

1
2
3
4
5
6
7
8

9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34

Nº 12.724

San José, Costa Rica, martes veintinueve de octubre del dos mil veinticuatro, a las catorce horas con doce minutos.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:

Directivos:
- 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
- Gerente General:

Subgerente General Operaciones:

Subgerente General de Riesgo y Crédito:

Subgerente General de Banca Comercial:
- MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

MBA., M.Sc. Melvin Garita Mora

MBA. Jaime Murillo Víquez

MBA. Adrián Salazar Morales
- Auditor General:

Asesor Legal:

Secretaria General:
- Lic. Ricardo Araya Jiménez

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Lcda. Cinthia Vega Arias

ARTÍCULO 1.º

En atención a lo dispuesto en el artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, el presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, manifestó: “Iniciamos la sesión 12.724 del 29 de octubre del 2024, al ser las dos y doce minutos de la tarde, sesión ordinaria presencial. Como primer punto, la verificación inicial de grabación”. La señora Vega Arias indicó: “Ya estamos grabando”.

(M.A.A)

ARTÍCULO 2.º

El director señor Marvin Arias Aguilar manifestó: “Aprobación del orden del día de la sesión ordinaria número 12.724, yo tengo ahí un punto”. La directora Buján Boza expresó “Yo tengo uno”. Los directivos mostraron su anuencia a la aprobación del orden del día con los cambios propuestos.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 12.724 de la Junta Directiva General, con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de **incorporar** en el apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor* asuntos de los directores Marvin Arias Aguilar y Montserrat Buján Boza.

(M.A.A.)

ARTÍCULO 3.º

Con respecto al acta de la sesión anterior, el director señor Marvin Arias Aguilar dijo: “Pasamos a la aprobación de las actas de la sesión ordinaria número 12.722 y 12.723, del 22 y 23 de octubre del 2024, respectivamente. De la 12.722, ¿alguna observación?”.

Los señores directores no formularon observaciones.

El director Arias Aguilar expresó: “Aprobamos la 12.722. ¿Y de la 12.723?”.

La directora Buján Boza indico: “Don Marvin, yo no estuve presente, nada más para que quede constancia de eso”.

El director Arias Aguilar expresó: “O.K. Entonces, aprobada la 12.723”.

Los directores mostraron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar las actas de la sesión ordinaria 12.722 y la sesión extraordinaria 12.723, celebradas el 22 y 23 de octubre del 2024, respectivamente.

Nota: se dejó constancia de que la directora señora Montserrat Buján Boza se encuentra imposibilitada de aprobar el acta de la sesión 12.723, por cuanto no participó en dicha sesión.

(M.A.A.)

ARTÍCULO 4.º

Conforme lo requerido durante la aprobación del orden del día, el presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, expresó: “Yo tengo un caso referido a acuerdos de esas dos sesiones (12.722 y 12.723), que fue la aprobación para participar en la capacitación de Mastercard de los directores. Conversando con doña Rosaysella y con los señores directores, estábamos pensando que con el impulso que queremos darle al negocio en el Banca de Medios Electrónicos de Pago, especialmente lo de tarjetas de crédito y los cambios que se deben proponer y realizar, la idea sería más bien que los cupos que hay sean ocupados por la Administración y con eso, entonces, aquí en este caso, don Rafael, ¿sería tomar un acuerdo que cambia los acuerdos tomados en las anteriores sesiones, en la 12.722 y 12.723? Eso sí, aprobando la participación de doña Rosaysella y que los demás campos los decida doña Rosaysella con la gente que ocupa para lo mencionado, que es muy importante los planes estratégicos y el plan que tiene el Banco con Medios Electrónicos de Pago y, como decía, especialmente con tarjetas de crédito”.

La directora Buján Boza consultó: “Entonces, ¿se vuelve a las fechas originales de las reuniones?”.

El director Arias Porras afirmó: “Sí, no se han modificado”.

La directora Buján Boza externó: “Es que como me consultaron algunas opciones”.

El director Arias Aguilar confirmó: “Exacto, sí, se quedan entonces sin modificarse. ¿Estarían de acuerdo y en firme para que se proceda?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Arias Aguilar reiteró: “En el entendido de que sí queda aprobado el de doña Rosaysella”.

Resolución

Considerando lo informado por el presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, relativo a la valoración que realizaron los señores directores sobre la importancia de que estos espacios de formación los aprovechen los funcionarios que están participando activamente en la planeación estratégica del Banco para impulsar el negocio de medios electrónicos de pago,

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: modificar el acuerdo tomado en el artículo 8.º, sesión 12.722 del 22 de octubre del 2024, y **derogar** lo resuelto en el artículo 6.º, sesión extraordinaria 12.723 del 23 de octubre del 2024, en el sentido de dejar sin efecto la participación de los directores Marvin Arias Aguilar, Maricela Alpízar Chacón, José Manuel Arias Porras, Rodolfo González Cuadra y Bernal Alvarado Delgado, en el evento denominado **Mastercard Innovation Forum**, que se llevará a cabo los días 2, 3 y 4 del presente año, en la ciudad de Miami, Estados Unidos. Es entendido que la autorización de la señora Rosaysella Ulloa

Villalobos se mantiene invariable y que los espacios correspondientes a los miembros de Junta Directiva General en dicho evento se ceden a la Administración para que sea asignados según lo considere conveniente la Gerencia General.

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo en forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

Comuníquese a Gerencia General y Subgerencia General de Operaciones.

(M.A.A.)

ARTÍCULO 6.º

En seguimiento al punto 2.c *Temas de directores, Gerente General y/o Auditor*, la directora señora Ruth Alfaro Jara indicó: “Requiero solicitar licencia para sesionar virtual el 12 de noviembre, por favor”.

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

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias”.

El director Alvarado Delgado señaló: “Don Marvin, el 12 de noviembre yo estoy en lo de Felaban, entonces, para pedir permiso. Por suerte Ruth me recordó”.

El director Arias Aguilar mencionó: “Don Bernal también, virtual el 12 de noviembre. ¿De acuerdo?”.

Los directivos estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: conceder licencia a los directores Ruth Alfaro Jara y Bernal Alvarado Delgado para que participen de manera virtual en la sesión que celebrará la Junta Directiva General el próximo 12 de noviembre del 2024.

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

Comuníquese a señores Ruth Alfaro Jara y Bernal Alvarado Delgado.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 10.º

El auditor general, señor Ricardo Araya Jiménez, presentó el resumen ejecutivo de fecha 29 de octubre del 2024, al cual se adjunta la carta del 22 del mismo mes, suscrita por él, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 337, celebrada el 21 de octubre del 2024, en el que se tuvo por presentado el Plan Anual de Labores de la Auditoría General del Banco Nacional de Costa Rica, correspondiente al período 2025, y se resolvió elevarlo a conocimiento y valoración de la Junta Directiva General. Asimismo, se resolvió recomendar a este órgano colegiado autorizar el desarrollo de estudios conjuntos entre las auditorías internas del Conglomerado, así como que la Auditoría General brinde los servicios de auditoría informática en aquellos estudios de gestión de tecnologías de información de las sociedades anónimas para lo cual será necesaria la coordinación de labores entre las cinco auditorías internas de la organización. Dado lo anterior, se anexa el documento AG-G-13-2024, denominado **Plan Anual de Labores 2025 Auditoría General-BN**.

Con la venia de la Presidencia, ingresaron al salón de sesiones las señoras Karen Calvo Vidaurre y Carolina Alvarado Cervantes, funcionarias de la Auditoría General, con el fin de referirse a este particular.

