

Nº 12.447

San José, Costa Rica, lunes dieciséis de marzo del dos mil veinte, a las once horas con cinco minutos.

## **SESIÓN ORDINARIA**

## Asistencia:

## Directivos:

Sra. Jeannette Ruiz Delgado, presidenta  
Sr. Marvin Arias Aguilar, vicepresidente  
Sr. Rodolfo González Cuadra, secretario  
Sra. Ruth Alfaro Jara  
Sr. Mario Carazo Zeledón  
MBA. Ana Isabel Solano Brenes

## Gerente General:

Sr. Gustavo Vargas Fernández

## **Subgerente General de Banca**

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

## Subgerente General de Riesgo

M.Sc. Allan Calderón Moya

## Subgerente General de Operaciones

MBA. Jaime Murillo Víquez

## Subgerente General de Banca de

## Auditor General

Lic. Ricardo Araya Jiménez

## Asesor Legal:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

## **ARTÍCULO 1.º**

Se dejó constancia de que la directora señora María Magdalena Rojas Figueiredo no asistió a la presente sesión, en virtud de la licencia otorgada por esta Junta Directiva en el artículo 6.º, sesión ordinaria 12.445 del 9 de marzo del 2020.

## **ARTÍCULO 2.º**

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado manifestó: “Iniciaremos con la aprobación del orden del día de la presente sesión y quería incorporar dos temas en el punto *Asuntos de la Presidencia*; el primero tiene que ver con el *Reglamento de la Junta Directiva General del Banco Nacional* y el segundo se trata de una invitación de la firma McKinsey para participar en una charla virtual sobre la afectación mundial del coronavirus”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

## Resolución

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 12.447 de la Junta Directiva General, de conformidad con lo señalado por la directora Ruiz Delgado en el sentido de **incorporar** en el punto *Asuntos de la Presidencia* un asunto relacionado con el *Reglamento de la Junta Directiva General del Banco Nacional* y una invitación de la firma McKinsey para participar en una charla virtual sobre la afectación mundial del coronavirus.

(J.R.D.)

**ARTÍCULO 3.º**

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 12.445, celebrada el 9 de marzo del 2020. Al respecto, manifestó: “Don Rafael realizó algunas observaciones sobre temas de confidencialidad que podemos incorporar en esta acta y en la siguiente. Si están de acuerdo y no tienen más observaciones, estaríamos dando por aprobada el acta 12.445 con lo que sugiere don Rafael. Pasaríamos al acta de la sesión extraordinaria número 12.446 del 10 de marzo del 2020. ¿No sé si tienen alguna observación? Si no es así estaríamos, igualmente, dándola por aprobada”.

Los señores directores mostraron su anuencia a aprobar la citada acta.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** **aprobar** el acta de las sesiones ordinaria número 12.445 y extraordinaria número 12.446, celebradas el 9 y 10 de marzo del 2020, respectivamente.

(J.R.D.)

**ARTÍCULO 4.º**

En relación con lo anotado en el orden del día de la presente sesión y ante la declaratoria del estado de emergencia, anunciada por el Gobierno de la República el día de hoy, el asesor legal de la Junta Directiva General, señor Rafael Brenes Villalobos, expresó: “En el artículo 21.º del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General se encuentra prevista la posibilidad de realizar sesiones virtuales. Eso está establecido como una cuestión excepcional, no solo porque sea una situación de fuerza mayor, sino, además, cuando alguno de los miembros se encuentra fuera del país. La situación que se vive en este momento no caería en la tipicidad que permite esta norma. La propuesta es, básicamente, mantener que es únicamente de carácter excepcional, abrir la posibilidad de que no solo es fuerza mayor, sino, también, caso fortuito, lo cual, desde punto de vista jurídico, abre un poco más los supuestos cuando son situaciones causadas por el hombre y no solo por la naturaleza, y eliminar los supuestos en los que deban estar los miembros del órgano colegiado fuera del país o cuando sean situaciones o asuntos calificados como urgentes. Aquí la idea es, básicamente, que mientras se mantenga esa situación excepcional, la Junta Directiva pueda sesionar de manera ordinaria. Básicamente, sería hacer un ajuste en el segundo párrafo y eliminar esos otros supuestos que, todavía, registren más las sesiones virtuales”.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Entonces, estaríamos haciendo una propuesta de modificación al Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General, en su artículo 21.º, que quedaría de la siguiente forma: *Celebración de sesiones virtuales. Se entenderá por sesión virtual aquella que se realice utilizando cualquiera de las tecnologías de información y comunicación que garanticen tanto la posibilidad de una comunicación simultánea entre los miembros del órgano colegiado durante toda la sesión, como su expresión mediante documentación electrónica que permita el envío de la imagen, sonido y datos. La celebración de sesiones virtuales es un método excepcional, y serán convocadas únicamente en situaciones calificadas de caso fortuito o fuerza mayor para dar continuidad y regularidad al funcionamiento del órgano colegiado. Durante el desarrollo de la sesión virtual, el director telepresente deberá asegurarse que en el lugar en que se encuentre podrá hacer acopio de la tecnología necesaria para mantener una videoconferencia y una comunicación bidireccional en tiempo real que permita una integración plena dentro de la sesión. Asimismo, es*

1 obligación del telepresente asegurarse de que los medios tecnológicos utilizados  
2 cumplen con las seguridades mínimas que garanticen la confidencialidad e integridad  
3 de los documentos que se conozcan durante la sesión virtual. En el acta respectiva debe  
4 indicarse cuál de los miembros del órgano colegiado ha estado “presente” en forma  
5 virtual, el mecanismo tecnológico utilizado, la compatibilidad de sistemas, la  
6 identificación del lugar en el que se encuentra el ausente y las circunstancias  
7 particulares por las cuales la sesión se realizó mediante este mecanismo. ¿Estaríamos  
8 de acuerdo en esa modificación? Y les pediría que dejemos en firme el acuerdo, para  
9 proceder conforme, en caso de que sea necesario el uso de esta herramienta tecnológica,  
10 para poder sesionar. ¿Están de acuerdo?".

11 Los señores directores se manifestaron de acuerdo en aprobar, en firme, la propuesta  
12 leída por la directora Ruiz Delgado.

13 La directora Ruiz Delgado añadió: "No sé si tienen algún otro comentario".

14 El señor Brenes Villalobos expresó: "En este momento, estoy buscando el texto del  
15 reglamento de las subsidiarias, en el cual se anota ese artículo con la misma  
16 redacción. Respetuosamente, recomiendo que esta modificación también se apruebe  
17 para el Reglamento de Funcionamiento de las Juntas Directivas de las Subsidiarias".

