

Nº 12.455

San José, Costa Rica, lunes cuatro de mayo del dos mil veinte, a las once horas.

## 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. María Magdalena Rojas Figueroedo  
MBA. Ana Isabel Solano Brenes

## Gerente General:

Sr. Gustavo Vargas Fernández

## Subgerente General de Banca

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

## Subgerente General de Ries

M.Sc. Allan Calderón Moya

## Subgerente General de Operaciones

MBA. Jaime Murillo Víquez

## Subgerente General de Banca de

## Desarrollo y Personas:

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

## Auditor General:

Lic. Ricardo Araya Jiménez

## Asesor Legal:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

### Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

## ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19, la presente sesión se desarrolló de manera virtual, con la participación de los miembros de la Junta Directiva General, el Gerente General, los Subgerentes Generales, el Auditor General, el Asesor Legal y la Secretaria General. Para tales efectos se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams, disponible en el Office 365.

## ARTÍCULO 2.º

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, manifestó: “Damos inicio a la sesión n.º 12.455 de hoy 4 de mayo del 2020. Iniciamos con la aprobación del orden del día. No sé si algún director requiere incluir un tema. Si no es así, estaríamos dando por aprobado el orden del día y pasariamos al siguiente punto”.

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 12.455 de la Junta Directiva General.

(J.R.D.)

## ARTÍCULO 3.º

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 12.453, celebrada el 27 de abril del 2020. Al respecto, manifestó: “No sé si tienen alguna observación. Si no es así, la estaríamos dando por aprobada. Pasaríamos al acta de la sesión extraordinaria número 12.454. ¿Tienen alguna observación? Si no es así, estaríamos dándola por aprobada”. Los señores directores mostraron su anuencia a aprobar ambas actas.

Los señores directores mostraron su anuencia a aprobar ambas actas.

## Resolución

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de las sesiones ordinaria número 12.453 y extraordinaria número 12.454, celebradas el 27 de abril del 2020.

(J.R.D.)

## ARTÍCULO 4.º

La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 4 de mayo del 2020, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento.

La directora Ruiz Delgado dijo: “El día de hoy no sale ningún acuerdo pendiente. Pasaríamos a asuntos de rendición de cuentas”.

## 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 4 de mayo del 2020.

(C.V.A.)

## ARTÍCULO 5.º

En cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.º, numeral 3), sesión 12.002 del 6 de julio del 2015 (modificado en el artículo 11.º, numeral 3), sesión 12.058 del 8 de febrero del 2016), la directora señora Jeannette Ruiz Delgado presentó carta de fecha 29 de abril del 2020, suscrita por el señor Jorge Méndez Zamora, representante del Sistema Bancario Nacional en la Junta Directiva de la Corporación Bananera Nacional, al cual adjunta el documento denominado *Informe Anual de Labores 2019*, en el que se detallan las principales actividades internas y externas de la Corporación, relaciones con el sector bananero, asuntos de crédito, fondos de infraestructura, amenazas por plagas, relaciones interinstitucionales, entre otros.

infraestructura, amenazas por plagas, relaciones interinstitucionales, entre otros. Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado dijo: "No sé si tienen alguna pregunta o comentario con respecto a este informe, sino lo estaríamos dando por recibido. Pasaríamos al siguiente punto del orden del día".

## Pasaremos a Resolución

**Resolución**  
**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada la carta de fecha 29 de abril del 2020, suscrita por el señor Jorge Méndez Zamora, representante del Sistema Bancario Nacional en la Junta Directiva de la Corporación Bananera Nacional, al cual adjunta el documento denominado *Informe Anual de Labores 2019*, en el que se detallan las principales actividades internas y externas de la Corporación, relaciones con el sector bananero, asuntos de crédito, fondos de infraestructura, amenazas por plagas, relaciones interinstitucionales, entre otros. Lo

1 anterior en cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.º, numeral 3), sesión 12.002  
2 del 6 de julio del 2015 (modificado en el artículo 11.º, numeral 3), sesión 12.058 del 8  
3 de febrero del 2016).