1 El señor Araya Jiménez expresó: “Vamos a presentarles la propuesta del Plan Anual de Labores
2 de la Auditoría General para el 2025. Este plan ha sido elaborado con el objetivo de asegurar y
3 de fortalecer los procesos institucionales del Banco y también algunos de sociedades anónimas
4 en los trabajos en conjunto que se hacen. Esta propuesta está fundamentada en dos normas
5 básicamente, las nuevas Normas Globales de Auditoría, aquí básicamente lo que reza la norma
6 es que el plan de auditoría debe apoyar los objetivos estratégicos de la organización basados en
7 evaluaciones de riesgos documentadas. Y por el lado de las Normas para el ejercicio de la
8 Auditoría Interna del Sector Público, la norma lo que reza es que este proceso debe ser un
9 proceso sistemático y documentado para toda la planificación de labores de Auditoría, tanto en
10 lo estratégico como en lo operativo y que considere aspectos como el universo, los riesgos
11 institucionales, los factores críticos de éxito y otros criterios relevantes. Ya entrando en lo que
12 son generalidades del plan, esta propuesta que les vamos a presentar está fundamentada en
13 todo lo que son expectativas de partes interesadas, en esas expectativas tuvimos reuniones con
14 la parte de la Gerencia, las subgerencias, las áreas de Riesgos y de Tecnología para conocer cuáles
15 son los puntos de dolor que tienen actualmente y también conocer esas expectativas que tienen
16 en relación con la propuesta de labores del próximo año. También hacemos todo un
17 entendimiento del negocio y de las mejores prácticas, no solamente de la banca, sino de la
18 auditoría, hacia dónde va en temas de los riesgos más relevantes, por ejemplo, las encuestas
19 recientes que aquí nos presentaron una que creo era del Foro Económico Mundial, algo así; pero,
20 también está una encuesta Risk in Focus, en donde se destacan, por ejemplo, riesgos como la
21 ciberseguridad que siguen teniendo una relevancia por sexto año consecutivo como los riesgos
22 más relevantes a nivel de las entidades y de las empresas a nivel mundial. Consideramos lo que
23 son disposiciones regulatorias, ¿por qué? Porque hay algunas leyes como la Ley de Banca para el
24 Desarrollo, la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional que nos obligan a hacer ciertos trabajos
25 obligatorios, valga la redundancia, por ejemplo, rol de abogados, hay una ley del Banhvi también
26 que hay que revisar la cartera de los bonos de vivienda, el de legitimación de capitales, entre
27 otros. Y, bueno, también esta propuesta incorpora una metodología de valoración de riesgos
28 bien sólida que evalúa todos los procesos en función de 10 variables, tomando en consideración
29 lo que es el impacto y la probabilidad, entonces, todos estos elementos que están acá en los
30 insumos nos garantizan que el plan vaya a atender los riesgos más relevantes de la organización
31 y las áreas que necesitan más oportunidades de mejora. Entrando también en temas de
32 generalidades, la propuesta que les vamos a mostrar ya más en detalle —ahora las compañeras
33 van a entrar en detalle de los estudios— incorpora 121 trabajos; de esos 121 trabajos, 117 son
34 estudios de alcance Banco Nacional y cuatro estudios tienen un aseguramiento con las
35 sociedades anónimas, con las unidades de Auditoría. Y también incorporamos acá lo que es el
36 plan operativo de las áreas de Auditoría que no realizan específicamente labor de fiscalización,
37 entonces, aquí tenemos 21 proyectos que están dentro de la propuesta y 25 objetivos operativos
38 que estaríamos desarrollando. ¿Qué incluye esta propuesta? Bueno, la propuesta que ahora les
39 vamos a presentar en estos 121 trabajos estaría abarcando el 100% o 32 riesgos hasta el N-2,
40 estaría abarcando también 20 ciclos de gestión de 21 que tenemos actualmente, el 81% de los
41 objetivos estratégicos y el 86% de las unidades organizativas del N hasta el N-2; no quiere decir
42 que los trabajos tengan alcance hasta N-2 y se queden ahí, van más abajo, lo que pasa es que
43 para efectos acá visuales los marcamos hasta el N-2; pero, por ejemplo, toda la red de oficinas
44 viene siendo como un N-4, más o menos, entonces, sí abarcamos áreas más para abajo del N-2.
45 A nivel de las oficinas, virtualmente las estaremos evaluando constantemente, las 152 oficinas
46 se estarán evaluando constantemente de manera virtual mediante más de 100 alertas que
47 tenemos y tableros que nos van tabulando toda la información y presencialmente estaríamos
48 abordando 95 oficinas de la 152, 40 con trabajos específicos para cada oficina y
49 aproximadamente 55 oficinas que estarán siendo abordadas con procesos que son de Casa
50 Matriz; pero, que finalizan en la red de sucursales y agencias, por ejemplo, la parte de Gente BN,
51 que es todo lo de recursos humanos, contratación y esas cosas, al final termina finalizando el

proceso en una oficina por una contratación, por una sustitución, entonces, en esos 10 trabajos de procesos de Casa Matriz que abordarán oficinas la idea es abordar aproximadamente unas cinco oficinas en ese proceso. Y, bueno, acá para ya darle el paso a mis compañeras, mencionarles que el 88% de los recursos de Auditoría estarán destinados a todo lo que es la parte de aseguramiento e innovación, eso lo que nos permite es que estemos dedicando los recursos hacia el *core* de Auditoría y darle la prioridad hacia las áreas *core* de Auditoría, que es la parte de aseguramiento y la parte de innovación, que también al final los productos que desarrollan terminan apoyando temas de aseguramiento, bien lo decía don Jaime ahora, proyectos que hemos desarrollado con los temas de redes sociales terminan brindando insumos a la parte de comunicación del Banco para manejar todos los temas reputacionales. Entonces, este porcentaje 88%, repito, nos va a garantizar que le demos esa prioridad hacia las necesidades de fiscalización que requiere el Banco. Ahora vamos a entrar ya básicamente en la parte metodológica y la propuesta de trabajo”.

La señora Calvo Vidaurre acotó: “Bueno, como mencionaba Ricardo, este año comentarles que hicimos un cambio metodológico, antes utilizábamos el mapa de aseguramiento como base para todo el tema de la planificación anual, este año utilizamos una metodología que es una metodología con base en enfoque de factores de riesgo que nos permite mediante la realización o la cuantificación de 10 variables cuantificar o dar un nivel de criticidad a los 21 ciclos de gestión que tiene el Banco, entonces, esa metodología tiene todo un sustento y es una metodología que la avala el Instituto de Auditores Internos Global y también toda la ponderación está basada en bases de datos específicas, por ejemplo, si utilizamos una variable con todo el tema de los hallazgos de auditoría, todo esto tiene sustento técnico de hallazgos identificados por nosotros y la clasificación también tiene sustento estadístico matemático, entonces, nos da toda una base sólida para poder cuantificar o darle un nivel de criticidad a los procesos. Como resultado de la aplicación de esta metodología obtenemos esta priorización de los ciclos de gestión o los macroprocesos, tenemos los tres grandes macroprocesos que tiene el Banco, aquí dentro de la parte de otros está el Fondo de Garantías y Jubilaciones, están los ciclos de gestión y está el nivel de criticidad que nos está dando producto de la aplicación, como les mencionaba, de esa metodología. ¿Acá qué resaltamos? Por ejemplo, la parte de procesos que tienen una criticidad muy crítico, que así está definido a nivel metodológico, nos da la parte de otorgamiento de crediticio, la parte de soporte al negocio y lo que es tecnología de información. Y en lo que es crítico, que serían los procesos nivel tres, ahí está planificación estratégica, está planificación comercial de personas y desarrollo, la parte de riesgos, la parte de gestión de puntos de venta, recuperación crediticia también nos da un nivel crítico, desarrollo humano, recursos humanos y recursos materiales. Entonces, con base en esa ponderación el 85% de los estudios, de esos 121, el 85% que son 103 estudios están en estos procesos que nos dan en nivel crítico y muy crítico y el 15% de los estudios, que son 18 estudios, están enfocados en los procesos bajos o medios, esa es la relación que estamos dando a nivel de la distribución del Plan Anual de Labores. Ya entrando propiamente en lo que es el detalle de cada uno de los estudios, de los 121 estudios que vamos a proponer dentro de nuestro plan, tal vez comentarles que lo que viene acá es el macroproceso, en este caso son los procesos estratégicos, cuál es el ciclo asociado al estudio, el nivel de criticidad de ese proceso y acá está el detalle de cada uno de los estudios. Entonces, en la parte de gobernanza corporativa lo que estamos proponiendo es un estudio de gestión de órganos de decisión institucional, con el fin de validar el cumplimiento o el alineamiento de todos los órganos a nivel de gobernanza que estén cumpliendo con lo que está definido a nivel de gobierno corporativo. En lo que es el ciclo de gestión de planificación estratégica, tenemos uno de impacto del uso de tecnologías emergentes en el servicio al cliente, cuánto ha impactado todas las tecnologías de cara al servicio, de cara al cliente, de cara a facilitarle la atención al cliente. Otro estudio de lo que es la eficiencia de la estrategia del Conglomerado, acá la idea es también valorar todo el replanteamiento estratégico que se está haciendo a nivel de Banco, el nivel de cumplimiento de los objetivos y de los indicadores que estamos proponiendo a nivel de la