18 La directora Ruiz Delgado agregó: "Y de los comités. Estaríamos pensando en todos  
19 los órganos que funcionan y tienen que seguir funcionando, a pesar de cualquier  
20 emergencia. Cuando hablamos de todos los órganos, los comités corporativos siempre  
21 van a ser fundamentales para que puedan hacer recomendaciones a estas juntas  
22 directivas. ¿Estaríamos de acuerdo en aplicar esa modificación, así como en declararlo  
23 en firme y proceder a comunicarlo a las subsidiarias y comités para que sepan que,  
24 oportunamente, si es necesaria su aplicación, se puede utilizar? ¿De acuerdo?".

25 Los miembros de este órgano colegiado manifestaron su anuencia.

26 La directora Ruiz Delgado prosiguió: "Pasaríamos al otro punto, Asuntos de la  
27 Presidencia y Directores".

## 28 Resolución

29 Considerando la propuesta y recomendación presentada en esta oportunidad por el  
30 asesor legal de la Junta Directiva General, señor Rafael Brenes Villalobos, que  
31 posibilite la realización de sesiones por parte de los órganos colegiados del  
32 Conglomerado Banco Nacional y tomando en cuenta la declaratoria de estado de  
33 emergencia, anunciada por el Gobierno de la República el día de hoy, **POR  
34 VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar** la  
35 modificación del artículo 21.<sup>º</sup> del **Reglamento de la Junta Directiva General del  
36 Banco Nacional**, el cual, en lo sucesivo, se leerá de la siguiente manera:

### 37 Celebración de sesiones virtuales.

38 Se entenderá por sesión virtual aquella que se realice utilizando cualquiera de las tecnologías de información y  
39 comunicación que garanticen tanto la posibilidad de una comunicación simultánea entre los miembros del órgano  
40 colegiado durante toda la sesión, como su expresión mediante documentación electrónica que permita el envío de  
41 la imagen, sonido y datos.

42 La celebración de sesiones virtuales es un método excepcional, y serán convocadas únicamente en situaciones  
43 calificadas de caso fortuito o fuerza mayor para dar continuidad y regularidad al funcionamiento del órgano  
44 colegiado.

45 Durante el desarrollo de la sesión virtual, el director telepresente deberá asegurarse que en el lugar en que se  
46 encuentre podrá hacer acopio de la tecnología necesaria para mantener una videoconferencia y una comunicación  
47 bidireccional en tiempo real que permita una integración plena dentro de la sesión.

48 Asimismo, es obligación del telepresente asegurarse de que los medios tecnológicos utilizados cumplen con las  
49 seguridades mínimas que garanticen la confidencialidad e integridad de los documentos que se conozcan durante  
50 la sesión virtual.

51 En el acta respectiva debe indicarse cuál de los miembros del órgano colegiado ha estado “presente” en forma  
52 virtual, el mecanismo tecnológico utilizado, la compatibilidad de sistemas, la identificación del lugar en el que se  
53 encuentra el ausente y las circunstancias particulares por las cuales la sesión se realizó mediante este mecanismo.

54 **2) Modificar**, en lo conducente, el acuerdo tomado en el artículo 3.<sup>º</sup>, numeral 1),  
55 sesión 12.367 del 24 de junio del 2019, en el cual se aprobó el **Reglamento de la Junta  
56 Directiva del Banco Nacional, Edición 2 (RG01GC01)**. **3) Aprobar** la modificación  
57 del artículo 10.<sup>º</sup> del **Reglamento para el funcionamiento de las Juntas**

**1) Directivas de las subsidiarias que conforman el Conglomerado Banco**  
2 **Nacional de Costa Rica, con el propósito de incorporar el párrafo anotado en el**  
3 **numeral 1) de esta resolución, como el texto que, en adelante, se leerá en el citado**  
4 **artículo. 4) Modificar, en lo conducente, el acuerdo tomado en el artículo 17.º,**  
5 **numeral 1), sesión 12.326 del 25 de febrero del 2019, en el que se aprobó el Reglamento**  
6 **para el funcionamiento de las Juntas Directivas de las subsidiarias que conforman el**  
7 **Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, Edición 2. 5) Incorporar** en los  
8 reglamentos que se detallan a continuación, el texto transcritto en el numeral 1) de  
9 esta resolución: **i)** Reglamento del Comité Corporativo de Auditoría del  
10 Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, Edición 4 (RG01-PR13GC01); **ii)**  
11 Reglamento del Comité Corporativo de Cumplimiento del Conglomerado Banco  
12 Nacional de Costa Rica, Edición 14 (RG02-PR13GC01); **iii)** Reglamento del Comité  
13 Corporativo de Tecnología de la Información del Conglomerado Banco Nacional de  
14 Costa Rica, Edición 3 (RG03-PR13GC01); **iv)** Reglamento del Comité Corporativo de  
15 Riesgos del Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, Edición 17 (RG04-  
16 PR13GC01); **v)** Reglamento del Comité Corporativo de Compensación, Nominación y  
17 Gobernanza del Conglomerado Financiero BNCR, Edición 4 (RG05-PR13GC01), y **vi)**  
18 Reglamento del Comité Especial de Análisis Presupuestario del Banco Nacional de  
19 Costa Rica, Edición 2 (RG06-PR13GC01) y, **modificar**, en consecuencia, el acuerdo  
20 tomado en el artículo 3.º, numeral 3), sesión 12.367 del 24 de junio del 2019, en el que  
21 se aprobaron los citados documentos. **6) Encargar** a la señora Jéssica Solórzano  
22 Morera, gestora del *Proyecto de eficientización de la gestión de la Junta Directiva*  
23 *General*, gestionar la inclusión de los cambios aprobados en los numerales 1), 3) y 5)  
24 de esta resolución.

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

28 **Comuníquese** a Gerencia General, Auditoría General, señora Jéssica Solórzano  
29 Morera, Asesor Legal y Gerencia General y Auditoría Interna subsidiarias —en lo  
30 conducente—.

(R.B.V.)

## **ARTÍCULO 5.<sup>º</sup>**

36 De conformidad con lo acordado en la alteración al orden del día de la presente sesión,  
37 la directora señora Jeannette Ruiz Delgado comentó: “La firma McKinsey &  
38 Company nos está invitando a una charla virtual el próximo viernes 20 de marzo a  
39 las 8:00 a.m., hora de Costa Rica, en donde van a hacer una presentación de toda la  
40 afectación macroeconómica mundial que puede tener este virus (Covid-19) en cuanto  
41 al decrecimiento, afectaciones y otros. Entonces, los estaríamos invitando a  
42 participar. Si están interesados, se puede hacer a través de doña Sofía Zúñiga para  
43 que puedan ser incorporados dentro de la sesión virtual, porque hay que hacer una  
44 especie de inscripción, de previo. Esa es una propuesta de invitación que me parece  
45 oportuna e importante en este momento. Pasaríamos a Asuntos de correspondencia”.  
46 **SE DISPUSO:** tener por presentado el comentario realizado por la señora  
47 Jeannette Ruiz Delgado, en relación con la invitación extendida por la firma  
48 McKinsey & Company, a fin de participar en una charla virtual, el próximo viernes  
49 20 de marzo a las 8:00 a.m., hora de Costa Rica, relacionada con la afectación  
50 macroeconómica mundial que puede tener el coronavirus Covid-19.

