

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
35
36

N° 12.508

Costa Rica, lunes veinticinco de enero del dos mil veintiuno, 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 Figueredo
MBA. Ana Isabel Solano Brenes
- Gerente General: Ing. Bernardo Alfaro Araya
- Subgerente General de Banca
- Empresarial e Institucional: M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez
- Subgerente General de Riesgo y Crédito: M.Sc. Allan Calderón Moya
- Subgerente General de Operaciones: MBA. Jaime Murillo Víquez
- 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 la 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 Asesor Legal y la Secretaria General. Para tales efectos se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams.

ARTÍCULO 2.º

Se dejó constancia de que la subgerente general de Desarrollo y Personas, señora Rosaysella Ulloa Villalobos, no asistió a la presente sesión por cuanto se encuentra de vacaciones.

ARTÍCULO 3.º

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, manifestó: “Bueno, muy buenos días. Vamos a dar inicio formal a la sesión 12.508 de hoy 25 de enero. Iniciaríamos con la aprobación del orden del día, en donde les estaría solicitando incorporar, en el apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General*, algunos puntos. El primero es con respecto a una noticia que sale el día de hoy en CRHoy.com sobre la situación del Infocoop y algunos de los problemas que tienen en la cartera. Entonces, les estaría proponiendo, en este punto, solicitarle un informe a don Fernán, que es el representante del Banco Nacional ante la Junta Directiva del Infocoop. El

segundo punto es acerca de una reunión que tuvimos don Bernardo y esta servidora, el pasado jueves, con el sector turismo y una nota de la Canatur que se nos hizo llegar el día de ayer y que estaríamos remitiéndoles a los correos electrónicos ahorita en un momento. El tercer punto es sobre la propuesta del Gobierno, en la negociación con el Fondo Monetario Internacional, de gravar con 0,30% las utilidades después de impuestos y participaciones a las empresas del Estado, donde el Banco Nacional es parte de ello. Queríamos hacer la propuesta de que la Administración nos haga un análisis del impacto. Aquí tenemos dos temas sustantivos que se van a impactar: número uno, la suficiencia patrimonial, y el número dos, nuestras posibilidades de colocación de crédito. Ya hay algunas solicitudes de reacción y, entonces, ahora don Bernardo nos va a explicar un poco qué es lo que se les va a decir. Si, ¿don Mario?”. El director Carazo Zeledón dijo: “Creo que para efectos del acta debemos de hablar del 30% y no del 0,30%”.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Sí, lo que dije es el 0,3%, pero, sí es el 30%. No hay ningún problema en aclararlo. Perfecto, don Mario”.

El director Carazo Zeledón manifestó: “Perdone”.

La directora Ruiz Delgado acotó: “No se preocupe. El otro punto es con respecto al cobro por el uso de los POS, que inició con los taxis y algunos otros negocios y que hoy ya sale la noticia en el Diario Extra, entonces, me parece importante que don Bernardo nos cuente qué es lo que se decidió oportunamente y cómo está funcionando esa propuesta. Esos serían los puntos por incorporar. No sé si tienen algún otro punto. Si no hay puntos, estaría, entonces, solicitando la aprobación del orden del día con estas incorporaciones”.

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 12.508 de la Junta Directiva General, considerando las alteraciones propuestas en esta ocasión, en el sentido de **incorporar** en el apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General* los siguientes puntos: **i)** solicitud de informe sobre la situación de la cartera de crédito del Infocoop, a raíz de una publicación hecha por el medio digital CRHoy.com; **ii)** informe verbal sobre la reunión organizada por Ministerio de Turismo y carta suscrita por Presidente de la Cámara Nacional de Turismo y Presidente de la Cámara Costarricense de Hoteles, relativas a la situación actual de ese sector; **iii)** comentario sobre publicación del Diario Extra, referente al cobro de una comisión por el uso de datáfono, a aquellos comercios que no alcancen la facturación mínima establecida, y **iv)** comentario sobre la propuesta del Gobierno, en la negociación con el Fondo Monetario Internacional, de gravar con 30% las utilidades después de impuestos y participaciones a las empresas del Estado.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 4.º

Con respecto al acta de la sesión celebrada la semana anterior, la directora señora Jeannette Ruiz Delgado manifestó: “Pasáramos a la aprobación del acta de la sesión ordinaria 12.507 del 18 de enero. No sé si tienen alguna observación al acta”. En virtud de que no hubo observaciones, agregó: “Bueno, muchas gracias. Estaríamos dando el acta por aprobada”

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 12.507 del 18 de enero del 2021.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 5.º

De conformidad con lo acordado en la alteración al orden del día de la presente sesión, la presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, expresó: “Iniciaría con la solicitud para que don Fernán nos haga un informe sobre lo que se está planteando en la noticia de CRHoy.com de los problemas que hoy tiene el Infocoop en su cartera de crédito. Si les parece, les solicitaría que el acuerdo lo dejemos en firme para que don Fernán nos pueda hacer esta presentación la próxima semana, ¿les parece, señores y señoras?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

La directora Ruiz Delgado dijo: “Perfecto, muchas gracias”.

Resolución

De conformidad con lo propuesto durante la aprobación del orden del día de esta sesión por la directora Ruiz Delgado, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: encargar** al señor Fernán Hernández Bolaños, en su calidad de representante del Banco Nacional ante la Junta Directiva del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop), presentar, en la próxima sesión que celebre este órgano colegiado, un informe sobre la situación comunicada por el periódico digital CRHoy.com en la publicación titulada *Cartera de crédito de Infocoop sufre deterioro de ₡23.289 millones*, con el fin de que esta Junta Directiva General analice lo que corresponda.