4 **Comuníquese a señor Jorge Méndez Zamora.**

5 (J.M.Z.)  
6  
7

## 8 ARTÍCULO 9.º 9

10 El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen ejecutivo  
11 DCDH-239-2020 del 21 de abril del 2020, de la Dirección Corporativa de Desarrollo  
12 Humano, al que se adjunta una presentación que contiene una propuesta de ajuste a  
13 la escala salarial vigente, con el propósito de disponer de la escala salarial de mercado  
14 para medias jornadas, según lo indicado en el artículo 21.º de la VIII Convención  
15 Colectiva de Trabajo. Esta propuesta fue conocida por el Comité de Compensación,  
16 Nominación y Gobernanza en el artículo 4.º, sesión 30 del 21 de abril del 2020.

17 La directora Ruiz Delgado comentó: “Este asunto fue conocido y aprobado en el citado  
18 Comité de Compensación. Tiene la palabra don Gustavo, para que haga un  
19 preámbulo de este punto y luego se incorporará a la sesión doña Maritza Fuentes  
20 Salas”.

21 El señor Vargas Fernández explicó: “La Convención Colectiva actual permite  
22 implementar la jornada de medio tiempo, lo que nos parece una gran oportunidad  
23 para hacer lo que esta crisis ha demostrado, que es la necesidad de optimizar la red  
24 de servicios. Una de las ideas que ha surgido, propuesta por don Jaime Murillo, es  
25 pensar en jornadas de medio tiempo para oficinas de servicios. La propuesta,  
26 básicamente, es dividir entre dos la jornada completa, lo cual requiere de la creación  
27 de una nueva escala, que es de aprobación del Comité de Compensación y de este  
28 órgano colegiado, lo que nos permitirá establecer puestos de trabajo de medio tiempo  
29 para oficinas de servicio y de apoyo. Esto será de mucha utilidad, en combinación con  
30 el esquema de 4/3 (4 días laborales y 3 de descanso) que provee la Convención  
31 Colectiva. En síntesis, ese es el interés de solicitar la creación de la nueva escala  
32 salarial de media jornada”.

33 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual la señora  
34 Maritza Fuentes Salas, directora corporativa de Desarrollo Humano, con el fin de  
35 exponer los aspectos más relevantes de este particular.

36 La señora Fuentes Salas expuso los aspectos más relevantes de esta propuesta, según  
37 lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo. Manifestó que para poder  
38 implementar la jornada de tiempo parcial o medio tiempo, conforme las valoraciones  
39 que se realicen, es necesario disponer de la escala salarial respectiva, por lo que se  
40 propone que la escala actual de salario de mercado se pueda tener, también, con el  
41 50% de los valores actuales para poder disponer de esa escala. Seguidamente,  
42 presentó la escala ordinaria actual de salario de mercado para todas las categorías  
43 (40 horas semanales) y la escala propuesta (jornada de tiempo parcial de 20 horas  
44 semanales). Para doña Maritza, esta es una oportunidad para ampliar las  
45 posibilidades de contratación y hacer un mejor uso de los recursos.

46 La directora Ruiz Delgado comentó: “Este asunto ya se conoció en el Comité de  
47 Compensación, Nominación y Gobernanza y sería importante escuchar opiniones con  
48 respecto a la propuesta”.

49 El director Arias Aguilar expresó: “Estoy de acuerdo con el planteamiento de la  
50 Administración, porque le da una flexibilidad al Banco para poder ampliar sus  
51 servicios, sin requerir de nuevas modalidades de contratación de personal, como lo  
52 explicaba don Gustavo, para que oficinas que tienen concentrada la actividad en

1 medio tiempo, lo puedan hacer. Creo que daría agilidad y flexibilidad al Banco”.  
2 El director González Cuadra mencionó: “Igual que cuando se conoció en el Comité de  
3 Compensación, estoy totalmente de acuerdo, por los evidentes beneficios que tiene  
4 para la institución”.