1 estrategia. Este estudio de segmentación comercial o de segmentación de Conglomerado es un
2 estudio que hacemos las cinco auditorías del Conglomerado para poder validar toda la propuesta
3 o las nuevas propuestas de segmentación que se están haciendo a nivel de Conglomerado, cuál
4 es el nivel de implementación y cuál es el alcance que estamos teniendo a nivel de clientes. Y el
5 estudio cinco de planificación estratégica es un estudio de automatización de procesos
6 operativos y cargas manuales, de hecho, este estudio surge porque han existido inquietudes de
7 qué tanto tenemos a nivel operativo, qué tanto estamos cargando de manera manual, no solo
8 en ciertos procesos que ya hemos tenido ciertos eventos, sino poder tener un diagnóstico a nivel
9 de Banco de cuánta es la manualidad que tenemos y de cargas que se están haciendo a nivel de
10 bases de datos y cuáles son los riesgos existentes, entonces, ahí estamos proponiendo ese
11 estudio. En la parte de planificación comercial, este de riesgo de Conglomerado desde el punto
12 de vista de negocio, la idea es poder identificar a nivel de Conglomerado de las cinco empresas
13 cuáles son los negocios comunes que tenemos y cuál puede ser el riesgo de Conglomerado
14 presente, tenemos uno de fuga de clientes y otro de retención de clientes con productos de
15 crédito, que esos son informes que surgen ya de herramientas que tenemos de auditoría de
16 innovación y de auditoría continua, y otro estudio nueve que es el de generación de comisiones
17 de negocio y su impacto financiero, que la idea es también poder analizar un poco cómo estamos
18 desde el área comercial generando todo el proceso de generación de comisiones y cuál es el
19 impacto o la contribución que las comisiones tienen en la parte financiera. En lo que es
20 comunicación, el primer estudio de transparencia entre el usuario financiero en la prestación de
21 productos y servicios, eso es un nuevo reglamento, ahí dentro de ese reglamento existe una
22 obligación de que la Auditoría verifique todas las acciones que la Administración van a
23 implementar para asegurar la transparencia ante el usuario financiero y otro estudio en lo que
24 es comunicación de tácticas para controlar la información institucional y la parte de gestión
25 operativa. En lo que es mejora continua tenemos un trabajo de mapeo de procesos
26 institucionales, la idea es que mediante un equipo multidisciplinario podamos aportar a toda la
27 gestión y el mapeo punta a punta de un proceso institucional, y uno de los trabajos que
28 mencionaba Ricardo, que tiene alcance a nivel de puntos de venta es cuál ha sido el aporte de la
29 parte de mejora de Excelencia Organizacional en la gestión de puntos de venta, esto mediante
30 todo el tema de los dimensionamientos y otros elementos que se hacen desde esta unidad hacia
31 la parte de los puntos de venta. En Entes Reguladores es el envío de información a entes de
32 supervisión, validar ahí todo el proceso de control, y lo que es riesgos corporativos poder hacer
33 un análisis de toda la implementación de mejoras que este año se está trabajando mucho en lo
34 que es mejoras en la parte de riesgo operativo y lo que es control interno. Un estudio de fraude
35 en los procesos críticos, también otro trabajo asociado a la parte puntos de venta, toda la carga
36 operativa y toda la atención que generan los puntos de venta en la atención de temas de
37 legitimación de capitales. Otro estudio regulatorio, el plan de recuperación, cómo se ha definido
38 y cómo se ha implementado el plan de recuperación, esto es un acuerdo de las Sugef también.
39 Un trabajo de visión de *compliance* institucional, que esto es valorar que todo el tema de
40 cumplimiento a nivel institucional esté alineado a las mejores prácticas, y un trabajo de
41 desarrollo de modelos de *score* crediticio, esto en lo que es procesos estratégicos. En lo que es
42 proceso de cadena de valor, este año 2025 la propuesta incluye hacer una visita para analizar
43 todo el proceso operativo de 40 puntos de venta y adicional mediante la herramienta que
44 tenemos de controles críticos de puntos de venta poder hacer un abordaje de dos estudios, uno
45 por semestre, de cómo se están cumpliendo los controles a nivel de toda la red de oficinas. En
46 temas de fideicomiso, un estudio de negocio y operativa de fideicomisos; otro en la parte de
47 custodia de inversiones, este de BN Custodio también es relevante de cara a ciertos custodios
48 que tienen contrato con nosotros, siempre cada cierto tiempo esperan alguna evaluación de la
49 Auditoría de cómo se cumple toda la normativa de custodio. En la parte de otorgamiento
50 crediticio tenemos un trabajo de otorgamiento de créditos gestionados y preaprobados, estos
51 son todos los créditos que se aprueban mediante *score* automáticos y que ya se envían a oficinas

de manera preaprobada, y los seis estudios que regularmente hemos venido ejecutando para poder hacer análisis de los otorgamientos de mayor cuantía en lo que es el año. También tenemos estudios en la parte de otorgamiento, de efectividad de los controles en el proceso de crédito, esto es desde controles existentes desde los puntos de venta, la Dirección de Crédito o las diferentes áreas que intervienen en el proceso de crédito de manera integral. También uno de ejecución del marco de gobierno de crédito en zonas comerciales y también un trabajo en la parte de cambios normativos para lo que es la atracción de nuevos clientes desde el punto de vista de negocio. En lo que es seguimiento crediticio, tenemos uno de calidad de la cartera empresarial dos, otro de la calidad de cartera de vivienda, otro de la calidad de la cartera de los 50 principales deudores del Banco y un análisis propio de los grupos de interés económico que también es importante visualizar cómo estamos a nivel de los grupos de interés económico a nivel de Banco. Tenemos trabajo del Sistema Banca para el Desarrollo, que es un tema normativo y dos estudios de revisión de cartera formalizada que también son mediante herramientas de innovación que tenemos ya establecidos para verificar la calidad en temas de vehículos y en temas de vivienda. Y, por último, lo que es recuperación crediticia, uno de estrategias de recuperación de créditos vencidos para poder valorar todas las estrategias, la efectividad de la recuperación de las diferentes áreas que participan en lo que es recuperación de crédito”.

La señora Alvarado Cervantes apuntó: “En temas de procesos de soporte, en el ciclo de soporte al negocio tenemos identificado un estudio sobre el crecimiento de los servicios digitales, esto es un informe virtual por medio de las herramientas que tenemos, aquí lo que queremos analizar es el comportamiento del crecimiento en esa oferta hacia los clientes y si realmente le está aportando valor y contribuye a ese servicio al cliente que como Banco se anda buscando. Uno relacionado con la operativa de BN Servicios, aquí es verificar si se cumple contractualmente lo pactado a nivel de contrato entre el cliente y el Banco, otro relacionado con el área operativa del procesos de tarjetas, aquí queremos analizar integralmente desde el proceso de solicitud, embozado, trámite, hasta la entrega final con el cliente, todo el tema de la seguridades, que si intervienen temas de proveedores, las seguridades que hay alrededor de toda la información que en este proceso interviene. Luego un análisis del proceso tributario en Medios Electrónicos de Pago, dos estudios, este de operaciones pendientes de imputación de cuentas, tanto activos como pasivos, igual en Medios Electrónicos de Pago, esto para continuar dándole seguimiento a la operativa de esta área desde un punto de vista de una auditoría financiera. Un estudio en Canje, Cámara de Compensación y Embargos, esto es para ver toda la operativa en esta área de temas de controles, de actividades manuales, de temas de automatización y demás. Y, por último, un estudio sobre el seguimiento a las mejoras que se han venido implementando en Administración de Numerario, en vista de los diferentes riesgos que se han presentado en la parte operativa. En temas de Desarrollo Humano, un estudio para analizar todo el tema de la cultura organizacional de gestión del cambio, cómo se viene gestionando esto, qué tanto viene aportar y a facilitar la implementación de la estrategia y las prioridades que existen. Otro estudio para analizar la calidad de datos de GestionaT, que es la herramienta para gestionar el talento, aquí queremos analizar la integridad de esa información y cuánto contribuye para tomar decisiones y generar esa trazabilidad a la gestión del funcionario. Este otro estudio de laboratorios de modelo de demanda y recursos laborales, esto va a ser por medio de una contratación, aquí lo que queremos es analizar las causas que propician el compromiso, a como aquellos otros casos que están propiciando un agotamiento en los funcionarios. Este estudio virtual de declaraciones juradas es un tema de cumplimiento normativo. Trazabilidad de movimientos interinos, esto es para verificar si existen controles que permitan identificar cuando un funcionario empieza a trasladarse de un puesto a otro o de una ubicación a otro y si existen esos controles para poder identificar más que todo cuando son movimientos interinos. Gestión del recurso humano en los puntos de venta, esto es para analizar si se atienden oportunamente todas las necesidades de reclutamiento, selección y capacitaciones que pueden existir en los puntos de venta, y el último estudio en esta parte de Desarrollo humano es uno relacionado con