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 señor Hernández Bolaños.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 9.º

La presidenta de este directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó información relacionada con la invitación para participar en la conferencia virtual denominada ***Adiós al 2020: Desafíos económicos después de la pandemia***, organizada por la Asociación Bancaria Costarricense, la cual se llevará a cabo el 5 de febrero del 2020, a las 8:30 a.m. Sobre el particular, indicó: “No sé si alguna señora o señor director podría participar o está interesado en participar. Si no es así, estaríamos dando por recibida la invitación. Pasaríamos al siguiente punto”.

SE DISPUSO: tener por presentada la invitación de la Asociación Bancaria Costarricense para participar en la conferencia virtual denominada ***Adiós al 2020: Desafíos económicos después de la pandemia***, la cual se llevará a cabo el 5 de febrero del 2020, a las 8:30 a.m.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 10.º

La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 25 de enero del 2021, 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: “Doña Cinthia, tenemos dos acuerdos, entiendo, y no sale ninguno”.

La señora Vega Arias respondió: “Así es, doña Jeannette, efectivamente”.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Bueno, muchas gracias. Pasaríamos al siguiente punto”.

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 25 de enero del 2021.

(C.V.A.)

ARTÍCULO 11.º

El auditor general, señor Ricardo Araya Jiménez, presentó el memorando AGM-001-2021 del 20 de enero del 2021, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones el día 28 de enero, así como los días 4 y 5 de febrero del 2021, con cargo al periodo correspondiente.

La directora Ruiz Delgado dijo: “Don Ricardo nos estaría haciendo una solicitud de vacaciones. ¿No sé si están de acuerdo señores y señoras, así como dejarlo en firme?”. Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

Considerando la solicitud expresa presentada mediante el memorando AGM-001-2021 del 20 de enero del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar** vacaciones al auditor general, señor Ricardo Araya Jiménez, el día 28 de enero, así como los días 4 y 5 de febrero del 2021, con cargo al periodo correspondiente

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 Auditor General y Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 15.º

De conformidad con el punto 3a. del orden del día de la presente sesión, la presidenta de este directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado presentó carta de fecha 22 de enero del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general, relativa al acuerdo tomado por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza en el artículo 5.º, sesión 42, celebrada el 20 de enero del 2021, en el cual se recomienda a la Junta Directiva General, en su calidad de Asamblea de Accionistas de las subsidiarias, la reelección de la señora Jessica Borbón Guevara en los cargos de Fiscal de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., y de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., en virtud de que dichos nombramientos se encuentran vencidos.

A continuación, la directora Ruiz Delgado manifestó: “Este punto es la convocatoria a Asamblea de Accionistas de BN Corredora de Seguros y BN Valores, Puesto de Bolsa, para el nombramiento del Fiscal de esos órganos. Se adjunta acuerdo tomado

1 por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza, en que la recomendación
2 es nombrar a la señora Jessica Borbón como Fiscal de ambas sociedades”. De seguido,
3 doña Jeannette propuso que este órgano colegiado, una vez finalizada la sesión, se
4 constituya en Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BN Sociedad Corredora
5 de Seguros, S. A. y de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., con el propósito de tomar
6 la resolución, en firme, de designar al Fiscal de las citadas subsidiarias.

7 Los directivos expresaron estuvieron de acuerdo con la moción de doña Jeannette.

8 La directora Ruiz Delgado expresó: “Entonces, a partir de este momento estaríamos
9 dando un receso hasta a la 1:00 p.m. Iniciaríamos con el punto 3b., una vez que
10 regresemos del almuerzo. Que tengan muy buen provecho”.

11 **Resolución**

12 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1)**
13 **proceder** a constituirse en Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BN
14 Sociedad Corredora de Seguros, S. A. y de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., con el
15 propósito de realizar la designación del Fiscal de ambas sociedades, en virtud de que
16 dichos nombramientos se encuentran vencidos. **2) Tener por presentada** la carta
17 de fecha 22 de enero del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria
18 general, relativa al acuerdo tomado por el Comité de Compensación, Nominación y
19 Gobernanza en el artículo 5.º, sesión 42, celebrada el 20 de enero del 2021.

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

23 (J.R.D.)
24
25

26 **ARTÍCULO 17.º**

27
28 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-
29 J012-2021 del 13 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, al que
30 se adjunta una propuesta de modificación al *Reglamento del Comité de Capital,*
31 *Activos y Pasivos (RG02-CGFI01), la cual se ajusta con el propósito de atender un*
32 *acuerdo tomado por ese Comité donde se aprueba que las tasas puedan ser*
33 *modificadas y aprobadas por la Dirección Corporativa de Finanzas, así como la*
34 *atención de las oportunidades de mejora que se detectaron en el simulacro de liquidez*
35 *del periodo 2020. Dicha modificación fue valorada y aprobada por el Comité de*
36 *Capital, Activos y Pasivos en el artículo 7.º, sesión 198-2021, celebrada el 12 de enero*
37 *del 2021.*

38 La directora Ruiz Delgado indicó: “Esta sería la modificación al Reglamento del
39 Comité Capital, Activos y Pasivos. Don Reinaldo, tiene la palabra”.