(J.R.D.)

## **ARTÍCULO 6.<sup>º</sup>**

3 La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó el oficio SJDN-  
4 0299-2020 del 11 de marzo del 2020, suscrito por el señor Luis Alonso Lizano Muñoz,  
5 secretario general de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular, mediante el cual  
6 comunica el acuerdo tomado por dicho órgano colegiado en el artículo 211.º, sesión n.º  
7 5715 del 9 de marzo del 2020, en el que se dispuso la reinstalación de los señores  
8 Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández, como Gerente  
9 General Corporativo y Subgerente General de Negocios, respectivamente, a partir del  
10 23 de marzo del 2020; lo anterior, con fundamento en el criterio emitido por la  
11 Procuraduría General de la Republica en el oficio C-68-2020.

<sup>12</sup> La directora Ruiz Delgado indicó: “Estaríamos dando por recibida la nota”.

13 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

14 **SE DISPUSO:** tener por presentado el oficio SJDN-0299-2020 del 11 de marzo del  
15 2020, suscrito por el señor Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general de la Junta  
16 Directiva Nacional del Banco Popular, mediante el cual comunica el acuerdo tomado  
17 por dicho órgano colegiado en el artículo 211.<sup>º</sup>, sesión n.<sup>º</sup> 5715 del 9 de marzo del  
18 2020, en el que se dispuso la reinstalación de los señores Marvin Rodríguez Calderón  
19 y Juan Francisco Rodríguez Fernández, como Gerente General Corporativo y  
20 Subgerente General de Negocios, respectivamente, a partir del 23 de marzo del 2020;  
21 lo anterior, con fundamento en el criterio emitido por la Procuraduría General de la  
22 República en el oficio C-68-2020.

(J.R.D.)

## **ARTÍCULO 8.<sup>º</sup>**

30 La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 16 de marzo  
31 del 2020, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que  
32 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran  
33 pendientes de cumplimiento.

34 La directora Ruiz Delgado dijo: "El día de hoy no sale ningún acuerdo. Pasaríamos al  
35 2a".

## 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 16 de marzo del 2020.

(C.V.A.)

## **ARTÍCULO 9.<sup>º</sup>**

45 En virtud de lo indicado en la *Carta a la Gerencia sobre la aplicación de los aspectos*  
46 *indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10, al 31 de diciembre 2017*, elaborada por la  
47 firma KPMG, S. A., el gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el  
48 resumen ejecutivo DCF-J035-2020 del 10 de marzo del 2020, elaborado por la  
49 Dirección Corporativa de Finanzas, mediante el cual se informa de los principales  
50 asuntos tratados por el Comité de Capital, Activos y Pasivos en la sesión número 175-  
51 2019, celebrada el 5 de marzo del 2020.

51 La directora Ruiz Delgado señaló: "Dado que no hay consultas al respecto, este punto  
52 se tendrá por presentado".

1 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

2 **Resolución**

3 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
4 el resumen ejecutivo DCF-J035-2020 del 10 de marzo del 2020, elaborado por la  
5 Dirección Corporativa de Finanzas, mediante el cual se informa de los principales  
6 asuntos tratados por el Comité de Capital, Activos y Pasivos en la sesión número 175-  
7 2019, celebrada el 5 de marzo del 2020, de conformidad con lo indicado en la *Carta a*  
8 *la Gerencia sobre la aplicación de los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10,*  
9 *al 31 de diciembre 2017*, elaborada por la firma KPMG, S. A.

10 **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

11 (G.V.F.)

12 **ARTÍCULO 10.<sup>o</sup>**

13 El asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, presentó el oficio ALG-07-2020 del 12  
14 de marzo del 2020, suscrito por él, el cual contiene un **Informe sobre el proyecto de**  
15 **ley No. 21 824, Ley para derogar los Regímenes de Pensiones**  
16 **Complementarios Especiales.**

17 La directora Ruiz Delgado expresó: “Ustedes ya lo vieron. Es una propuesta para  
18 modificar el Fondo de Garantías y Jubilaciones de los Empleados del Banco Nacional.  
19 Pero, quizá, aquí lo más importante es hacerle una solicitud a la Administración sobre  
20 la afectación que va a tener este proyecto de ley, en caso de que sea aprobado, porque  
21 decir que se va a quitar esa carga del 10% al Banco es muy sencillo; sin embargo, si  
22 se entra a hacer un análisis por el fondo de lo que implica, más bien hacerse cargo de  
23 todo lo que ya está en curso y, además, lo que impacta directamente a uno de los  
24 incentivos que tienen nuestros trabajadores, hay que valorarlo muy bien y tener toda  
25 la documentación pertinente para que, cuando se haga la consulta a este Banco sobre  
26 ese proyecto de ley, podamos darles una respuesta muy clara. Estaríamos dando por  
27 conocido el tema y remitiéndole una solicitud a la Administración para que haga un  
28 análisis de todo lo que planteé anteriormente y, a partir de ahí, hacer una valoración  
29 interna de cuál es la posibilidad de tratar de negociar algo con este proyecto”.

30 Los directivos mostraron su anuencia.

31 La directora Ruiz Delgado indicó: “Pasaríamos al punto 3b”.

32 **Resolución**

33 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por  
34 presentado el oficio ALG-07-2020 del 12 de marzo del 2020, suscrito por el señor  
35 Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, el cual contiene un **Informe sobre el proyecto**  
36 **de ley No. 21 824, Ley para derogar los Regímenes de Pensiones**  
37 **Complementarios Especiales.** 2) Encargar a la Gerencia General que presente a  
38 este órgano colegiado un análisis del eventual impacto que podría tener para el Banco  
39 Nacional la aprobación del citado proyecto de ley n.<sup>o</sup> 21.824, con el propósito de  
40 plantear, oportunamente, lo que corresponda.

41 **Comuníquese** a Gerencia General y Asesor Legal.

42 (G.V.F.)