5 La directora Ruiz Delgado dijo: “En la misma línea de lo señalado por los compañeros  
6 directores. En ese Comité se discutieron muchos temas que nos parecieron relevantes.  
7 Don Marvin los sintetiza muy bien, en el sentido de que da mucha flexibilidad al  
8 trabajo que se realiza, desde tener esas medias jornadas que podrían ser de utilidad  
9 a estudiantes, madres o grupos que quieran, puedan o necesiten trabajar un espacio  
10 de tiempo. Nos parece que le da ese gran margen al Banco para que pueda organizar  
11 mejor el funcionamiento de su planilla. De modo que, si no hay más comentarios,  
12 estaría sometiendo a aprobación el ajuste a la escala salarial para media jornada.  
13 ¿Estamos de acuerdo?”.

14 Los señores directores se manifestaron anuentes.

15 De seguido, doña Jeannette agradeció la exposición de la señora Maritza Fuentes  
16 Salas, quien dejó de participar en la presente sesión virtual.

17 **Resolución**

18 Considerando: **i)** lo establecido en el artículo 21.º de la VIII Convención Colectiva  
19 del Banco Nacional vigente; **ii)** lo aprobado por el Comité de Compensación,  
20 Nominación y Gobernanza en el artículo 4.º, sesión 30 del 21 de abril del 2020; **iii)** la  
21 propuesta presentada por la Administración en el oficio DCDH-239-2020 del 21 de  
22 abril del 2020, de la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano; **iii)** los  
23 comentarios de los señores directores, expresados en la parte expositiva del presente  
24 artículo, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** la  
25 escala salarial de mercado denominada ***Jornada de tiempo parcial (20 horas***  
26 ***semanales***), sin prohibición, en los términos consignados en el documento expuesto  
27 en esta oportunidad por la señora Maritza Fuentes Salas, directora corporativa de  
28 Desarrollo Humano. Es entendido que en la ejecución de este acuerdo se aplicarán  
29 las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que correspondan.

30 **Comuníquese** a Gerencia General, Subgerencia General de Operaciones y Dirección  
31 Corporativa de Desarrollo Humano.

32 (G.V.F.)

33

34

35

36

37

38 **ARTÍCULO 12.º**

39

40 El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen ejecutivo  
41 DCF-J058-2020 de fecha 27 de abril del 2020, de la Dirección Corporativa de  
42 Finanzas, al que se adjunta el oficio DAE-020-2020, titulado *China inicia su*  
43 *recuperación económica*, elaborado por la Dirección de Análisis Económico. Al  
44 respecto, don Gustavo expresó: “Este informe, básicamente, resume un aspecto que  
45 nos pareció interesante y es cómo la recuperación en China está siendo más rápida  
46 de lo que algunos estimaban, que es lo que se denomina una recuperación en V, y que  
47 consideramos nos genera oportunidades a nosotros, como país, dada la conexión que  
48 tenemos entre ambos países. Ellos son una fábrica del mundo, y eso es bueno, porque  
49 muchas de las cosas que se hacen allá se van a seguir haciendo, como computadoras,  
50 teléfonos, etc. Entonces, que eso se esté retomando es bueno. Nosotros importamos  
51 mucho de China, pero, apenas estamos iniciando exportaciones, por ejemplo, en cerdo,  
52 ganado. No tenemos mucha relación en servicios, especialmente turismo y, de pronto,