40 Inicialmente, el señor Herrera Arce manifestó que el cambio presentado en esta
41 oportunidad es pequeño; pero, muy importante. Dijo que el Comité de Capital, Activos
42 y Pasivos, debe enfocarse más en temas estratégicos, lo cual ha sido muy recalcado
43 por el señor Ricardo Araya, auditor general. Indicó que la primera modificación es
44 que la aprobación o modificaciones de tasas (activas y pasivas) no las aplique el
45 Comité, sino que este apruebe el marco general y las metodologías y la definición de
46 tasas le corresponderá propiamente a la Dirección Corporativa de Finanzas. En
47 relación con el segundo cambio, comentó que corresponde a una oportunidad que se
48 identificó en la atención de situaciones de la tercera etapa del Plan de Contingencia
49 de Liquidez, en sesiones de la Comisión de Crisis de Continuidad del Negocio (CCCN),
50 en las que la toma de decisiones de esta Comisión se considerarán como sesiones
51 extraordinarias del Comité de Capital, Activos y Pasivos, siempre y cuando asistan
52 todos los miembros requeridos.

1 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias. ¿Alguna pregunta o comentario?
2 ¿Don Marvin?”.

3 El director Arias Aguilar consultó: “Una consulta para don Reinaldo. Por ejemplo, en
4 el caso de que las tasas activas y pasivas, ahora le quedan directamente a la Dirección
5 Corporativa de Finanzas y el Comité da seguimiento a los niveles de estas; entonces,
6 aunque parezca muy general, ¿qué pasa si una tasa está fuera del mercado? ¿Ese
7 seguimiento da para que el Comité pueda actuar y decirle a la Dirección de Finanzas
8 que lo revise? Porque, sinceramente, Reinaldo, la preocupación es que se concentre la
9 decisión de las tasas en muy pocas personas y que no haya mecanismos para revisar
10 y ajustar, o sea, para que se evalúe, si es pertinente, que las tasas estén en esos
11 niveles, porque esa era una labor que hacía el Comité. ¿Cómo funcionaría el Comité?”.

12 La directora Ruiz Delgado dijo: “¿Don Reinaldo?”.

13 El señor Herrera Arce respondió: “Gracias, doña Jeannette. Sí, el Comité sigue
14 conservando la potestad de revisar, de instruir, si es el caso, a la Dirección
15 Corporativa de Finanzas a que revise los niveles de tasas. Esa es una facultad que
16 sigue conservando el Comité. El Comité también es el que aprueba las metodologías
17 para la definición de tasas, eso no es algo que Finanzas puede definir de forma
18 unilateral ni mucho menos y, eventualmente, si los miembros del Comité consideran
19 que estamos teniendo un problema de capacidad del mercado, perfectamente se puede
20 hacer el señalamiento o instrucción a Finanzas de que revisen los componentes de las
21 tasas que haya que revisar para ajustar lo necesario. Con este cambio, don Marvin,
22 no se está haciendo la concentración en un área, sino más bien lo que estamos
23 haciendo es tratando de descongestionar la labor del Comité para que no se vean
24 temas específicos de tasas como ocurría antes, verdad, que muchas veces se llevaban
25 al Comité de Capital, Activos y Pasivos programas de tasas de interés que eran, por
26 ejemplo, nada más de \$5.000 millones pero, el Comité sigue reteniendo sus facultades
27 de instruir, de solicitar, a Finanzas que revise los componentes que tenga que revisar
28 o, inclusive, traer nuevos niveles de los componentes de acuerdo con lo que esté
29 ocurriendo en el mercado”.

30 El director Arias Aguilar expresó: “Gracias, Reinaldo”.

31 La directora Ruiz Delgado indicó: “Muchas gracias, Reinaldo. ¿Doña Ana Isabel?”.

32 La directora Solano Brenes manifestó: “Don Reinaldo, ¿cómo está? Muchas gracias
33 por la presentación. En esa misma línea de quién tiene la facultad, tal vez señalar
34 que lo importante es el equilibrio que se tenga en función de la meta que tenemos de
35 fortalecer la profundización de mercado; es decir, que la coordinación con el área
36 comercial es sumamente importante para que los criterios de las tasas de interés
37 tengan ese equilibrio y no solamente se apunte la balanza hacia un lado. Tal vez, en
38 esa dirección, más que las modificaciones del reglamento, porque me queda claro que
39 esta modificación no estaría cambiando la esencia; pero, sí recordar que teníamos
40 pendientes aquellos indicadores que queríamos valorar para el equilibrio,
41 precisamente, que queríamos entre cada una de las organizaciones del Banco versus
42 los que está afectando las áreas comerciales, y en función de los elementos que se
43 toman para la fijación de tasas de interés para estar siempre o no quedar fuera de
44 competitividad. Nada más quiero recordar que eso está pendiente”.