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

**ARTÍCULO 15.<sup>º</sup>**

De conformidad con lo acordado en el artículo 24.<sup>º</sup>, numeral 1), sesión 12.267 del 23 de julio del 2018, en el que se solicitó a la Gerencia General coordinar lo pertinente para incluir en el orden del día de las sesiones de la Junta Directiva General, las actividades oficiales del Banco Nacional, con el propósito de valorar y definir la participación de algún director en representación de este órgano colegiado, el gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el documento denominado ***Avance Plan de Comunicación***, mediante el cual informa de los eventos que el Banco Nacional llevará a cabo durante el mes de abril del 2020.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Probablemente, algunos eventos tendrán que ser cancelados o modificados. Acaba de llegarnos un correo electrónico en el que se está cambiando la presentación del Informe de Sostenibilidad, la rendición de cuentas del 1.<sup>º</sup> para el 30 de abril. Además, esa es una fecha no definitiva. Vamos a estar atentos a esos cambios. No sé si tienen alguna pregunta con respecto a esta propuesta”.

El director Carazo Zeledón dijo: “Tengo una observación igual a la que hice el año pasado. Que ganas de que otras personas conocieran estos esfuerzos y los valoraran en su momento. En primer lugar, son sumamente reveladores y muestran a un Banco en una condición muy diferente a la que muchas veces han querido verla por fuera”.

La directora Ruiz Delgado acotó: “Además de la condición, don Mario, con un gran compromiso por mejorar las condiciones de la población de este país, que muchas veces no se ha querido reconocer. Tiene razón. Esto hay que decirlo. Estaríamos dando por recibido este asunto. Pasaríamos al punto 4d.”.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el documento denominado ***Avance Plan de Comunicación***, mediante el cual se informa de los eventos que el Banco Nacional llevará a cabo durante el mes de abril del 2020, de conformidad con lo acordado en el artículo 24.<sup>º</sup>, numeral 1), sesión 12.267 del 23 de julio del 2018.

Comuníquese a Gerencia General.

(G.V.F.)

31  
32  
33  
34  
35

**ARTÍCULO 18.<sup>º</sup>**

El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen ejecutivo SGBDP-JDG-006-2020 del 12 de marzo del 2020, elaborado por la Subgerencia General de Desarrollo y Personas, al cual se adjunta la propuesta de la campaña titulada ***Lo hacemos por las razones correctas***, elaborada por el grupo implementador de Transformación Digital.

Con la venia de la Presidencia, ingresaron al salón de sesiones los señores Fabián Rodríguez Carballo y Francisco Gamboa Soto, director de BN Digital y director de Relaciones Institucionales, respectivamente, con el propósito de desarrollar la citada presentación.

La señora Ulloa Villalobos realizó una breve introducción de esta campaña que tiene como propósito sensibilizar a los colaboradores de la organización acerca de la importancia que tienen en la experiencia del cliente. Asimismo, comentó que esta campaña se desarrolló en conjunto con los compañeros de Transformación Digital, el área de Mercadeo, Comunicación Interna y de Calidad.

El señor Rodríguez Carballo indicó que esta campaña forma parte de la estrategia de

52

1 transformación digital, específicamente, del objetivo relacionado con la creación del  
2 talento con habilidades, así como del pilar n.º 7, *organización, talento y aprendizaje*,  
3 cuya aspiración es tener una cultura organizacional centrada en la experiencia al  
4 cliente. En cuanto al objetivo, indicó que se trata de crear talento con habilidades  
5 para la transformación y gestión digital, con una perspectiva (proceso a  
6 implementar), que es emocionar a la Gente BN para que, a su vez, emocione a los  
7 clientes. Sobre los indicadores KPI's considerados, apuntó que son el nivel de  
8 madurez de transformación digital, el NPS digital y las capacidades para la  
9 transformación digital. Seguidamente, procedió a detallar las actividades que se  
10 implementarán para mejorar la perspectiva de cultura y talento de la Gente BN, la  
11 cual se enfoca en los siguientes factores: experiencia del servicio como centro de  
12 gestión, gestión del desempeño y reconocimiento, sistema voz Gente BN y desarrollo  
13 de capacidad y experiencias que aportan valor.

14 Posteriormente, el señor Gamboa Soto se refirió a la fase no. 1 de la campaña, prevista  
15 para el mes de marzo, en la cual se realizará el lanzamiento y se implementará  
16 mediante la producción de afiches y videos. Don Francisco indicó que la campaña dio  
17 inicio el pasado 9 de marzo, con el primer material, video y afiche, a todos los  
18 colaboradores del Banco, de un total de cinco, previstos uno por día durante esa  
19 semana; sin embargo, dada la coyuntura actual, ante la emergencia originada por el  
20 Covid 19, es necesario replantear algunas acciones, agregó. Seguidamente, don  
21 Francisco reprodujo dos videos de la fase no. 1 de esta campaña de culturalización y  
22 motivación de público interno, en el que la propia Gente BN motiva a su gente. Con  
23 respecto a la fase no. 2, expresó que se desarrollará mediante la plataforma BN Móvil  
24 y estará ligada a la campaña de *Música para mis oídos*, que será el concepto principal  
25 de la nueva página del Banco. De igual modo, reprodujo dos videos animados de esta  
26 campaña, uno enfocado en el uso de esa plataforma y otro sobre el sitio web del Banco,  
27 en el que participa el Gerente General, correspondiente a la fase no. 3.

28 El señor Rodríguez Carballo indicó que el 24 de marzo estaba previsto el cierre de la  
29 campaña de BN Móvil, pero se corrió una semana, para el 1.º de abril, por lo que la  
30 difusión de las piezas publicitarias del sitio web se hará el 24 de abril, a fin de dar  
31 espacio a la situación actual.

32 La directora Ruiz Delgado manifestó: "Aunque este es un buen momento para salir  
33 con todas las plataformas digitales. Es un trabajo que debemos hacer en las oficinas,  
34 para tratar de incentivar y motivar a nuestros clientes a no ir a las oficinas y,  
35 aprovechando la coyuntura, decirles que no es conveniente que vengan y, por lo tanto,  
36 aquí les tenemos la plataforma y todos los servicios digitales a través de nuestros  
37 canales, para que los puedan acceder. Me parece que hay que trabajar un poco en eso.  
38 Pensaría que, incluso, a nivel de oficinas, alguien debería sentarse a tratar de  
39 instruir, quizás mediante algún anfitrión en la fila, de modo que se guarde la distancia  
40 entre sí y distribuya alcohol en gel y demás. Creo que es un momento oportuno,  
41 precisamente, para hacer ese trabajo".

42 La señora Ulloa Villalobos expresó: "Les vamos a enviar a los clientes, de manera  
43 individual, a través de Eloqua, un mensaje dirigido, en el que se les dice que pueden  
44 utilizar estos canales".