1 podría ser una oportunidad para relanzar el tema turístico con China y complementar  
2 los flujos de turismo que hemos perdido o iremos a perder en otros sectores. Lo que  
3 decían don Marvin y don Rodolfo en cuanto a enfocarnos en el turismo local,  
4 probablemente, lo están pensando en muchos otros lados. Quizá en el Reino Unido,  
5 Francia, Estados Unidos, etc. Entonces, esa disminución de flujo turístico hacia Costa  
6 Rica, compensarla con flujos de otras zonas, a fin de mermar ese impacto. La noticia  
7 positiva es que China se está recuperando bien y los vemos como una oportunidad".  
8 La directora Ruiz Delgado comentó: "Quizá lo más importante acá es buscar  
9 mecanismos para traer líneas áreas chinas al país, que siempre ha sido la limitación  
10 para ese ejercicio de turismo, porque tienen que utilizar algún otro país de la región  
11 para poder acceder a nuestro país. Creo que es importante que busquemos ahí una  
12 apertura. Ya, por lo menos, se abrieron y aprobaron los protocolos para el envío de  
13 carnes, pero, hay otros protocolos pendientes que se deben buscar en el Ministerio de  
14 Agricultura y Ganadería para que se puedan activar y, de esta forma, propiciar las  
15 exportaciones de nuestro país hacia el mercado chino. Nosotros somos muy pequeños  
16 para ellos; sin embargo, tenemos un gran potencial porque producimos muchos  
17 productos que son importantes en ese país asiático, pero, no se vencen masivamente.  
18 La idea es irlos colocando en el mercado, de tal forma que se hagan atractivos para  
19 los chinos. Por ejemplo, Chile ha realizado un ejercicio muy interesante con los chinos  
20 y es que los han enseñado a tomar vino chileno. Los chinos no tomaban vino. Ellos  
21 tenían sus propios licores y el vino no era uno de sus favoritos; sin embargo, hoy, en  
22 China, se consume el vino chileno. Nosotros, también, podríamos enseñar a los chinos  
23 a tomar café costarricense, lo cual no es tan sencillo porque ellos lo que toman es té  
24 verde. Tenemos muchas oportunidades que debemos tratar de aprovechar, para lo  
25 cual tenemos un trabajo por hacer en conjunto, nosotros como institución financiera  
26 para poder financiar algún tipo de actividad, en coordinación estrecha con los sectores  
27 productivos del país y con las cámaras que exportan productos a otros mercados y  
28 potenciar el mercado chino. En estos momentos esa apertura se nos hace  
29 fundamental. En el pasado, Costa Rica había apostado a tratar de ingresar a la Asia  
30 Pacific Economic Cooperation (APEC), lo cual ha costado. Nos hemos quedado en un  
31 *stand by*. Tal vez, por pequeños, no nos han visto como un mercado tan importante,  
32 pero, existe la posibilidad de seguir en esa misma línea, para que, a futuro, se puedan  
33 potenciar las exportaciones de nuestro país. Y creo que China, siendo el país más  
34 grande del Oriente, pues más que pensar en que nos vendan mercancías para  
35 importar, es fundamental que podamos lograr venderles. Era un comentario extra,  
36 pero, me parece importante hablar de China en este momento".

37 El director Arias Aguilar señaló: "Me parece bien que don Gustavo nos presente este  
38 informe. Esta muy interesante. Ahora, me pongo a pensar, con la rapidez que se está  
39 recuperando China y, en términos relativos, con respecto a los demás países,  
40 especialmente los de mayor potencial económico, es muy probable que China lo haga  
41 más rápido y acelerado y que ya está en el proceso. Eso le va a permitir 'sacar partido'  
42 de la situación y fortalecerse aún más a futuro".

43 La directora Ruiz Delgado agregó: "Así es don Marvin y ellos son muy rápidos para  
44 reinventarse".

45 El director Carazo Zeledón comentó: "Tenemos que darnos cuenta de que, de acuerdo  
46 con este informe, se confirman una serie de cosas que se han venido especulando, que  
47 es que el resurgir de China. A partir del coronavirus Covid 19 va a establecer un  
48 nuevo orden económico o por lo menos un reacomodo económico dentro de lo que  
49 significa la influencia de los Estados Unidos y de los países de Europa y de Japón y  
50 la emergencia fuerte de la economía china. Y que tengamos claro, uno de los ejemplos  
51 más fehacientes tiene que ver con el contacto positivo que ha tenido con respecto a  
52 nosotros, directamente, donde ese país está exportando, quizás, el activo más

1 relevante que tiene en este momento, que es plata. Me parece oportuno verlo así y,  
2 también, me parece oportuno poder establecer nuestros propios criterios de análisis  
3 de lo que ocurre a partir de China, sin tener que pasar por los filtros interesados de  
4 las opiniones que nacen, particularmente, del mercado financiero americano. Muchas  
5 gracias, don Gustavo, por facilitarnos esta información”.