45 El señor Herrera Arce dijo: “¿Doña Jeannette?”.

46 La directora Ruiz Delgado señaló: “Sí, don Reinaldo. Adelante”.

47 El señor Herrera Arce explicó: “Doña Ana Isabel, efectivamente, nosotros ya hicimos
48 una revisión de las políticas. Si mal no recuerdo esto fue un asunto que se vio en una
49 sesión de Junta a comienzos de diciembre, entonces, ya hicimos algunas revisiones
50 de algunos aspectos de las políticas. La semana pasada las circulamos a las áreas
51 comerciales para recibir observaciones. Vamos a tener una sesión del Comité Capital,
52 Activos y Pasivos mañana donde este es uno de los temas que está incluido, así que

1 vamos a traer esto a Junta en la sesión del 1.º de febrero o a la semana siguiente. Con
2 lo otro que mencionaba doña Ana Isabel, aquí es muy importante que exista una
3 dinámica muy cercana entre Finanzas y las áreas comerciales. Yo creo que el marco
4 de políticas que tenemos permite tener las herramientas suficientes para poder llegar
5 a una oferta que por un lado sea atractiva y que, por otro lado, balancee la estabilidad
6 financiera del Banco. Me parece que el marco que tenemos lo permite, lo importante
7 es que haya esa interacción, como ocurre en todas las entidades financieras, entre las
8 áreas comerciales y las financieras para buscar ese equilibrio, para esto no hay una
9 receta científica; pero, yo creo que en el marco que tenemos sí que se está muy cercano
10 a lo que son las buenas prácticas internacionales. Por ejemplo, este cambio que
11 estamos trayendo en el reglamento, justamente lo que busca es que haya más
12 flexibilidad, porque antes todos los ajustes tenían que pasar por el CCAP y eso le
13 puede restar flexibilidad a la entidad. Aquí lo que se busca es que el CCAP marque
14 lo que son las reglas del juego dentro las cuales Finanzas y las áreas comerciales
15 pueden moverse; pero, más bien lo entendemos, doña Ana Isabel, en el sentido de
16 poder tener un marco que dentro de las reglas permita una mayor agilidad y
17 flexibilidad a la organización. Sí, como les digo, esperaríamos el 1.º de febrero o la
18 semana siguiente, a más tardar, traer los ajustes para atender ese encargo”.

19 La directora Solano Brenes expresó: “Muchas gracias”.

20 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias, don Reinaldo. ¿Don Ricardo?”.

21 El señor Araya Jiménez apuntó: “Nada más para referirme a la inquietud que tiene
22 don Marvin y complementar un poco lo que decía don Reinaldo. La observación
23 nuestra en el CCAP era, precisamente, que el Comité estaba en labores muy
24 operativas y, en realidad, el Comité, para darle mayor flexibilidad al negocio, debería
25 tener un rol más estratégico, más de supervisión, más de vigilancia y dejar toda la
26 operativa en las áreas comerciales y en las áreas técnicas como Finanzas. Se daba el
27 caso que; por ejemplo, si había que salir urgentemente a definir un programa para
28 una *expomóvil* o cosas así, tenía que ir al Comité, entonces, eso restaba flexibilidad.
29 Eso sí, bien lo dice don Reinaldo, el Comité le va a dar el seguimiento y la vigilancia,
30 porque Finanzas tiene que aprobar o definir las tasas en función de la metodología
31 que se apruebe en el Comité. La otra ventaja es que don Reinaldo también participa
32 en el propio Comité, entonces, no va a definir tasas al margen de la normativa cuando
33 él tiene luego que dar cuentas al Comité. Entonces, por ahí se asegura esa parte y sí
34 se le da un poco más de dinámica al negocio, que era la preocupación nuestra en ese
35 momento, en el sentido de que el negocio estaba muy amarrado a tener que esperar
36 las sesiones para que se pudieran aprobar tasas y salir a competir. Gracias”.

37 La directora Ruiz Delgado manifestó: “Muchas gracias, don Ricardo, vale la
38 aclaración. Yo creo que también es importante, aprovechando el tema, pensar un poco
39 en la conveniencia de que las áreas del negocio, el área de Finanzas y las áreas de
40 Riesgo puedan conversarse muy bien a la hora de tomar decisiones para que ninguno
41 entorpezca la labor del otro, ¿no sé si me explico? Requerimos de mucha agilidad para
42 poder competir. A veces, una de las áreas retrasa por una razón equis el que se pueda
43 continuar con el trabajo en otra de las áreas. Especialmente, los que más requieren
44 de agilidad son las áreas comerciales para obtener respuestas y poder tener a
45 disposición de los clientes productos con condiciones que van a satisfacer las
46 necesidades y, por supuesto, de esa forma mantenernos dentro del mercado, que es
47 uno de nuestros puntos más importantes. Así que creo que vale la pena el comentario
48 en este momento. No sé si tienen algún comentario o pregunta. Si no hay preguntas,
49 estaría sometiendo a aprobación la modificación al Reglamento del Comité de Capital,
50 Activos y Pasivos. ¿Están de acuerdo, señoras y señores?”.

51 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

52 La directora Ruiz Delgado dijo: “Bueno, muchas gracias. Don Reinaldo, muchas

1 gracias. Lo conectamos luego otra vez, es que tenemos varios temas en medio y,
2 entonces, se nos hace un poquito complejo continuar y modificar la agenda. Así que
3 lo tendremos nuevamente en un rato”.