45 El señor Gamboa Soto explicó: "Con respecto a lo que señala doña Jeannette,  
46 aprovecho para comentarles que, hace unos minutos, circuló al personal del Banco y  
47 se hará a la opinión pública, así como a través de redes, un conjunto de nuevas  
48 medidas que hemos ido adoptando. Creo que no somos expertos en afrontar este tipo  
49 de situaciones. Ha sido con el pasar de los días y la retroalimentación que recibimos  
50 por parte del Ministerio de Salud, que hemos ido incorporando las medidas  
51 apropiadas y se las hemos ido comunicando".

52 El señor Murillo Víquez manifestó: "La idea es presentarles, más adelante en la

1 sesión, lo que menciona don Francisco".  
2 Por último, el señor Rodríguez Carballo presentó un video de esta campaña, el cual  
3 va más enfocado a las nuevas generaciones.  
4 La directora Ruiz Delgado dijo: "Muy bonito. Siempre hay que llegarle a los más  
5 jóvenes. Muchas gracias."  
6 El señor Vargas Fernández indicó: "Muchas gracias a ambos".  
7 Seguidamente, los señores Fabián Rodríguez Carballo y Francisco Gamboa Soto se  
8 retiraron del salón de sesiones.

9 **Resolución**  
10 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
11 el resumen ejecutivo SGBDP-JDG-006-2020 del 12 de marzo del 2020, elaborado por  
12 la Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas, al cual se adjunta la  
13 propuesta de la campaña titulada ***Lo hacemos por las razones correctas***,  
14 elaborada por el grupo implementador de Transformación Digital y expuesto en esta  
15 oportunidad por los señores Fabián Rodríguez Carballo y Francisco Gamboa Soto,  
16 director de BN Digital y director de Relaciones Institucionales, respectivamente.  
17 **Comuníquese** Gerencia General y Subgerencia General de Banca de Desarrollo y  
18 Personas.

19 (G.V.F.)  
20  
21  
22  
23  
24

## 25 ARTÍCULO 21.<sup>º</sup> 26

27 El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen ejecutivo  
28 DCDH-165-2020 del 12 de marzo del 2020, de la Dirección Corporativa de Desarrollo  
29 Humano, al cual se adjunta la presentación denominada ***Covid-19 Autocuidado y***  
***Precaución ante todo***.

30 Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones el señor Alejandro Mata  
31 Figueroa, médico del Banco Nacional, con el propósito de llevar a cabo dicha  
32 presentación.

33 Inicialmente, el señor Mata Figueroa comentó que el Covid-19 ha generado mucha  
34 incertidumbre en el mundo y está causando estragos económicos. Explicó que los  
35 coronavirus son virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como  
36 humanos. Además, dijo que algunos causan infecciones respiratorias que pueden ir  
37 desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Indicó que este virus inició  
38 en China, quien construyó dos hospitales en prácticamente una semana, y aisló a  
39 millones de personas. Luego, detalló el proceso de transmisión. Señaló que el nuevo  
40 coronavirus se transmite de una persona infectada a otras, a través de gotas de saliva  
41 expulsadas al toser y estornudar, al tocar o estrechar la mano o al tocar un objeto o  
42 superficie contaminada con el virus. Acotó que como medidas básicas de prevención  
43 se debe aplicar el protocolo de estornudo y lavar constantemente las manos. Enfatizó  
44 en que usar alcohol en gel es una medida de protección adicional al lavado de manos.  
45 Informó de que en el Banco se han tomado medidas extremas de ordenar el lavado de  
46 manos, especialmente en las áreas de atención al servicio al cliente (cajas,  
47 plataforma), así como cuidar la distancia entre cada persona, aumentar la distancia  
48 entre sillas, limitar el número de clientes que ingresan a las oficinas. Posteriormente,  
49 se refirió a los síntomas del Covid-19, a saber: fiebre, dolor de cabeza, tos, estornudos,  
50 malestar general, dificultad para respirar. Indicó que es necesario desinfectar todos  
51 los artículos de uso común de oficina dos veces al día. Seguidamente, especificó las  
52

1           diferencias entre los síntomas de un resfriado o alergias, una gripe y el coronavirus.  
2           Enfatizó en que en el Conglomerado Banco Nacional se han enfrentado situaciones  
3           de emergencia similares a este virus; por ejemplo, la pandemia de influenza A  
4           (H1N1), que causó desastres en el mundo y 40 decesos en Costa Rica. Luego, se refirió  
5           a la diferencia entre la influenza A (H1N1) y el Covid-19. Destacó que este último  
6           tiene mayor disposición por adultos y un periodo mayor de incubación que el H1N1.  
7           Comentó que no puede decir cuál es más nocivo; sin embargo, las redes sociales  
8           actualmente están más enmarcadas y las personas diseminan desinformación que no  
9           viene de la OMC, CNN ni del Ministerio de Salud, sino que viene de personas que  
10          dicen que este virus es malísimo, lo difunde y eso provoca pánico. Destacó que una  
11          persona con pánico no sabrá actuar de manera correcta ante una emergencia  
12          sanitaria que enfrenta el mundo, Costa Rica y el Conglomerado. Expresó que, en  
13          virtud de la declaratoria del estado de emergencia, anunciada por el Gobierno de la  
14          República el día de hoy, solo ingresarán al país los costarricenses y residentes, y  
15          tendrán que hacer un aislamiento domiciliario preventivo por 14 días; además, se  
16          suspenden las lecciones en los centros educativos de todo el país, desde hoy hasta el  
17          13 de abril del 2020. Acotó que no son vacaciones, sino que las personas se deben  
18          quedar en la casa. Luego, expresó que los síntomas del coronavirus son la dificultad  
19          para respirar, haber viajado o estado en contacto con alguien que viajó, sobre todo a  
20          China, Europa y Estados Unidos, que son los países con mayor contagio. Agregó que  
21          la medida indica que cualquier persona que ingrese al país debe estar en aislamiento  
22          por 14 días. También, dijo que otro síntoma es la exposición al virus y brindó ejemplos.  
23          Comentó que una persona que se ha expuesto al virus y tiene dificultad respiratoria  
24          con alta temperatura debe ir al centro de salud, con el fin de que le realicen la prueba  
25          y el Inciensa la confirme 24 horas después. Por otro lado, señaló que es sumamente  
26          importante saludar sin contacto físico y guardar una distancia mínima de un metro  
27          o 1,80 metros entre cada persona.

28         La directora Alfaro Jara expresó: “El otro día escuché que el protocolo para  
29         estornudar es en el codo; pero, también están pidiendo saludar con el codo. ¿Qué sabe  
30         usted si ya la persona estornudó previamente ahí?”.

31         El señor Mata Figueroa respondió: “Muy buena observación. Por eso pensaba en la  
32         mañana que deberíamos usar manga larga, no corta, y taparse en la ropa”.