1 el sustento técnico de clasificación y valoración de puestos, es analizar ahí la gestión, los criterios
2 que se utilizan cuando hay valoraciones sobre clasificaciones de categorías en diferentes
3 puestos. En la parte de tecnología e información tenemos un estudio propuesto de gestión del
4 riesgo tecnológico, esto es para darle seguimiento a hallazgos que hemos hecho en años
5 anteriores y en este año con temas de terceros, seguridades y demás. En la parte de gestión
6 operativa de TI, estos igual, son dos informes virtuales, uno el primer semestre y otro el segundo
7 semestre, aquí es para analizar integralmente y darle ahí un seguimiento por medio de las
8 herramientas de auditoría continua a lo que es toda la gestión de TI en temas de requerimientos,
9 incidentes y solicitudes de servicio. Luego un estudio para darle seguimiento a las iniciativas del
10 negocio para los cambios del core, darle seguimiento a las iniciativas que sé que se vienen
11 gestando. Luego otro estudio del impacto del uso de las tecnologías emergentes en el servicio al
12 cliente, ver cuánto aporta y cuánto viene a fortalecer la experiencia del cliente. Luego dos
13 informes ahí virtuales relacionados con inteligencia de amenazas, esto es por medio del
14 laboratorio de ciberseguridad que tiene la Auditoría, analizar las posibles amenazas de forma
15 preventiva o mediante simulaciones y pruebas más técnicas la seguridad de la infraestructura y
16 también las seguridades de las aplicaciones web y móviles. Luego otro estudio de protección
17 cibernética en el Conglomerado, esto tiene un alcance también a sociedades y es para darle
18 seguimiento a las acciones que ha venido implementando tanto el Banco como las sociedades
19 en cuanto a la protección de seguridades también producto de informes de auditoría de años
20 anteriores. Un estudio de prevención de fraudes y amenazas cibernéticas en tiempo real, que es
21 para analizar la efectividad que viene haciendo la implementación del NuData en el Banco; un
22 estudio de gobernanza y analítica de datos, para analizar toda la eficacia de la implementación
23 del modelo de gobernanza y su aporte en el análisis de datos en el negocio. Esto es un monitoreo
24 de datos de Guardium, esto, igual, va a ser un informe virtual que, con base en una herramienta
25 que la auditoría está adquiriendo, nos va a permitir dar trazabilidad a diferentes movimientos en
26 las bases críticas que tiene el Banco y poder detectar si esos movimientos, esos cambios, esas
27 modificaciones obedecen a una necesidad o si no están autorizadas. Integración de herramientas
28 de inteligencia artificial y desarrollo seguros, aquí es analizar el desarrollo integral de alguna
29 aplicación que nos permita poder identificar si estamos desarrollando herramientas de forma
30 segura, desde aquí, desde el diseño hasta la implementación. Y, luego, un estudio con alcance
31 Conglomerado que queremos analizar toda la capacidad y disponibilidad de los servicios y los
32 recursos tecnológicos, qué tanto tenemos la infraestructura que nos permita sostener la
33 disponibilidad tanto Banco como a nivel de sociedades. En temas de recursos financieros, bueno,
34 un estudio para analizar toda la gestión de la eficiencia y uso óptimo de los recursos; luego otro
35 estudio para analizar la vinculación y el uso de los análisis económicos que se realizan en la
36 Dirección Corporativa de Finanzas y cuál es el uso que se le da en la parte comercial, a ver cómo
37 están impactando y contribuyendo esos análisis; un estudio de políticas contables, que es un
38 estudio normativo, al igual que cuentas por pagar por obligaciones con el público, que son temas
39 ahí normativos. Vamos a analizar lo que es toda la operativa de la Contabilidad General
40 integralmente, desde temas de controles hasta propiamente ya los procesos que tienen ellos de
41 responsabilidad como segunda línea y luego un estudio de Banco como contribuyente, que esté
42 cumpliendo con lo que son la normativa fiscal que nos aplica como contribuyentes. En la parte
43 de procesos jurídicos y administrativos, bueno, un estudio para analizar toda lo que es la calidad
44 de patrocinios judiciales y un informe virtual relacionado con el rol de notariado, para ver que se
45 cumpla con lo establecido en este tema. En recursos materiales, un estudio relacionado con los
46 bienes mantenidos para la venta y otros bienes disponibles, que esto atiende los cambios del RIF
47 2024 y, por último, un estudio de contratación administrativa para analizar integralmente los
48 procesos de compras, que estén en apego con la ley de compras. Y, por último, el informe del
49 Fondo de Garantías y Jubilaciones”.

50 La señora Calvo Vidaurre continuó: “Ya para ir finalizando lo que es auditoría continua, mediante
51 los 116 controles analíticos que tenemos. Nos planteamos cinco grandes objetivos dentro del

1 plan operativo de auditoría continua, que se atienden mediante 11 metas. Acá, en términos
2 generales, es más que todo, pues, todo el tema de implementar esas reglas de negocio, hacer un
3 remozamiento de esas reglas, generar o darle seguimiento a lo que nos indican o lo que nos
4 generan o nos alertan todas esas reglas, que también esta área atiende todo lo que son los
5 requerimientos de información que los equipos de auditoría necesitan para trabajar en campo,
6 pues, participa en una serie de proyectos estratégicos o de innovación, que también son
7 importantes desde el punto de vista de seguir inculcando el tema de auditoría continua en la
8 Auditoría General. Y, en lo que respecta a la parte de seguimiento de recomendaciones, que esto
9 ya es toda la verificación del cumplimiento o de la implementación de los planes de acción para
10 el cumplimiento de los objetivos o las recomendaciones de Auditoría, igual, aquí tenemos cinco
11 grandes objetivos que se van a atender mediante nueve metas y en total son 42 actividades que
12 están enfocadas al tema de generar ya propiamente lo que es la actividad de seguimiento,
13 asesorar y acompañar a la Administración en toda la implementación de sus planes de acción, un
14 tema de rendición de cuentas”.

15 El señor Araya Jiménez mencionó: “Don Bernal tiene una consulta, don Marvin”.

16 El director Arias Aguilar señaló: “Don Bernal”.

17 El director Alvarado Delgado expresó: “Gracias. Me llamó la atención ahí, cuando hablamos de
18 brindar seguimiento al 95%. Dado que el tema es tan importante, ¿por qué no hacemos el
19 esfuerzo por cubrirlo?, porque realmente el 95%, ustedes dicen al menos, estoy claro; pero, me
20 parece que se sentiría uno muy cómodo si procuramos abarcar toda la población de
21 recomendaciones pendientes. ¿Se puede?”.

22 El señor Araya Jiménez contestó: “Es que eso tiene una razón, sí se puede hacer, don Bernal, el
23 tema es que, por ejemplo, esto es un plan operativo de un año, entonces, hay recomendaciones
24 que nosotros estamos emitiendo, por ejemplo, en diciembre, entonces, va a ser imposible que
25 esas recomendaciones salgan en ese mismo mes, porque, por ejemplo, si nosotros comunicamos
26 un informe en diciembre, la Administración tiene 30 días para emitir el plan de acción y
27 probablemente ese plan de acción le va a llevar uno dos o tres meses para atender las
28 recomendaciones, entonces, va a ser imposible que cerremos en cero el año, siempre va a haber
29 un inventario”.

30 El director Alvarado Delgado acotó: “Sí, ahí lo que esté en proceso”.

31 El señor Araya Jiménez indicó: “Exacto; pero, esa la razón. Más bien la nota esta del 25 es para...,
32 o sea, que sea lo mínimo que queda”.

33 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo”.

34 La señora Calvo Vidaurre expuso: “Ah, bueno, y complementamos el tema de seguimiento de
35 recomendaciones con la rendición de cuentas que se hace al Comité, con también apoyo a nivel
36 de plan estratégico y de alguna iniciativa que se tenga a nivel de seguimiento, y, por último,
37 también el promover mejoras al ciclo de auditoría mediante el tema de seguimiento, que también
38 es muy importante, porque los compañeros de seguimiento, mediante la implementación de esas
39 acciones, realimentan la fiscalización sobre temas que podemos atender. Y en la parte ya del plan
40 operativo, que ya son el resto de gerencias de la Auditoría, bueno, está la parte del despacho del
41 Auditor, que también ahí tiene cuatro grandes objetivos. Ahí todo lo que es la administración de
42 la gestión táctica estratégica, la parte de transformación cultural, labores más administrativas y
43 operativas, y por la participación de proyectos estratégicos e iniciativas de mejora o temas de
44 mantenimiento. Esos son, en términos generales, 89 actividades que tiene asignado o ya
45 planificado lo que es la parte del despacho. En lo que es la Gerencia de Innovación, tiene 46
46 actividades y aquí todas están asociadas a la parte de implementar soluciones innovadoras,
47 facilitar mucho la colaboración interdepartamental, todo lo que es la parte de supervisión de
48 iniciativas estratégicas, atención de requerimientos especiales, el fomentar el uso de
49 herramientas tecnológicas y de vigilancia y de la parte de inteligencia, y fortalecimiento del
50 Sistema de Gestión de la Auditoría General. Y, por último, la Gerencia de Gestión y Servicio, que
51 mediante 118 actividades tiene todo lo que son las tareas asociadas al tema de aseguramiento

de la calidad e implementación de metodologías ágiles; también todo lo que es la parte de proyectos, iniciativas, rendición de cuentas, informes de gestión, toda la coordinación de la gestión administrativa, logística y de soporte, y también la atención de asignaciones o solicitudes especiales del despacho. Y esta sería nuestra propuesta del Plan Anual. La recomendación es que se pueda aprobar en firme para poderla enviar a la Contraloría General de la República, que es parte de los requisitos”.