4 Finalmente, el señor Herrera Arce dejó de participar en la presente sesión virtual.

5 **Resolución**

6 **Considerando:** i) lo acordado por el Comité de Capital, Activos y Pasivos en el
7 artículo 7.º, sesión 198-2021, celebrada el 12 de enero del 2021; ii) la solicitud expresa
8 de la Administración, presentada mediante el resumen ejecutivo DCF-J012-2021 del
9 13 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, y iii) la explicación
10 brindada en esta ocasión por el señor Reinaldo Herrera Arce, director corporativo de
11 Finanzas, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) **aprobar**
12 **el Reglamento del Comité de Capital, Activos y Pasivos del BNCR (RG02-CGFI01),**
13 **Edición 12,** de conformidad con los términos del documento anexo al resumen
14 ejecutivo DCF-J012-2021 del 13 de enero del 2021 de la Dirección Corporativa de
15 Finanzas, presentado en esta oportunidad. 2) **Encargar** a la Gerencia General
16 instruir lo pertinente con el fin de divulgar, a nivel interno y a quienes corresponda,
17 lo aprobado en el numeral 1) de esta resolución. 3) **Dejar sin efecto** lo acordado en
18 el artículo 12.º, sesión 12.499 del 23 de noviembre del 2020, en el que se aprobó el
19 *Reglamento del Comité de Capital, Activos y Pasivos del BNCR (RG02-CGFI01),*
20 *Edición 12.*

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

22 (B.A.A.)
23
24

25 **ARTÍCULO 20.º**

26
27 El asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, presentó el oficio ALG-03-2021 de
28 fecha 21 de enero del 2021, suscrito por él, mediante el cual presenta copia del
29 dictamen de la Procuraduría General de la República C-361-2020 del 9 de setiembre
30 del 2020, que contesta una consulta que formuló el Banco de Costa Rica acerca de la
31 aplicación del artículo 44.º de la Ley n.º 2166, *Ley de Salarios de la Administración*
32 *Pública*, introducido por el Título III de la *Ley de Fortalecimiento de las Finanzas*
33 *Públicas*, n.º 9635.

34 Según indica el citado oficio, la inquietud del Banco de Costa Rica se refiere
35 específicamente a cuál es la forma en que se aplica la teoría de los derechos adquiridos
36 y las situaciones jurídicas consolidadas en los casos en los cuales una plaza salió a
37 concurso antes de la entrada en vigor de la Ley n.º 9635; pero, al momento del
38 nombramiento en propiedad, ya estaba en vigencia dicha Ley, en especial, a efecto de
39 determinar si resultan aplicables los topes salariales del artículo 44.º de la *Ley de*
40 *Salarios de la Administración Pública*, así como definir la situación de los
41 funcionarios que ocupaban un puesto de manera interina, antes de que empezara a
42 regir la Ley n.º 9635, si fueron nombrados en propiedad con posterioridad a esta Ley.
43 Se señala que la Procuraduría lo que considera al respecto es que, en aplicación del
44 denominado “principio de indemnidad salarial”, si una persona estaba nombrada de
45 forma interina en un puesto determinado antes de que entrara en vigencia la Ley n.º
46 9635, y posteriormente se le nombra como titular de ese mismo puesto, sin ninguna
47 interrupción (sin solución de continuidad), entonces no se debía disminuir el monto
48 de su salario; lo anterior, fundamentado en el artículo 56.º de la *Ley de Salarios de la*
49 *Administración Pública* vigente y, especialmente, en el Transitorio XXV de la *Ley de*
50 *Fortalecimiento de las Finanzas Públicas*, n.º 9635.

51 La directora Ruiz Delgado expresó: “Don Rafael, tiene la palabra”.

1 El señor Brenes Villalobos manifestó: “Muchas gracias, doña Jeannette.
2 Básicamente, este dictamen fue objeto de una noticia la semana pasada en relación
3 con un pago que se le estaba haciendo, aparentemente, al Gerente del Banco de Costa
4 Rica y por eso nos dimos a la tarea de buscarlo y entender el contexto. Ese Banco le
5 hizo la consulta a la Procuraduría acerca de la situación de los funcionarios que,
6 teniendo un nombramiento interino antes de que entrara en vigencia la Ley n.º 9635,
7 recibieron ya el nombramiento en propiedad en ese puesto con posterioridad a que
8 dicha Ley empezara a regir. Es muy interesante, porque la Procuraduría lo que hace
9 es reconocer que sí existe un derecho adquirido y, pues, permite, entonces, que el tope
10 aplicable en esos casos no sea el de la Ley n.º 9635, sino el que estaba vigente en el
11 momento en que inicia el nombramiento interino. Nos pareció que resultaba de
12 interés en el marco de la gestión del Banco y eventualmente puede ser útil tenerlo en
13 cuenta a la hora de hacer nombramientos y de los términos y condiciones en que se
14 puede estar contratando a funcionarios en diferentes puestos. Por eso, fue que lo
15 trajimos a colación. Es informativo; pero, consideramos que podría ser de utilidad
16 para los miembros de la Junta. Muchas gracias”.

17 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias, don Rafael. No sé si tienen alguna
18 pregunta. Si no, estaríamos dando por recibido este dictamen. ¿Doña Ana Isabel?”.

19 La directora Solano Brenes comentó: “Don Rafael, muchas gracias por el informe.
20 Cuando decimos que hay una base jurídica para efectos nuestros, ¿de qué tamaño es
21 el universo posible? ¿Qué casos tendríamos o cuál es la población que estaría ahí
22 efectivamente? Un poco para tener el panorama”.