33         La directora Alfaro Jara preguntó: “¿Cuánto tiempo se queda el virus?”.

34         La directora Ruiz Delgado contestó: “Cinco minutos y se muere”.

35         La directora Alfaro Jara consultó: “¿Cuánto se queda en la ropa?”.

36         El señor Mata Figueroa respondió: “Se puede quedar cuatro horas o nueve horas. Lo  
37         que pasa es que si se toca codo con codo el virus no brinca, sino que tiene que haber  
38         un contacto con la boca, los ojos o la nariz. Es muy difícil que uno se toque la cara con  
39         el codo, entonces, si toco el codo de una persona con coronavirus no me va a pasar  
40         nada. El virus se transmite a través de la nariz, la boca y los ojos. Por eso es que las  
41         mascarillas y los guantes no sirven, porque está comprobado que sirven para la  
42         persona enferma, que está en un centro de recuperación u hospital, para no contagiar  
43         a otras personas”. De seguido, don Alejandro continuó la presentación. Se refirió a la  
44         situación actual e impacto del coronavirus. Dijo que estamos ante una pandemia y la  
45         última vez que el mundo vivió esto fue en el 2019 con la pandemia H1N1. Luego,  
46         expresó que una endemia es algo propio de una zona y la epidemia se extiende a todo  
47         un país. Dio ejemplos. Añadió que el Covid-19 se convirtió en pandemia cuando se  
48         documentó que se extendió a los cinco continentes, según la Organización Mundial de  
49         la Salud, excepto a la Antártida que es un continente despoblado. Expuso un gráfico  
50         que muestra la mortalidad provocada por el Covid-19, clasificada por rango de edad,  
51         en el que se aprecia que los adultos mayores están entre el 8% hasta el 15% de  
52         mortalidad. Resaltó que este asunto debe tomarse con seriedad, no porque sea grave,

1 dado que es una gripe, y no por las personas sin factores de riesgo, sino por los adultos  
2 mayores. Indicó que la Gerencia General ha emitido comunicados y se seguirá  
3 insistiendo en la prevención, además de todas las medidas tomadas hoy y las que se  
4 tomarán la otra semana, en pro de salvaguardar la vida humana de los trabajadores  
5 de esta institución y como responsabilidad social ante los adultos mayores, que son  
6 los que tienen mayor riesgo. Recomendó que fuera del horario laboral no se salga de  
7 la casa de habitación, a menos que sea estrictamente necesario. Posteriormente,  
8 comentó sobre los factores de riesgos de muerte. Manifestó que un reciente estudio  
9 chino revela que por coronavirus (Covid-19) la tasa estimada de muerte es de 2% de  
10 las personas infectadas (según la OMS). Externó que los mayores factores de riesgo  
11 son la edad avanzada, problemas de coagulación de sangre, hipertensión, problemas  
12 para combatir infecciones, diabetes, problemas cardíacos y 10% más riesgo por cada  
13 año adicional en la edad. Igualmente, indicó que, en su opinión, el teletrabajo ha sido  
14 una medida de contención muy buena que ha funcionado en el Banco. También,  
15 señaló que la edad promedio de sobrevivientes es de 52 años y el tiempo promedio del  
16 virus, en personas con factores de riesgo, es de 18,5 días. Agregó que normalmente  
17 en una persona sana el período que el virus abandona y deja de ser contagioso es de  
18 14 días, de acuerdo con datos de China. Después, manifestó que la situación al día de  
19 hoy, a las 12:00 m., es que en Costa Rica se tienen 41 casos confirmados, de los cuales  
20 son mujeres y 21 hombres; asimismo, 6 son extranjeros y 35 costarricenses. Por  
21 otra parte, apuntó que 615 pruebas fueron descartadas. Mostró un cuadro que detalla  
22 los casos positivos según el cantón de residencia. Igualmente, citó las acciones  
23 preventivas que ha implementado el Banco Nacional para proteger a la Gente BN.  
24 Destacó que la Comisión Institucional de Emergencias está integrada por un equipo  
25 interdisciplinario y que el objetivo principal es salvaguardar la vida humana de las  
26 personas ante todo tipo de emergencias. Mencionó que, por ejemplo, han actuado en  
27 las emergencias ocasionadas por la tormenta tropical Nate, huracán Otto, entre otros.  
28 Recalcó que esta Comisión se encuentra en constante monitoreo y comunicación, a fin  
29 de tomar acciones diarias sobre la operativa y el insumo de suministros. Indicó que,  
30 como médico, es su obligación reportar semanalmente al Ministerio de Salud y a la  
31 Caja Costarricense de Seguro Social acerca de los casos sospechosos o confirmados en  
32 la institución. Además, explicó que ya se encuentra establecido el plan de contención  
33 que se aplicaría en caso de que una persona llegue al Servicio Médico, señale que  
34 proviene de otro país y muestre los síntomas de esta enfermedad. Adicionalmente,  
35 comentó que en la oficina de Heredia hay un caso altamente sospechoso de un  
36 funcionario que viene llegando de Estados Unidos con el cuadro sugestivo del virus,  
37 por lo que se catalogó como probable y, por ende, se le realizaron las pruebas  
38 correspondientes.

39 El señor Vargas Fernández consultó: “¿El caso es de la oficina de Belén?”.

40 El señor Mata Figueroa aclaró: “No, señor. El caso de Belén se trata de dos  
41 funcionarios que tenían un antecedente y, por prevención, se enviaron a la casa. Estos  
42 casos no se han confirmado y casi que podrían descartarse, pero al de Heredia ya se  
43 le realizó la prueba y estamos a la espera de que el Inciensa confirme el resultado. Se  
44 trata de una persona que vino de Estados Unidos y tiene síntomas de la oficina n.º  
45 014”.

46 El señor Vargas Fernández preguntó: “¿Cuál es la oficina n.º 014?”.

47 El señor Murillo Víquez apuntó: “La n.º 1 de Heredia”.

48 El señor Mata Figueroa mencionó: “En este momento es sospechoso, lo que quiere  
49 decir que se le hizo la prueba y se le envió a aislamiento. Mañana podremos saber si  
50 ya tenemos un caso confirmado y entraría a actuar el Ministerio de Salud. Creo que  
51 la oficina se cerraría porque estuvo varios días ahí antes de manifestar los síntomas”.