6 La directora Ruiz Delgado añadió: “Muchas gracias, don Gustavo. Si no hay otro  
7 comentario, estaríamos dando por recibido este informe sobre China”.

8 **Resolución**

9 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
10 el resumen ejecutivo DCF-J058-2020 de fecha 27 de abril del 2020, de la Dirección  
11 Corporativa de Finanzas, al que se adjunta el oficio DAE-020-2020, titulado *China*  
12 *inicia su recuperación económica*, elaborado por la Dirección de Análisis Económico.  
13 **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

14 (G.V.F.)

15

16

17

18 **ARTÍCULO 20.<sup>º</sup>**

19

20 El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, mediante el resumen ejecutivo  
21 DCF-J061-2020 del 29 de abril del 2020, de la Dirección Corporativa de Finanzas,  
22 presentó, a conocimiento de este órgano colegiado, el oficio DFOE-EC-0401 (n.º  
23 06267) de fecha 27 del mismo mes, suscrito por la señora Jessica Víquez Alvarado,  
24 gerente del Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la División de  
25 Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, al  
26 cual se adjunta el *Informe N° DFOE-EC-IF-00006-2020 Auditoría de carácter especial*  
27 *acerca de la calidad de la información reportada al 31 de diciembre de 2019 sobre los*  
28 *resultados de metas del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del*  
29 *Bicentenario 2019-2022 atinentes al sector Hacienda Pública, Monetario y*  
30 *Supervisión Financiera*.

31 La directora Ruiz Delgado indicó: “Este informe llegó la semana pasada y me parece  
32 fundamental que esta Junta Directiva lo conozca en pleno”.

33 El señor Vargas Fernández indicó que básicamente se refiere a tres metas:  
34 crecimiento del gasto administrativo, el crecimiento anual de clientes activos del  
35 sector mipymes y el crecimiento anual de clientes con operaciones de crédito de  
36 vivienda. Dijo que la primera meta la dan por cumplida. Indicó que la segunda es un  
37 asunto de datos facilitados, en cuanto a registros y campos que se deben revisar,  
38 porque para ellos son clientes que no cumplen con la definición de mipymes y el Banco  
39 anotó que sí. Agregó que es un aspecto que se debe revisar a hora de establecer las  
40 metas. Luego, comentó que respecto de la tercera meta, que es 2% de crecimiento de  
41 clientes en el segmento vivienda, ya fue corregido lo correspondiente y se comunicó  
42 en mayo al Mideplan el ajuste de la documentación externa relacionada.

43 La directora Ruiz Delgado expresó: “No sé si tienen alguna pregunta sobre este  
44 informe de la Contraloría o algún comentario. En principio dice que no estamos  
45 cumpliendo con la información de calidad que ellos solicitan; pero, don Gustavo ya  
46 nos dio la explicación. Me parecía conveniente que ustedes lo conocieran. ¿Tienen  
47 algún comentario o lo damos por recibido?”.

48 El director Carazo Zeledón dijo: “Démoslo por recibido. Muestra más de que  
49 deberíamos hacer un esfuerzo para obtener preguntas de calidad o demandas de  
50 información de calidad”.

51 La directora Rojas Figueroedo indicó: “No entendí el comentario de don Mario”.

1 El director Carazo Zeledón expresó: “El problema es que constantemente el Banco se  
2 ve expuesto a este tipo de indagaciones, preguntas, revisiones y solicitudes por parte  
3 de la Contraloría General de la República. Es de las entidades supervisoras que nos  
4 ponen a trabajar más de la cuenta, precisamente porque son genéricas y muy poco  
5 adecuadas a las realidades de las cosas”.