23 El señor Brenes Villalobos contestó: “Doña Ana Isabel, es solamente como una
24 referencia que se hizo el planteamiento. Obviamente, en el caso del Banco de Costa
25 Rica ellos tenían situaciones concretas que impidieron que la Procuraduría se pudiese
26 pronunciar anteriormente. De hecho, ellos hicieron varios intentos, no sé si cuatro o
27 cinco, hasta que ya lograron concretar la consulta, de forma tal que no se estuviesen
28 refiriendo a un caso concreto. Ese análisis de si hay una situación a lo interno del
29 Banco Nacional que pudiese afectar, le reconozco que lo ignoro. No podría decirle;
30 pero, sí eventualmente podría ser un tema que genere alguna situación. En realidad,
31 el criterio es bastante novedoso e interesante, porque normalmente lo usual que
32 entendemos es que lo que aplica son los términos y condiciones que se detallan en el
33 nombramiento definitivo, sobre todo, si le ha dado tiempo a la Administración de
34 hacer ver cuáles son esas condiciones si es que la Ley varía. Pero, en este caso,
35 probablemente, como eso se obvio, pues generó un derecho adquirido y una situación
36 jurídica consolidada que da ese caso. Dado lo anterior, nos pareció interesante *llevarle*
37 *el pulso* y ver qué implicaciones puede tener”.

38 La directora Solano Brenes apuntó: “OK. Muchas gracias”.

39 La directora Ruiz Delgado externó: “Muchas gracias, don Rafael. Estaríamos dando
40 el punto por recibido y pasaríamos al siguiente dictamen legal”.

41 Resolución

42 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**
43 el oficio ALG-03-2021 de fecha 21 de enero del 2021, suscrito por señor Rafael Brenes
44 Villalobos, asesor legal, mediante el cual presenta copia del dictamen de la
45 Procuraduría General de la República C-361-2020 del 9 de setiembre del 2020, que
46 contesta una consulta que formuló el Banco de Costa Rica acerca de la aplicación del
47 artículo 44.º de la Ley n.º 2166, *Ley de Salarios de la Administración Pública*,
48 introducido por el Título III de la *Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas*,
49 n.º 9635.

50 **Comuníquese** a Asesor Legal.

51 (R.B.V.)
52

ARTÍCULO 21.º

En adición al informe sobre la conferencia virtual denominada *Misión de Mercado de Capitales Costa Rica: hacia una hoja de ruta*, conocido por la Junta Directiva General en el artículo 18.º, sesión n.º 12.505 del 11 de enero del 2021, el asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, el oficio ALG-04-2021, de fecha 21 de enero del 2021, suscrito por él, al cual adjunta copia del documento A30/7-74 del 15 de enero del 2021, de la Superintendencia General de Valores, en el que se indica que dicha conferencia es parte de la ejecución del Plan Estratégico de la Sugeval (2019-2023), específicamente del Proyecto de Fortalecimiento e Impulso al Mercado de Valores; además, se anexa la presentación, realizada el 16 de diciembre del 2020, sobre el diagnóstico de los principales inhibidores para el desarrollo del mercado de capitales, tanto desde el ámbito del sector público como desde la perspectiva del sector privado, y la propuesta de recomendaciones dentro de una hoja de ruta para el corto y mediano plazo.

La directora Ruiz Delgado dijo: “Esta es una ampliación a un informe que presentamos la semana anterior. ¿Don Rafa?”.

El señor Brenes Villalobos expresó: “Muchas gracias, doña Jeannette. En lo que presentamos inicialmente les contamos que estábamos a la espera de que los señores de la Sugeval nos remitieran una información. Esta es la documentación que nos enviaron, en la que, incluso, ahondan un poco y explican que esperan que en el transcurso de este año también se vayan a hacer otras rondas adicionales para ir implementando esa hoja de ruta y ver si en algún momento se puede implementar algo en materia de desarrollo del mercado de capitales en Costa Rica. Es como un anuncio. Además, nos dimos cuenta, por un tema aparte, que también lo está impulsando la misma Bolsa Nacional de Valores; es decir, está haciendo gestiones en ese sentido y, pues, eventualmente, podría ser interesante ver qué pasa con las empresas públicas que quieren poner a cotizar. Es un tema al que simplemente le estamos dando seguimiento por si llegara a generarse alguna normativa o iniciativa específica. Muchas gracias, doña Jeannette”.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Muchas gracias, don Rafa. Está el dictamen y la presentación. Estaríamos dando el tema por recibido. Pasaríamos al siguiente punto”. Los señores directores mostraron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDO: tener por presentado el oficio ALG-04-2021, de fecha 21 de enero del 2021, suscrito por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, al cual adjunta copia del documento A30/7-74 del 15 de enero del 2021, de la Superintendencia General de Valores, al que se anexa la presentación, realizada el 16 de diciembre del 2020, sobre el diagnóstico de los principales inhibidores para el desarrollo del mercado de capitales, tanto desde el ámbito del sector público como desde la perspectiva del sector privado, y la propuesta de recomendaciones dentro de una hoja de ruta para el corto y mediano plazo. Lo anterior, en adición al informe sobre la conferencia virtual denominada *Misión de Mercado de Capitales Costa Rica: hacia una hoja de ruta*, conocido por la Junta Directiva General en el artículo 18.º, sesión n.º 12.505 del 11 de enero del 2021.

Comuníquese a Asesoría Legal.

(R.B.V.)