El director Arias Aguilar señaló: “Doña Montserrat y después don José Manuel”.

La directora Buján Boza opinó: “Bueno, no, a mí me parece que cubre muy bien todas las áreas y la verdad que me complace mucho. Nada más tengo una duda cuando hay un cambio de metodología y es cómo homologar ese cambio de metodología con el mapeo de riesgos que tiene la Gerencia de Riesgos. Un poco para no dejar grises que no sean cubiertos ni por Riesgos ni por Auditoría. No sé si eso se homologa de alguna manera y nada más quería asegurarme, esta es una primera consulta. La otra es que me parece que el trabajo que se retomó este año de visita a las oficinas y el trabajo que se hace en cada oficina debe de continuar y es como una disciplina que se implementó y me pareció verlo; pero, nada más quería asegurarme que, efectivamente, van a seguir con esa dinámica, confirmar eso”.

La señora Calvo Vidaurre respondió: “Con el tema de los mapeos o del homologar las metodologías, doña Montserrat, bueno, de hecho, nosotros hacemos, hay un anexo en el informe, en donde se le da una cobertura al mapa de aseguramiento. Entonces, la metodología del mapa de aseguramiento, que no es la base; pero, sí nos aseguramos que los estudios, los procesos tengan una cobertura o una relación con esos riesgos del mapa de aseguramiento, y también que parte de las labores de coordinación que tenemos entre Riesgos y Auditoría, es que, de hecho, bueno, ahora para noviembre ya tenemos una primer sesión de trabajo para nosotros presentarle el Plan, ellos presentarnos el de ellos y empezar a coordinar: *Bueno, nosotros vamos a ir a 40 oficinas, entonces, tal vez nos repitamos oficinas, vayan ustedes den cobertura a unas y nosotros a otras*, y ahí empezamos a coordinar y eso lo hacemos durante todo el año también.”.

La directora Buján Boza indicó: “O.K., gracias”.

La señora Calvo Vidaurre agregó: “Y con el tema de los puntos de venta, efectivamente, ya tenemos 40 oficinas preliminarmente seleccionadas, siempre nos mantenemos en puntos de venta, con la misma metodología que estamos aplicando este año”.

El señor Araya Jiménez mencionó: “También ahí para complementar, don Marvin, tal vez tomar en cuenta que, bueno, Control Interno también va a oficinas y tengo entendido que la estructura de Control Interno se va a fortalecer con no sé si son 30 o 40 funcionarios”.

El señor Murillo Víquez dijo: “35”.

El señor Araya Jiménez añadió: “Con 35, entonces, va a ser una estructura de casi 75 personas, o sea, Control Interno va a tener casi 75 funcionarios, entonces, de hecho, yo creo que ya después ahí más adelante hay que entrar a ver temas más de gobernanza de las diferentes líneas, porque ya una estructura de 75 personas es una estructura bien sólida, entonces, tiene que verse un cambio en la labor que se hace ahí, y también, como bien lo decía Karen, para coordinar adecuadamente de manera que podamos ir operando dentro de la organización, nos vamos moviendo sin necesidad de estar chocando en algunos puntos”.

El director Arias Aguilar apuntó: “Don José Manuel”.

El director Arias Porras manifestó: “Yo tengo tres preguntas u observaciones. La primera y más simple es el trabajo 104 que planteó Carolina, que son las amenazas cibernéticas, ¿este se va a hacer por primera vez?”.

La señora Alvarado Cervantes contestó: “No, señor, nosotros constantemente en el laboratorio realizamos simulaciones y en ocasiones forma parte del alcance de algunos de los estudios. Por ejemplo, cuando hemos visto en algún momento, bueno, que lo conocimos acá también el estudio de *malware*, nosotros simulamos algunos temas de ataque, en el de ciberresiliencia también, entonces, son parte de un ejercicio rutinario de la Auditoría en temas de

1 ciberresiliencia; sin embargo, con ese lo que queremos es hacer pruebas más complejas que nos
2 permitan identificar amenazas de otro tipo, de una forma más preventiva”.

3 El director Arias Porras externó: “Ah, O.K., gracias. El segundo punto es ¿cómo quedan los
4 imprevistos en este planeamiento?, porque los recursos prácticamente están asignados todos”.

5 El señor Araya Jiménez comentó: “Este año, don José, decidimos no dejar imprevistos, simple y
6 sencillamente si sale un imprevisto se modifica una labor, porque a veces se dejan imprevistos,
7 se cumple el año y no hubo imprevistos y uno dice: *Bueno, ¿y ese tiempo, entonces, en dónde se*
8 *utilizó?* Entonces, para ser más transparentes con ustedes, con la Junta y con el Comité, la
9 capacidad instalada está al 100%. Si sale un imprevisto, entonces, plantearemos la modificación
10 al Comité y le decimos: *Vea, este imprevisto nos va a ocupar tantos días, lo vamos al sustituir por*
11 *este que es de menor riesgo*, porque ahí la idea es vender que se sustituya lo que es de riesgo
12 más bajo, no vamos a sustituir un estudio ahí, un imprevisto que tiene un riesgo mínimo por uno
13 de riesgo más alto. Entonces, lo vamos a manejar de esa forma. Siempre van a salir imprevistos,
14 don José, siempre; pero, es mejor manejarlo así”.

15 El director Arias Porras acotó: “O.K. Y el otro punto es en la filmina de generalidades, que es la
16 tercera filmina de la presentación, me llama la atención que riesgos se presenta como un aspecto
17 abordado, igual que unidades organizativas, oficinas de servicio. Yo hubiera puesto como riesgos
18 arriba, porque pueden aparecer riesgos en todos los aspectos abordados. Me llamó la atención
19 que lo presentaran así, siento que se pudo presentar o se puede presentar como de otra manera,
20 porque vamos a encontrar riesgos en los objetivos estratégicos, en los ciclos de gestión, en las
21 unidades organizativas, en las oficinas de servicio y en las oficinas de servicio bis, en la red de
22 oficinas y en la virtual; entonces, me llama la atención que riesgos se ponga nada más como un
23 elemento que tiene 32 actividades, no sabemos cuántos riesgos vamos a encontrar en las otras”.

24 El señor Araya Jiménez respondió: “En realidad, esta imagen lo que quiere reflejar acá de forma
25 gráfica es el abordaje del universo de Auditoría, nuestro universo no está compuesto únicamente
26 de la estructura organizacional, sino que son estos seis elementos que hay acá. Nosotros tenemos
27 que considerar dentro del abordaje del universo la estructura, que lo vemos acá en medio, no
28 lleva un orden de prioridad, porque al final de cuentas todos son importantes; pero, nuestro
29 abordaje tiene que considerar la estrategia para decirle a ustedes, bueno, de los objetivos
30 estratégicos, de 21, vamos a abordar 17; los riesgos vamos a abordar el 100% de todos los riesgos;
31 de los procesos de los ciclos de gestión nos va a quedar uno por fuera, que es el de sostenibilidad,
32 no vamos a entrar a sostenibilidad este año. ¿Por qué? Porque ya el año pasado lo vimos. En
33 estructuras, hasta el N-2 vamos a abordar de 28 a 24. Esa es la lógica de esta filmina; sabemos
34 que, efectivamente, el riesgo es transversal a toda la organización y los riesgos van a pasar por
35 los objetivos estratégicos, sobre todo el operativo que toca todo, van a pasar por los objetivos
36 estratégicos, por los ciclos de gestión, por las unidades, por las oficinas de servicio; pero,
37 básicamente eso es lo que pretende reflejar esta imagen “.