1 La señora Ulloa Villalobos preguntó: “¿Qué pasó en el caso del compañero de Pérez  
2 Zeledón al que le confirmaron que la esposa dio positivo?”.  
3 El señor Mata Figueroa dijo: “Nosotros ya hemos tomado varias medidas en cuanto  
4 al aislamiento de los contactos, desinfección masiva y cualquier persona que presente  
5 síntomas debe acudir al centro de salud. Para tener 41 casos y más de 600  
6 descartados, eso es muy bueno, pero es cuestión de tiempo. Hay muchos casos que  
7 hemos mandado a teletrabajo y, si es altamente sospechoso, al Ministerio de Salud.  
8 En algunos casos, el médico los ha valorado y los ha enviado a aislamiento a pesar de  
9 que no les hayan hecho la prueba por falta del kit, por lo que les han dicho que se  
10 dirijan con un cubre bocas a un hospital a hacerse la prueba y regresen al aislamiento.  
11 Recuerden que el aislamiento es una medida excelente. Se ha circulado una filmina  
12 de unos fósforos que ilustra muy bien cómo se logra cortar el contagio”. Luego, don  
13 Alejandro continuó explicando las medidas aplicadas en el Banco Nacional y resaltó  
14 lo referente al reforzamiento del escudo de protección y el evitar el contacto con el  
15 rostro sin haberse lavado las manos previamente. Apuntó que el lavado de manos  
16 debe ser minucioso, con abundante agua y jabón y utilizando una toalla para el secado  
17 de manos, así como para cerrar la llave del tubo, a fin de no volver a contaminarse.  
18 Manifestó que todo lo anterior debe reforzarse a través de la Dirección de Relaciones  
19 Institucionales, tanto en medios digitales como impresos. Agregó que se tomó la  
20 medida de colocar alcohol en las entradas de ciertas oficinas para desinfectar a los  
21 clientes, así como de distanciar las sillas de manera que haya un espacio suficiente  
22 para minimizar el riesgo. Además, expresó que los funcionarios mayores de 40 años  
23 con cuadros de diabetes o hipertensión están siendo enviados a sus casas por unos  
24 días, ya que los próximos 15 días serán fundamentales para mitigar el riesgo.  
25 Asimismo, dijo que se estableció un rol de lavado de manos por hora para cada  
26 funcionario y que se dotará de más insumos de limpieza y alcohol para reforzar el  
27 aseo en todo el país y las sociedades anónimas; sin embargo, apuntó que nada de esto  
28 funcionará si no se respeta el protocolo del escudo protector, el cual es la primera  
29 línea de defensa para la protección.

30 El señor Murillo Víquez señaló: “Aprovechando que el doctor ya mencionó algunas  
31 cosas de las que hemos hecho, me gustaría ampliar algunos puntos para que ustedes  
32 lo tengan claro. La semana pasada, antes del primer comunicado, ya habíamos  
33 suspendido todas las salidas al exterior de nuestros ejecutivos y, en este momento,  
34 todas las actividades de marzo están suspendidas; nadie va a salir. Igualmente, a  
35 finales de marzo habría que valorar qué pasará en el mes de abril y así  
36 sucesivamente. Estamos levantando un inventario de cuáles son las personas con  
37 mayor riesgo, a pesar de que no tengan puestos teletrabajables. Claramente, tiene  
38 que haber un sacrificio, incluso, en el servicio al cliente, aunque esperamos que sea  
39 menos la afluencia del público y que el impacto sea menor. Si tenemos una persona  
40 con un puesto que no es teletrabajable y no podemos sustituirlo, lo sacaremos del  
41 contacto con el público y lo pondremos a hacer algo más. Ya estamos estableciendo  
42 cuáles son esos casos y se suspendieron las capacitaciones a nivel local. A parte de  
43 eso se estableció en 50 personas el parámetro para definir qué es una aglomeración.  
44 Entonces, las actividades que el Banco tenía programadas ya sea para clientes o  
45 compañeros también se suspendieron. Por ejemplo, la presentación del Informe de  
46 Sostenibilidad se trasladará del 1.º al 30 de abril y quedará sujeto a que se revise el  
47 estado del virus. Hoy, como parte de las acciones adicionales que se tomaron, en  
48 atención a una directriz del Gobierno, se está reduciendo al 50% la capacidad para  
49 atender clientes a las oficinas; es decir, si cabían 100 solo se le permitirá el ingreso a  
50 y le estamos pidiendo a la empresa de seguridad que esté vigilante por la gente  
51 que podría quedar fuera de la oficina, puesto que no ganamos nada evitando  
52 aglomeraciones dentro de las oficinas si afuera tenemos una larga fila en la que todas

1 las personas están juntas y revueltas. Todo esto también tenemos que mitigarlo en la  
2 medida de lo posible. No teníamos dispensadores de alcohol y no había en el mercado.  
3 La semana pasada no logramos conseguir, pero nos dimos a la tarea y ya logramos  
4 conseguir más de 400 dispensadores, los cuales esta semana se van a distribuir en  
5 toda la red de oficinas y se dejarán colocados en el salón de atención al público. Nos  
6 dimos cuenta, a partir de esta crisis, que había oficinas sin dispensadores de jabón y  
7 que no nos habíamos preocupado en poderlos dotar. Esto servirá para que el 100% de  
8 las oficinas tengan estos dispensadores. La semana pasada el Ministerio de Salud  
9 revisó dos oficinas del Banco para ver si estábamos cumpliendo con los lineamientos  
10 del Gobierno. Revisaron Alajuelita y Sámara y en ambas salimos bien, lo cual quiere  
11 decir que contamos con los insumos que se requieren. Algo que vamos a hacer, que no  
12 veníamos haciendo, es que vamos a aprobar los asuetos de las oficinas que les  
13 corresponda hasta nuevo aviso. Debemos recordar que anteriormente se proponía que  
14 se trabajaran, pero, en adelante, se aprovechará el asueto para que la gente no vaya  
15 a la oficina. Además, en coordinación con el equipo de doña Rosaysella se evitará toda  
16 aquella actividad publicitaria que incite a la gente a ir a un sitio equis para adquirir  
17 un descuento, ya que esto promueve que la gente salga. Sin empoderamiento de cada  
18 una de las jefaturas de las oficinas esto será muy complicado, porque resolver las  
19 situaciones particulares es imposible, por lo que los estamos incitando para que  
20 tengan la capacidad de resolver esas situaciones particulares".

21 La directora Solano Brenes expresó: "Muchas gracias al doctor. Tengo la preocupación  
22 sobre qué hacer con la atención de los adultos mayores que llegan al Banco por la  
23 pensión, ya que es casi imposible que los adultos mayores no vayan al Banco, porque  
24 no usan internet. Además, yo soy de Cartago y ayer, casualmente, había una fila  
25 importante en el cajero cerca de la Basílica. ¿Qué pasará con los cajeros? Porque las  
26 filas se van a seguir haciendo en los cajeros y había una fila de unas 15 personas. Es  
27 lo normal en fines de semana en esos cajeros por la acumulación de personas que  
28 llegan a ese sector. Por otra parte, hay sucursales de mayor riesgo, por ejemplo, la  
29 que está cerca del Hospital de San Rafael de Alajuela. Ahí es igual. ¿Habrá mayor  
30 probabilidad de contagio por la cercanía que hubo en su momento o se atienden todas  
31 con el mismo protocolo?".