ARTÍCULO 22.º

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 4.3.16 y subsiguientes de las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* de la Contraloría General de la República, el gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-J013-2021 del 19 de enero del 2021, al cual adjunta, para conocimiento y aprobación de este órgano colegiado, el documento denominado ***Informe de Liquidación Presupuestaria***, al cierre de diciembre del 2020, elaborado por la Dirección de Planeación y Control Financiero, así como la minuta de la reunión que se llevó a cabo con los miembros del Comité Especial de Análisis Presupuestario el día 20 de enero del 2021, en la cual se conoció dicho informe. Del citado documento, se transcribe lo siguiente:

Resultados Finales

Como resultado de los ingresos y gastos generados al IV trimestre del año 2020, el Banco Nacional alcanzó una utilidad acumulada antes de impuestos de ¢50,713 millones, mientras que la utilidad contable neta fue de ¢14,735 millones¹. De manera comparativa con el mismo período del año anterior, las utilidades antes de impuestos decrecieron en ¢18,660 millones, para una disminución del 27%.

Los activos totales del Banco registraron un monto de ¢7,452 miles de millones, lo cual resulta en un crecimiento con respecto al año anterior de un 5%, y una variación absoluta de ¢331 miles de millones. La cartera de créditos registra un saldo de ¢4,326 miles de millones.

El rubro con la variación absoluta más importante a considerar es la de Disponibilidades con un crecimiento anual de ¢226 miles de millones equivalente a un 20%.

Los pasivos totales, por su parte, ascendieron a la suma de ¢6,754 miles de millones, con un crecimiento absoluto de ¢325 miles de millones equivalentes al 5%, destaca el grupo de Obligaciones Financieras con ¢402 miles de millones más respecto al mismo periodo del año anterior.

En cuanto a la ejecución presupuestaria propiamente, los Ingresos Corrientes registraron una ejecución de ¢642,368 millones para un 94% de ejecución de los ¢685,753 millones asignados para este año. Con respecto al año anterior, se registra una disminución en los ingresos de ¢68,922 millones, equivalentes a un 10%.

Los Ingresos de Capital registran una ejecución de ¢8,076 millones, equivalentes a un 99%. Con respecto al año anterior, muestran un crecimiento de un 45%, es decir ¢2,503 millones de más.

En cuanto a los Ingresos Totales se registra al cierre del 2020 una ejecución de ¢650,444 millones, los cuales equivalen a un 94% del presupuesto total. En comparación con el año pasado, se registra una disminución de ingresos por ¢66,419 millones, los cuales equivalen a un 9%.

Por otra parte, los Egresos Corrientes alcanzaron la suma de ¢566,953 millones, para una ejecución del 82% del presupuesto asignado. Con respecto al mismo período del año anterior, disminuyen en ¢64,970 millones equivalentes a un 10%. El grupo más importante dentro de estos gastos es el de Intereses y Comisiones, el cual registró un gasto de ¢223,701 millones, seguido del grupo de Servicios con ¢178,929 millones ejecutados.

Dentro de la partida de Intereses y Comisiones, la mayor disminución la registraron los gastos relacionados con los Intereses sobre Otras Obligaciones, los cuales registran un decrecimiento de ¢43,352 millones.

En cuanto a los Bienes Duraderos, el ejecutado fue de ¢20,947 millones para un 65% de ejecución siendo el mejor de los últimos 2 años; este grupo presenta un crecimiento con respecto al año anterior de ¢7,827 millones.

En resumen, al cierre del año 2020 se observan decrecimientos con respecto al mismo periodo del año anterior tanto a nivel de ingresos (9% menos) como de gastos (10% menos), debido a los impactos en la actividad económica que estamos viviendo producto de la propagación internacional del COVID-19.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Estaríamos solicitando la incorporación de don Reinaldo. Tenemos varios puntos de don Reinaldo, entonces, les voy a pedir una modificación para verlos todos, ahora sí, seguidos, y dejar el punto 4e., que es la *Gestión y logros de la Dirección General de Relaciones Institucionales en 2020* una vez que terminemos el punto 4g. ¿De acuerdo?”.

1 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

2 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión, de manera virtual, el
3 señor Reinaldo Herrera Arce, director corporativo de Finanzas, con el propósito de
4 referirse a este particular y a los temas que se consignan en los tres artículos
5 siguientes.

6 El director Carazo Zeledón dijo: “¿Doña Jeannette?”.

7 La directora Ruiz Delgado respondió: “Sí, señor”.

8 El director Carazo Zeledón manifestó: “Yo quisiera, antes de que comience la
9 presentación de don Reinaldo sobre la liquidación presupuestaria —no sé si es el
10 momento oportuno— señalar que este tema fue conocido en una reunión informal del
11 Comité Especial de Análisis Presupuestario y que por falta de tiempo no se pudo
12 llegar a tomar un acuerdo formal, como correspondía; sin embargo, se le autorizó a la
13 Administración para que presentara el informe directamente a la Junta Directiva y
14 que sepamos excusar la razón por la cual no viene con un acuerdo formal del Comité”.
15 La directora Ruiz Delgado señaló: “Muchas gracias, don Mario. Gracias por la
16 información. Este tema, al igual que el siguiente, tendríamos que aprobarlo en firme
17 por los tiempos de respuesta. Don Reinaldo, tiene usted la palabra. Iniciamos con el
18 informe de liquidación presupuestaria, diciembre 2020”.