6 La directora Rojas Figueredo apuntó: “Gracias por la explicación”.

7 El director Arias Aguilar manifestó: “Quisiera hacer un comentario, empezando por  
8 que se haga lo necesario para que los próximos informes salgan mejor. Me pongo a  
9 pensar: de la actividad del Banco y los objetivos y funciones que tiene un banco, acorde  
10 con lo establecido en la ley, mi duda es si se incumple con las funciones fundamentales  
11 y principios del Banco”.

12 La directora Ruiz Delgado señaló: “En eso siempre tendremos dudas don Marvin,  
13 porque por mejor que se haga siempre van a requerir de más información, alguna de  
14 la cual no se puede entregar porque es confidencial. En otros casos la información es  
15 privilegiada. Hay una serie de condiciones complicadas a la hora de dar esas  
16 respuestas y siempre van a querer que funcionemos como si fuéramos una institución  
17 de un carácter completamente diferente al de la entidad que representamos. Eso  
18 siempre será un problema”.

19 El director Arias Aguilar indicó: “Ese es el asunto: no comprender bien que es un  
20 banco”.

21 La directora Ruiz Delgado dijo: “Exactamente. Y la protección que debemos hacer no  
22 solo del negocio, porque somos una empresa en competencia, sino también la  
23 protección de toda la información de nuestros clientes”.

24 El director Carazo Zeledón manifestó: “Estos dos comentarios de ustedes sirven para  
25 ampliar un poco más mi respuesta a doña Magdalena”.

26 La directora Ruiz Delgado externó: “De acuerdo. Estaríamos, entonces, dando por  
27 recibido el informe NºDFOE-EC-IF-00006-2020”.

28 **Resolución**

29 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
30 el resumen ejecutivo DCF-J061-2020 del 29 de abril del 2020, de la Dirección  
31 Corporativa de Finanzas, al cual se adjunta el oficio DFOE-EC-0401 (n.º 06267) de  
32 fecha 27 del mismo mes, suscrito por la señora Jessica Víquez Alvarado, gerente del  
33 Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la División de Fiscalización  
34 Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, que anexa el  
35 *Informe Nº DFOE-EC-IF-00006-2020 Auditoría de carácter especial acerca de la*  
36 *calidad de la información reportada al 31 de diciembre de 2019 sobre los resultados*  
37 *de metas del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario*  
38 *2019-2022 atinentes al sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera.*  
39 **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

40 (G.V.F.)

41  
42 **ARTÍCULO 23.º**

43  
44 El gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen ejecutivo  
45 SGRC-101-2020 del 20 de abril del 2020, elaborado por la Subgerencia General de  
46 Riesgo y Crédito, al cual se adjunta la capacitación denominada **Gestión de Riesgos**  
47 **Operativos**, como parte del plan de formación de la Junta Directiva General para el  
48 año 2020, aprobado en el artículo 15.º, sesión 12.433 del 20 de enero del 2020.  
49 Con la venia de la Presidencia, se integró a esta sesión, de manera virtual, la señora  
50 Kattia Ramírez González, directora general de Riesgos a.i., con el fin de desarrollar  
51 la citada capacitación.