38 El director Arias Aguilar apuntó: “Doña Maricela”.

39 La directora Alpízar Chacón comentó: “Gracias, don Marvin. Yo, bueno, lo que quiero hacer es un
40 comentario en positivo. A mí me parece que la presentación del Plan de este año es muy clara,
41 es muy concisa. De la manera que yo lo estoy entendiendo, hay estudios relevantes y sobre todo
42 en las partes más críticas y en los procesos más críticos, y por lo menos se ve en una de las filminas
43 que el 85% de aquellos procesos que se catalogan como más críticos van a ser estudiados, incluso,
44 si nos devolvemos un poco a la filmina que estábamos ahorita, ahí está, donde hay un 85% en los
45 puntos más críticos, que son el tres y el cuatro, así como la que estábamos ahorita, pues, se siente
46 uno tranquilo y confiado, y, bueno, muchas gracias por esa presentación tan clara. Yo creo que
47 en el tiempo que yo estoy acá, tampoco es tantísimo, es un Plan mucho más sencillo de entender
48 y creo que poder fraccionarlo por tipo de criticidad y poderle brindar porcentajes en qué es lo
49 que vamos a hacer estudios nos facilita a nosotros entender qué es lo que estamos abarcando.
50 Muchas felicidades, porque creo que lo van a poder hacer muy bien”.

51 El director Arias Aguilar señaló: “Don Bernal”.

1 El director Alvarado Delgado opinó: “Yo también quería expresar que me siento muy cómodo,
2 me parece que está muy completo muy ambicioso, está abarcando prácticamente las áreas más
3 importantes que podemos necesitar y lo siento muy completo”.

4 El señor Araya Jiménez solicitó: “Don Marvin, si me permite”.

5 El director Arias Aguilar contestó: “Sí, adelante”.

6 El señor Araya Jiménez manifestó: “Dos cositas muy rápidas. Nos podemos comprometer o nos
7 comprometemos para que una vez realizadas las sesiones con Control Interno podemos traer
8 esos mapas; pero, ya abarcando las dos áreas, Control Interno y la Auditoría, para ver cómo queda
9 la cobertura, que eso es un verdadero aseguramiento combinado de una organización. Y lo otro
10 es que a mí me complace mucho que por lo menos cuatro trabajos llenan la expectativa de doña
11 Montserrat en el tema de puntos de directores de los temas de inteligencia artificial, hay como
12 cuatro trabajos que van a abordar esa parte”.

13 La directora Buján Boza dijo: “Sí, muy bien”.

14 El director Arias Aguilar subrayó: “No, pero, está muy bien, está muy bien realmente. Lo vimos
15 en el Comité, lo estuvimos analizando cuando ustedes lo presentaron y realmente nos pareció
16 muy bien que se incluyan en este 40 puntos de venta, de manera conjunta las sucursales y
17 oficinas, porque no es lo mismo, y ya le quedó demostrado al Banco, verlo en una pantalla que ir
18 y hablar con los gerentes, con los jefes de crédito, con supervisores, practicar ahí ciertas pruebas,
19 es otra cosa y ese sentido de que estamos siendo evaluados es muy importante. Y yo sé que esto
20 es muy constructivo, es un tipo de auditorías muy constructivas; pero, cuando alguien se siente
21 que no es evaluado, las cosas no caminan bien; cuando se siente la evaluación, las cosas caminan
22 mejor y este es muy integral en eso. Don Bernal”.

23 El director Alvarado Delgado comentó: “Ahora que don Ricardo hablaba que nos iba a presentar
24 el mapa de visitas, cuando ya esté coordinado debidamente con la gente de Control Interno, sería
25 bueno, don Ricardo, si puede refrescarnos la memoria con el mapa de visitas que hicimos en el
26 23, porque tenemos una expectativa: si pudieron cumplir todas tal como estaban o si algunas de
27 Control Interno o de Auditoría no y, sobre todo, si hubo algunos resultados ahí que ocupemos
28 saber. Entonces, como para tener todo el plan completo; pero, si no me equivoco, se ha hablado
29 de abarcar todas, no me recuerdo si era en dos o tres años.

30 El señor Araya Jiménez dijo: “En dos, porque este año la cobertura entre Auditoría y Control
31 Interno eran aproximadamente como 80, ¿verdad?”.

32 El director Alvarado Delgado indicó: “Setenta y algo, ¿no?”.

33 La señora Calvo Vidaurre aclaró: “Como 85”.

34 El director Arias Aguilar expresó: “Sí, entonces, en dos, es que antes estaba solo la Auditoría y,
35 no se me olvida para el 24 que yo les pedí que se incluyeran más, es porque se hubiera tardado
36 seis años en darle la vuelta”.

37 El director Alvarado Delgado acentuó: “Sí; pero, ves, más atractivo conocer lo que tuvimos en el
38 23, yo sé que no ha terminado el año 23”.

39 El director Arias Aguilar observó: “No, 24”.

40 El director Alvarado Delgado prosiguió: “24, perdón, sí, y nos estamos proyectando al 25, ya como
41 para tener todo el panorama”.

42 El director Arias Aguilar afirmó: “Exacto”.

43 El señor Araya Jiménez externó: “Y algunos trabajos que están acá, don Marvin y señores
44 directores, a raíz de las visitas, los hemos incorporado para medir sobre todo esas asimetrías que
45 hay entre la Casa Matriz y la red de oficinas”.

46 El director Arias Aguilar resaltó: “Eso es importantísimo, porque sí hay muchas asimetrías, en ese
47 caso nos parecemos la banca estatal con la banca privada”.

48 El señor Araya Jiménez indicó: “Las oficinas adolecen mucho del tipo de dimensionamientos que
49 se hacen desde la Casa Matriz sin visitar a la oficina y quitan un Tesorero, por ejemplo, a Flamingo.
50 A Flamingo le hicieron un dimensionamiento desde la Casa Matriz, la quitaron el Tesorero,
51 entonces, uno no se explica...”.

El director Arias Aguilar agregó: “Y probablemente la gente que hizo el dimensionamiento ni conoce Brasilito, Flamingo, tal vez ni Santa Cruz a lo mejor; pero, así es. Por eso es tan importante estudios de esa naturaleza. ¿Estaríamos de acuerdo y en firme para que se envié a la Contraloría General de la República?”.

Los directivos manifestaron su anuencia.

El director Arias Aguilar concluyó: “Gracias”.

El señor Salazar Morales consultó: “Si me permite un comentario muy rápido”.

El director Arias Aguilar apuntó: “Claro”.

El señor Salazar Morales manifestó: “Con lo que decía ahora don Ricardo con relación a Flamingo, efectivamente, nada más una anotación, como bien decía don Ricardo, producto del dimensionamiento que se había hecho en algún momento, a esa oficina se le había quitado el Tesorero. Recordarán que cuando trajimos el tema de cambio de horarios uno de los objetivos fue precisamente hacer una revisión del dimensionamiento. Dentro de ese enfoque, por lo menos este servidor se aseguró de que en algunos de los casos no se quedaran solamente en escritorio, sino que fuera una visita de campo, y eso me consta, porque tengo bitácoras de algunos de esos. Bueno, particularmente para Flamingo ya se le dotó el Tesorero correspondiente, gracias a ese proceso de dimensionamiento. Entonces, agradecerle a don Ricardo la observación; pero, también aclarar que ya lo tenemos y cómo estamos viendo ahora también un poco el dimensionamiento saliéndonos precisamente de acá y pidiéndole a la gente que lo haga en sitio”.

El director Arias Aguilar dijo: “Muchas gracias por la aclaración, Adrián”.

Resolución

Considerando: i) el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 338 del 21 de octubre del 2024, y ii) la amplia exposición realizada en esta ocasión por el señor Ricardo Araya Jiménez y las señoras Karen Calvo Vidaurre y Carolina Alvarado Cervantes, encargado y funcionarias de la Auditoría General, respectivamente, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar el Plan Anual de labores 2025 Auditoría General-BN**, de conformidad con los términos del documento AG-G-13-2024, adjunto al resumen ejecutivo de fecha 29 de octubre del 2024, el cual deberá remitirse, en tiempo y forma, a la Contraloría General de la República para lo que corresponda. **2) Autorizar**, en consecuencia, el desarrollo de estudios conjuntos entre las auditorías internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional. **3) Acoger** la recomendación del Comité Corporativo de Auditoría para que la Auditoría General del Banco Nacional brinde los servicios de auditoría informática en aquellos estudios de gestión de tecnologías de información de las sociedades anónimas, para lo cual será necesaria la coordinación de labores entre las cinco auditorías internas. Es entendido que, de conformidad con lo mencionado en la parte expositiva del presente artículo, oportunamente se dará a conocer a este órgano colegiado el mapa de visitas a oficinas de la Auditoría General y Control Interno para el 2025, así como el detalle de la atención realizada durante el 2023, con el propósito de dar seguimiento a las gestiones de aseguramiento que se realizan *in situ*.