32 El señor Mata Figueroa apuntó: "Sí hay oficinas con mayor riesgo y son las que  
33 atienden mayor turismo como Tamarindo, Jacó, entre otras, porque hay muchos  
34 extranjeros que están en el país e ingresaron días antes de esta declaratoria de  
35 emergencia nacional. Con respecto a la primera pregunta, con don Jaime aprobamos  
36 que se diera una hora de prioridad para la atención de los adultos mayores; sin  
37 embargo, obviamente, a cualquier adulto mayor que llegue a cualquier hora se le da  
38 prioridad. También, tomamos medidas para el pago de las pensiones que se realizan  
39 los dos primeros días del mes: el primero se paga la pensión normal y el segundo la  
40 pensión del Régimen No Contributivo, por lo que se tratará de que haya más personal  
41 y que las oficinas se abran más temprano para atender a estas personas con mayor  
42 prontitud y despacharlas más rápido. Con respecto a los cajeros, hay que tener cierto  
43 protocolo de desinfección para evitar un eventual contagio. Es difícil en superficies,  
44 pero, de igual manera, se deben pasar toallas. Es una muy buena observación para  
45 que la persona encargada de la limpieza de la oficina de donde esté el cajero salga  
46 constantemente a desinfectar los teclados de los cajeros".

47 La señora Solano Brenes dijo: "Ese cajero no está en una oficina".

48 El señor Mata Figueroa manifestó: "Igual, tiene que estar asignado a una oficina,  
49 aunque esté lejos de ella. Además, las normas de desinfección deben aplicarse a nivel  
50 personal".

51 El señor Murillo Víquez señaló: "En línea con lo que dijo el doctor, por más esfuerzos  
52 que hagamos, la gente siempre se va a aglomerar y todo ese tipo de probabilidad de

1 que el virus se traslade de uno a otro va a ser difícil controlarla. Además, doña Ana  
2 Isabel, me dejó la tarea porque no habíamos pensado qué hacer, especialmente, en  
3 los fines de semana en los cajeros automáticos, ya que durante la semana puede salir  
4 alguien del Banco o la persona que nos ayuda con la limpieza, pero los fines de semana  
5 no lo habíamos visto".

6 El señor Mata Figueroa mencionó: "¿En que cambia la declaratoria de emergencia  
7 nacional las acciones que hemos tomado? En nada, en que hay que reforzar las  
8 medidas personales de prevención. Ayuda en que el resto del país e instituciones  
9 estarán más concentrados. ¿Qué tenemos que hacer todos los costarricenses? Ir a casa  
10 y quedarnos ahí. Los invito a que compartamos este mensaje a todos. Si nos quedamos  
11 en casa estos siguientes quince días y la Semana Santa podemos contener mucho esta  
12 enfermedad. Podríamos tener, Dios primero, ningún deceso o muy pocos en el Banco  
13 Nacional. Ojalá se den pocos casos, porque sé que van a haber, en el Banco Nacional,  
14 pero es un tema país demasiado importante y como un banco, también es un tema del  
15 que, don Allan no me deja mentir, ya han analizado las repercusiones económicas  
16 para Costa Rica. Esta pandemia está golpeando al mundo y golpeará al país y al  
17 Banco en el ámbito económico. No sé si tienen más preguntas. Muchas gracias por su  
18 tiempo".

19 La directora Ruiz Delgado dijo: "Muchas gracias doctor. Realmente es muy  
20 importante para nosotros conocer con más detalle cómo funciona el virus, cómo se  
21 previene y lo más importante cómo romper el ciclo. Yo creo que parte del proceso en  
22 el que estamos es tratar de romper el ciclo, una vez que se rompa, tal vez, la vida  
23 pueda regresar un poquito a la normalidad y eso lo iremos viendo con el tiempo, pero  
24 mientras el ciclo siga como está, vamos a tener problemas".

25 El señor Mata Figueroa mencionó: "No tenemos que preocuparnos, sino ocuparnos y  
26 ya, con suficiente información. Sabemos que es lo que nos ocupa a cada uno, como  
27 individuos, ciudadanos y como parte de la responsabilidad social ante los demás.  
28 Muchas gracias".

29 De seguido, el señor Alejandro Mata Figueroa se retiró del salón de sesiones.

30 **Resolución**

31 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
32 el resumen ejecutivo DCDH-165-2020 del 12 de marzo del 2020, de la Dirección  
33 Corporativa de Desarrollo Humano, al cual se adjunta la presentación denominada  
34 ***Covid-19 Autocuidado y Precaución ante todo***, expuesta en esta ocasión por el  
35 señor Alejandro Mata Figueroa, médico institucional del Banco Nacional.

36 **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.

37 (G.V.F.)

38

39

40

41

42

43

**ARTÍCULO 24.º**

44

45 De conformidad con lo acordado en el artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20  
46 de agosto del 2019, el gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el  
47 oficio DJ-OPL-021-2020 del 11 de marzo del 2020, elaborado por la Oficina de  
48 Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, al cual se adjunta el documento  
49 denominado ***Informe Legislativo, periodo del 15 al 29 de febrero 2020***, en el que  
50 se brinda el detalle de los principales proyectos de ley con incidencia directa sobre la  
51 gestión institucional.

1 La directora Ruiz Delgado comentó: "Me parece que todos estos son temas que ya  
2 hemos venido conociendo. Es importante mencionar que el proyecto de empleo público  
3 regresará a ser discutido en la Comisión de Gobierno de Administración, si mal no  
4 recuerdo, a partir del próximo 23 de marzo. Estaremos al pendiente de lo que suceda  
5 ahí, a pesar de que estamos fuera; pero, no podemos dejar de estar alertas.  
6 Pasaríamos al punto 4m.".

7 **Resolución**

8 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por  
9 presentado el oficio DJ-OPL-021-2020 del 11 de marzo del 2020, elaborado por la  
10 Oficina de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, al cual se adjunta el documento  
11 denominado ***Informe Legislativo, periodo del 15 al 29 de febrero 2020***, en el que  
12 se brinda el detalle de los principales proyectos de ley con incidencia directa sobre la  
13 gestión institucional. Lo anterior, de conformidad con lo acordado en el artículo 22.º,  
14 numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019.

15 **Comuníquese** a Gerencia General y Oficina de Proyectos Legales.

16 (G.V.F.)

17

18

19

20 A las dieciséis horas con cinco minutos se levantó la sesión.

21

22

23

24

**PRESIDENTA**

**SECRETARIO**

---

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

---

Sr. Rodolfo González Cuadra

25

26