1 Inicialmente, la señora Ramírez González se refirió a la definición de cultura de  
2 riesgos, la cual es el conjunto de normas, actitudes y comportamientos de los  
3 colaboradores para enfrentarse a los diferentes riesgos, participando activamente en  
4 el proceso de identificación, evaluación, gestión, y comunicación. Dijo que es  
5 importante crear en los funcionarios un pensamiento basado en la cultura de riesgos.  
6 Luego, comentó la definición de riesgo y aquellos efectos adversos que pueden causar  
7 una pérdida económica, tales como: reputación, riesgos legales, riesgos operativos,  
8 riesgos de liquidez, entre otros. Seguidamente, explicó en detalle cómo se administran  
9 los riesgos, a saber: i) identificación; ii) valoración (cuantitativa o cualitativa); iii) tratar  
10 miento y, iv) comunicación. Asimismo, doña Kattia dijo que, a nivel del Banco  
11 Nacional, se define un perfil de apetito para los indicadores asociados.  
12 Posteriormente, amplió detalles acerca del tratamiento que se da a los riesgos  
13 operativos después de que se identifican, dado que se pueden aceptar, mitigar,  
14 transferir o eliminar, a través de la implementación de las actividades de control. En  
15 relación con esas actividades de control, indicó que el Banco realiza un mapeo de  
16 procesos para identificar dónde, dentro de esos procesos, podría existir un evento de  
17 riesgo. Asimismo, mostró gráficos de los impactos en la gestión operativa e  
18 institucional. Con respecto a la gestión institucional, destacó que en los últimos dos  
19 años se visualiza una mejora en el Modelo de Madurez. Por otra parte, expuso sobre  
20 la evolución de la gestión de riesgos operativos, que están en proceso de seguimiento.  
21 Dijo que se ha realizado la optimización de indicadores calculando el capital por riesgo  
22 operativo (con modelos internos y basándose en el principio Basilea III), y calculando  
23 las provisiones de litigios bajo esquemas avanzados. A nivel de gestión y monitoreo  
24 dentro del área, explicó que por medio del sistema AGT se llevan los controles de  
25 riesgos potenciales y materializados; además, que por medio del sitio operativo se  
26 realizan mejoras a las actividades de control. También, mencionó que a través de  
27 Soporte a Usuarios se atienden los incidentes y que, por la intranet, se realiza la  
28 inclusión de reportes confidenciales. En materia de cumplimiento regulatorio, señaló  
29 que hay dos entornos: el interno y el externo. Explicó que el interno se compone de  
30 políticas, normativas, procedimientos y Código de Conducta, definidos por el Banco,  
31 y el externo se compone de leyes, acuerdos, regulaciones y mejores prácticas que  
32 deben aplicarse. Finalmente, expresó que la gestión de riesgos es una labor que debe  
33 ejecutarse a nivel institucional como Conglomerado.

34 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Muchas gracias, doña Kattia. No sé si tienen  
35 algún tema que quisieran comentar. La capacitación fue muy ordenada y contiene  
36 toda la información que se requiere”.

37 El señor Araya Jiménez comentó: “En línea con lo que expuso doña Kattia, el próximo  
38 vienes tendremos una sesión de trabajo entre la Auditoría General y el personal de  
39 la Dirección de Riesgos Operativos, con la finalidad de realizar una revisión al mapa  
40 de riesgos operativos que, eventualmente, podría sufrir cambios como consecuencia  
41 de la pandemia. Será una sesión de trabajo muy oportuna en lo que respecta a la  
42 segunda y tercera línea de defensa para actualizar este mapa de riesgos ante la  
43 situación que estamos viviendo”.

44 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Así es, don Ricardo. Es quizá uno de los riesgos  
45 más difíciles de controlar porque, en muchas ocasiones, depende de las personas. Es  
46 un tema más complejo que monitorear la liquidez. Nuevamente muchas gracias por  
47 la capacitación, doña Kattia”.

48 Finalmente, la señora Kattia Ramírez González dejó de participar en la presente  
49 sesión virtual.

50 **Resolución**  
51 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la  
52 capacitación titulada ***Gestión de Riesgos Operativos***, impartida en esta

1 oportunidad por la señora Kattia Ramírez González, directora general de Riesgos a.i.,  
2 como parte del plan de formación de la Junta Directiva General para el año 2019,  
3 aprobado en el artículo 15.º, sesión 12.433 del 20 de enero del 2020.

4 **Comuníquese a** Gerencia General, Subgerencia General de Riesgo y Crédito, y  
5 Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.

6 (G.V.F.)

7

8

9 A las quince horas con veinte minutos se levantó la sesión.

10

11

12

13

14

15

**PRESIDENTA**

**SECRETARIO**

---

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

---

Sr. Rodolfo González Cuadra

16