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo en forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

Comuníquese a Auditoría General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 12.º

La gerente general, señora Rosaysella Ulloa Villalobos, presentó el memorando GGM-049-24, de fecha 18 de octubre del 2024, emitido por la Gerencia General, al cual se adjunta el oficio DDH-1077-2024 del 11 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 Casa Matriz y de las zonas comerciales Alajuela Norte, Cartago, Heredia-
2 Limón, Puntarenas-Guanacaste, San José Este y Sur.

3 El director Arias Aguilar indicó: “¿Estamos de acuerdo?”.

4 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1)** con base en la solicitud de la Gerencia
7 General, mediante el memorando GGM-049-24, de fecha 18 de octubre del 2024, emitido por la
8 Gerencia General, al cual se adjunta el oficio DDH-1077-2024 del 11 del mismo mes, suscrito por
9 la señora Maritza Fuentes Salas, directora corporativa de Gente BN, **otorgar** poder general sin
10 límite de suma a los siguientes funcionarios, con las facultades que otorga el artículo 1255° del
11 Código Civil, restringido a las siguientes facultades y con absoluta independencia del cargo que
12 ocupan en cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio con su mandante: **A) Clase F,**
13 **Subclase F.2: ZONA COMERCIAL PUNTARENAS-GUANACASTE: a) OFICINA FILADELFIA:**
14 **Cristhofer David Bran Valerín**, mayor, soltero, cédula de identidad 5-0425-0071, empleado
15 16923, vecino de Guanacaste, Santa Cruz, Veintisiete de Abril, 150 metros al oeste del bar El
16 Retorno. **b) OFICINA MIRAMAR: Jairo Emmanuel Valenciano Hernández**, mayor, casado una vez,
17 cédula de identidad 6-0334-0029, empleado 11721, vecino de Puntarenas, Montes de Oro,
18 Miramar, 100 metros al suroeste de la escuela José María Zeledón Brenes, para que puedan: **a)**
19 celebrar convenios y ejecutar los actos necesarios para la conservación y explotación de los
20 bienes. **b)** Intentar y sostener judicialmente las acciones posesorias y las que fueren necesarias
21 para interrumpir la prescripción respecto de las cosas que comprende el mandato. **c)** Alquilar o
22 arrendar bienes muebles hasta por un año, pero si el poder se limita a cierto tiempo, el período
23 de arrendamiento no debe exceder ese plazo. **d)** Vender los frutos, así como los demás bienes
24 muebles que por su naturaleza están destinados a ser vendidos o se hallan expuestos a perderse
25 o deteriorarse. **e)** Aprobar arreglos de pago, que deben ser resueltos en forma inmediata por
26 conveniencia de la Institución, según lo normado en la matriz de trámite y aprobación crediticia
27 de las políticas generales de crédito aprobado por la Junta Directiva General. **f)** Autorizar la salida
28 del país de los vehículos dados en garantía prendaria. **g)** Cancelar total o parcialmente con recibo
29 de suma, los gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito otorgadas por la
30 institución. Autorizar la liberación de bienes dados en garantía previa cancelación de la
31 responsabilidad. **h)** Firmar contratos administrativos necesarios para el normal funcionamiento
32 de la oficina en la que se dé la relación del servicio. **i)** Firmar contratos para la venta de productos
33 y prestación de servicios por parte del Banco. **j)** Firmar contratos para el otorgamiento de
34 créditos, previo acuerdo del órgano resolutor correspondiente debidamente autorizado,
35 cumpliendo con la Matriz de Trámite y Aprobación Crediticia de las Políticas Generales de Crédito
36 aprobado por la Junta Directiva General. **k)** Firmar documentos para estrados con el fin de
37 detener ejecuciones judiciales, una vez que la operación de crédito que se encuentra en cobro
38 judicial ha sido normalizada por el cliente. **l)** Firmar las pólizas de seguros en nombre del Banco
39 con la asegurada respectiva, sobre los bienes objeto de garantía de los créditos cuyo costo corre
40 a cuenta del cliente según corresponda. **m)** Gestionar el Cobro Judicial o extrajudicial sin
41 limitación de suma en operaciones crediticias. **n)** Sustituir las garantías de las operaciones de
42 crédito formalizadas, previa autorización del órgano resolutor correspondiente. **o)** Firmar con
43 clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR para la emisión de títulos valores o
44 de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto para firmas nacionales e
45 internacionales. **B) Clase F, Subclase F.4: I) ZONA COMERCIAL CARTAGO: OFICINA TARRAZÚ:**
46 **Keilyn Solano Ureña**, mayor, soltera, cédula de identidad 1-1922-0167, empleada 18444, vecina
47 de San José, Desamparados, San Cristóbal, 25 metros al norte del templo católico La Guaria, El
48 Empalme. **II) ZONA COMERCIAL SUR: OFICINA SAN ISIDRO DE PÉREZ ZELEDÓN: Manuel**
49 **Alejandro Granados Fonseca**, mayor, soltero, cédula de identidad 1-1570-0792, empleado
50 17625, vecino de San José, Perez Zeledón, San Isidro de El General, Barrio Sinaí, 50 metros este

1 de la escuela. Los anteriores funcionarios podrán: **a)** Firmar contratos para la venta de productos
2 y prestación de servicios por parte del Banco. **b)** Gestionar asuntos de cobro administrativo en
3 operaciones crediticias. **c)** Firmar con clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR
4 para la emisión de títulos valores o de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto
5 para firmas nacionales e internacionales. **2) Otorgar** a los siguientes funcionarios: **I) ZONA**
6 **COMERCIAL ALAJUELA NORTE: a) OFICINA UPALA: Ricardo Adolfo Vega Rodríguez**, mayor,
7 soltero, cédula de identidad 2-0642-0933, empleado 13617, vecino de Alajuela, San Carlos,
8 Pocosol, 100 metros al oeste y 25 metros al sur de la frutería y verdulería Bimbos #1. **II) ZONA**
9 **COMERCIAL CARTAGO: OFICINA TRES RÍOS: Kattia Yamileth Rodríguez Montero**, mayor, casada
10 una vez, cédula de identidad 1-0821-0879, empleada 11900, vecina de Cartago, Cartago, Agua
11 Caliente, 500 metros al sur y 10 metros al este de la entrada principal del Tecnológico de Costa
12 Rica. **III) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ ESTE: OFICINA PLAZA HIGUERONES: Olman Francisco de**
13 **Jesús Morales Mora**, mayor, casado por segunda vez, cédula de identidad 1-0654-0097,
14 empleado 10960, vecino de San José, Desamparados, San Rafael Arriba, 400 metros al oeste del
15 Centro Educativo San Rafael. **IV) ZONA COMERCIAL SUR: OFICINA EXTENSIÓN DE CAJA CIUDAD**
16 **CORTÉS: Javier Alonso Rodríguez Altamirano**, mayor, soltero, cédula de identidad 1-1005-0041,
17 empleado 11795, vecino de Puntarenas, Buenos Aires, Buenos Aires, 150 metros al suroeste del
18 Polideportivo, camino al cementerio, las facultades que se detallan a continuación: **Clase F,**
19 **Subclase F.7: i) poder generalísimo con límite de suma** con las facultades que otorga el artículo
20 1254° del Código Civil, restringido a las siguientes facultades y con absoluta independencia del
21 cargo que ocupan en cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio con su mandante,
22 para que puedan: **a)** firmar la venta de bienes muebles e inmuebles, propios y temporales, hasta
23 por la suma de cien millones de colones (¢100.000.000), una vez adjudicados siguiendo los
24 procesos establecidos. **b)** Firmar los contratos de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles
25 para uso del Banco Nacional o cualquier contrato administrativo en el que se requiera este tipo
26 de representación legal, generados de cualquier proceso de contratación administrativa, y **ii)**
27 **poder general sin límite de suma** con las facultades que otorga el artículo 1255° del Código Civil,
28 restringido a las siguientes facultades y con absoluta independencia del cargo que ocupan en
29 cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio con su mandante: **a)** celebrar convenios
30 y ejecutar los actos necesarios para la conservación y explotación de los bienes. **b)** Intentar y
31 sostener judicialmente las acciones posesorias y las que fueren necesarias para interrumpir la
32 prescripción respecto de las cosas que comprende el mandato. **c)** Alquilar o arrendar bienes
33 muebles hasta por un año, pero si el poder se limita a cierto tiempo, el período de arrendamiento
34 no debe exceder ese plazo. **d)** Vender los frutos, así como los demás bienes muebles que por su
35 naturaleza están destinados a ser vendidos o se hallan expuestos a perderse o deteriorarse. **e)**
36 Aprobar arreglos de pago, que deben ser resueltos en forma inmediata por conveniencia de la
37 Institución, según lo normado en la matriz de trámite y aprobación crediticia de las políticas
38 generales de crédito aprobado por la Junta Directiva General. **f)** Autorizar la salida del país de los
39 vehículos dados en garantía prendaria. **g)** Cancelar total o parcialmente con recibo de suma, los
40 gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito otorgadas por la institución.
41 Autorizar la liberación de bienes dados en garantía previa cancelación de la responsabilidad. **h)**
42 Firmar contratos administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la oficina en la
43 que se dé la relación del servicio. **i)** Firmar contratos para la venta de productos y prestación de
44 servicios por parte del Banco. **j)** Firmar contratos para el otorgamiento de créditos, previo
45 acuerdo del órgano resolutor correspondiente debidamente autorizado, cumpliendo con la
46 Matriz de Trámite y Aprobación Crediticia de las Políticas Generales de Crédito aprobado por la
47 Junta Directiva General. **k)** Firmar documentos para estrados con el fin de detener ejecuciones
48 judiciales, una vez que la operación de crédito que se encuentra en cobro judicial ha sido
49 normalizada por el cliente. **l)** Firmar las pólizas de seguros en nombre del Banco con la asegurada
50 respectiva, sobre los bienes objeto de garantía de los créditos cuyo costo corre a cuenta del
51 cliente según corresponda. **m)** Gestionar el Cobro Judicial o extrajudicial sin limitación de suma

en operaciones crediticias. **n)** Sustituir las garantías de las operaciones de crédito formalizadas, previa autorización del órgano resolutor correspondiente. **o)** Firmar con clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR para la emisión de títulos valores o de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto para firmas nacionales e internacionales. **3) Revocar** los poderes otorgados a los siguientes funcionarios, de acuerdo con lo detallado a continuación: **I) CASA MATRIZ:** i) **María Brenes Quesada**, cédula de identidad 1-1010-0949, cita de inscripción 2023-392941-1-54, y ii) **Kelyn Yenif Tencio Jiménez**, cédula de identidad 1-1412-0638, citas de inscripción 2015-571108-1-6 y 2019-395320-1-19. **II) ZONA COMERCIAL ALAJUELA NORTE:** i) **Ricardo Adolfo Vega Rodríguez**, cédula de identidad 2-0642-0933, cita de inscripción 2018-759871-1-17, y ii) **María José Soto Calderón**, cédula de identidad 2-0717-0440, cita de inscripción 2024-47340-1-28. **III) ZONA COMERCIAL CARTAGO:** i) **Kattia Yamileth Rodríguez Montero**, cédula de identidad 1-0821-0879, cita de inscripción 2022-682825-1-2, y ii) **Ana Lucía Cruz Naranjo**, cédula de identidad 3-0504-0957, cita de inscripción 2022-832285-1-15. **IV) ZONA COMERCIAL HEREDIA-LIMÓN:** **María Nathalie Sánchez López C.C. María Nathalia Sánchez López**, cédula de identidad 1-1437-0611, cita de inscripción 2022-832271-1-19. **V) ZONA COMERCIAL PUNTARENAS-GUANACASTE:** i) **Cristhofer David Bran Valerín**, cédula de identidad 5-0425-0071, cita de inscripción 2022-153848-1-17; ii) **Andrea Angulo Selva**, cédula de identidad 5-0407-0984, cita de inscripción 2024-622307-1-3; iii) **Jairo Emmanuel Valenciano Hernández**, cédula de identidad 6-0334-0029, cita de inscripción 2016-627948-1-25, y iv) **Rebeca del Carmen Flores Fernández**, cédula de identidad 6-0453-0975, cita de inscripción 2022-620681-1-13. **VI) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ ESTE:** i) **Olman Francisco de Jesús Morales Mora**, cédula de identidad 1-0654-0097, citas de inscripción 2010-197344-1-30, 523-10717-1-3 y 2013-312953-1-38, y ii) **José Norberto Garro Herrera**, cédula de identidad 3-0357-0525, cita de inscripción 2020-625060-1-13. **VII) ZONA COMERCIAL SUR:** **Fernando Gamboa Pérez**, cédula de identidad 6-0345-0218, cita de inscripción 2022-224124-1-15, y ii) **Javier Alonso Rodríguez Altamirano**, cédula de identidad 1-1005-0041, citas de inscripción 2020-68381-1-15 y 2015-30586-1-2. **4) Autorizar** a los señores Gerente General y subgerentes generales, para que conjunta o individualmente comparezcan ante notario público a protocolizar e inscribir, en lo literal o en lo conducente, los acuerdos tomados en este artículo. Los directores de Casa Matriz y de las zonas comerciales Alajuela Norte, Cartago, Puntarenas-Guanacaste, San José Este y Sur dan fe de haber revisado los atestados de las personas para las cuales solicitan poder y, por tanto, de su idoneidad para ejercer las responsabilidades inherentes. En todos los casos deberán ser cumplidas las disposiciones legales y reglamentarias atinentes.

Comuníquese a Gerencia General, zonas comerciales Puntarenas-Guanacaste, Cartago, Heredia-Limón, San José Este, Sur, Alajuela Norte, y Casa Matriz, Dirección Jurídica, Dirección Corporativa Gente BN, oficinas correspondientes y funcionarios interesados.

(R.U.V.)

ARTÍCULO 13.º

Al iniciar con el apartado 4. *Temas informativos*, en virtud de lo avanzado de la hora y con el propósito de contar con mayor tiempo para su análisis, el presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, comentó: “El 4.d *Acciones de Salud Organizacional 2024* es muy largo y es un informe de presentación, y el 4.e *Informe de Gestión Estratégica, III trimestre 2024*, también es un poco largo, los datos fundamentales ya los conocemos aquí; pero, este estaba hablando con doña Rosaysella para retirarlo y que lo actualicen, porque es que viene al tercer trimestre”. El director Arias Porras preguntó: “¿El de estrategia?”. El director Arias Aguilar contestó: “Sí. Es setiembre, ¿verdad?, vienen datos a julio, datos a agosto y algunos a setiembre, no, no, que vengan todos a setiembre, porque incluso muchos datos...”. El director Arias Porras resaltó: “Si lo vamos a atrasar, a octubre”.

El director Arias Aguilar continuó: “No reflejan la realidad del Banco en este momento y, por ejemplo, vienen datos, para que se corrijan, que dice que el Banco Nacional está de segundo en participación de mercado, no, está de primero, lo que se da es que tal vez ahí hay un banco que creció más en el mes ese correspondiente; pero, está de primero, entonces, retirarlo y que venga todo a setiembre, porque ya tenemos los datos a setiembre. Entonces, si están de acuerdo, retiramos el 4.d y 4.e, que están programados para 45 minutos”.

Los directivos externaron su anuencia.

La señora Ulloa Villalobos externó: “Yo igual le decía a don Marvin que ese también lo podríamos traer semestral, porque muchos datos de los que están acá son los que vemos hasta en el Comité de Riesgos, los vemos también con el informe financiero, entonces, hacerlo semestralmente, para que sea mucho más sencillo”.

El director Arias Aguilar indicó: “Sí, porque incluso todos los datos que vienen ahí ya José Antonio nos los presentó”.

La señora Ulloa Villalobos externó: “Y todos los meses”.

El director Arias Aguilar apuntó: “Y todos los meses, vienen nuevos los agregados; pero, los fundamentales ya José Antonio nos los comentó. Bueno, muchísimas gracias, entonces, se retiran”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: **acoger** la propuesta presentada por el presidente del directorio, señor Marvin Arias Aguilar y, en consecuencia, **posponer**, para la próxima sesión que celebre este órgano colegiado, el conocimiento de los siguientes puntos del orden del día: **4.d Acciones de Salud Organizacional 2024 y 4.e Informe de Gestión Estratégica, III trimestre 2024**, con el propósito de contar con mayor tiempo para su análisis y valoración, y, en este último, que la Administración actualice los datos de dicho informe.

Comuníquese a Gerencia General.

(M.A.A.)

ARTÍCULO 19.º

La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó el informe del 29 de octubre del 2024, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento. Al respecto, señaló: “En este informe se reportan 13 acuerdos pendientes, dos se atendieron en esta sesión, uno fue el que presentó don Wagner Ortega y el otro el de la Auditoría General, y los 11 restantes están en el plazo asignado”.

El director Arias Aguilar dijo: “Muchas gracias”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: **tener por presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento elaborado por la Secretaría General, con corte al 29 de octubre del 2024.

(C.V.A.)

ARTÍCULO 20.º

El presidente del directorio, señor Marvin Arias Aguilar, dijo: “Último punto, la verificación final de grabación”.

La señora Vega Arias informó: “Sin problemas, don Marvin”.

De seguido, se dio por finalizada la sesión. (M.A.A.)

A las diecisiete horas con cincuenta y cuatro 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.”

1