19 De seguido, el señor Herrera Arce manifestó que, en efecto, es importante que este
20 asunto se apruebe en firme, a fin de cumplir con los tiempos establecidos por la
21 Contraloría. En cuanto a los ingresos, don Reinaldo dijo que se tuvo una ejecución
22 total del 94% durante el 2020. Explicó que ese porcentaje deriva del cumplimiento
23 real versus lo que se tenía presupuestado. Mencionó que se presentaron algunos
24 asuntos relativos a ingresos financieros, los cuales siempre tienen un margen de
25 diferencia, por ejemplo, ingresos a la propiedad, en donde se logró una ejecución del
26 92%, lo que es un dato bastante bueno. Asimismo, acotó que en ingresos de capital se
27 obtuvo un 99%, para un total de 94% en lo que tiene que ver con ingresos. Luego, en
28 comparación con los resultados del año anterior, destacó que hubo una disminución
29 en el total de ingresos, lo cual se ha analizado en otras oportunidades, en relación con
30 las disminuciones por concepto de intereses. Manifestó que, en total, los ingresos
31 cayeron un 9% y que en aquellos relativos a bienes y servicios se presentó una
32 ejecución total del 92%. Además, mencionó que se dio una caída del 2% en lo que
33 refiere a la venta de bienes y servicios. De seguido, puntualizó sobre los ingresos por
34 servicios financieros, en donde se obtuvo un 85% de ejecución. Mencionó que esta es
35 la partida más relevante dentro del total de servicios financieros y de seguros. En lo
36 que respecta a ingresos por dividendos, indicó que se tuvo una ejecución de 88% y un
37 107% en intereses sobre títulos valores. Don Reinaldo mencionó que en los egresos se
38 dio una ejecución total del 82% y que los rubros con menor ejecución fueron los de
39 materiales y suministros (68%), gastos por servicios (82%), remuneraciones (91%), y
40 transferencias corrientes (46%). Agregó que estos resultados se ven influenciados por
41 los efectos de la pandemia. Luego, resaltó que el presupuesto del 2020 se elabora con
42 base en las proyecciones financieras que se tenían a finales del 2019, las cuales no
43 contemplaban los impactos de una pandemia como la que se vivió y se vive. En
44 comparación con el 2019, comentó que el gasto ejecutado disminuyó en un 10%, lo
45 cual está bastante bien. Además, indicó que los gastos por servicios bajaron en un
46 11% con respecto al año anterior. Posteriormente, manifestó que el dato de
47 remuneraciones se mantuvo prácticamente invariable en función del año 2019, el cual
48 tuvo un crecimiento del 1%. Finalmente, consultó si los señores directores tienen
49 preguntas al respecto.

50 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Muchas gracias, don Reinaldo. No sé si tienen
51 alguna consulta o algún comentario”. Al no haberlos, añadió: “Si no hay consultas ni
52 comentarios, estaría sometiendo a aprobación el informe de liquidación

presupuestaria a diciembre del 2020 y les solicitaría la firmeza. ¿Están de acuerdo, señores y señoras?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

La directora Ruiz Delgado señaló: “Perfecto, muchas gracias. Pasaríamos al punto 4d.”.

Resolución

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 4.3.16 y subsiguientes de las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* de la Contraloría General de la República, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:**
1) aprobar el Informe de Liquidación Presupuestaria, al cierre de diciembre del 2020, elaborado por la Dirección de Planeación y Control Financiero, de acuerdo con las cifras y detalles consignados en el documento adjunto al resumen ejecutivo DCF-J013-2021 del 19 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, conocido en esta ocasión, en el entendido de que se cumplirán todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. **2) Tener por presentada** la minuta de la reunión que se llevó a cabo con los miembros del Comité Especial de Análisis Presupuestario el día 20 de enero del 2021, en la cual se analizó el informe aprobado en el numeral anterior de esta resolución.

Nota: se dejó constancia de que los señores 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, Dirección Corporativa de Finanzas, y Dirección de Planeación y Control Financiero.

(B.A.A.)

ARTÍCULO 23.º

De conformidad con lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República el 27 de febrero del 2013, el gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-J015-2021 del 21 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, al cual se adjunta el documento denominado **Informe de Evaluación del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Anual, 31 de diciembre del 2020**, elaborado por la Dirección de Planeación Estratégica, del cual se transcribe lo siguiente:

El Banco muestra al cierre de diciembre en sus indicadores gerenciales, calificaciones por encima al 90% tales como ROE, ICL en colones y dólares, mora mayor a 90 días y el índice de calidad, los que mostraron resultados entre el 80% y 90% fueron la suficiencia patrimonial, eficiencia y participación de mercado y el que mostro un resultado menor a 80% fue cartera en desarrollo, provocado por el no cumplimiento en las metas de crecimiento del segmento de pequeña empresa y por el crecimiento del saldo en la cartera Institucional y Corporativa, lo cual “diluye” la participación de Desarrollo dentro de la cartera total del BN.

En materia de planificación y presupuesto, las proyecciones comerciales de colocación de operaciones de crédito (en unidades de crédito a procesar), se han cumplido un 47%. En materia de servicios de soporte al negocio, las proyecciones alcanzan un cumplimiento del 89%, lo que significa un alineamiento entre las capacidades y las demandas del Banco. En estas dos áreas se concentra el programa de apoyo del Banco que, al 31 de diciembre de 2020, cuenta con un porcentaje de ejecución presupuestaria del 79% (¢318.567 millones ejecutados de ¢401.076 millones).

En línea con lo anterior, el presupuesto de capacitación asociado alcanza a la fecha una ejecución del 89% (¢327 millones ejecutados de ¢366 millones).

Por otro lado, en relación con las grandes inversiones del BNCR, el presupuesto institucional alcanza un grado de ejecución del 65% (¢20.947 millones ejecutados de ¢32.048 millones).

Estas inversiones se encuentran compuestas principalmente por los proyectos de

1 *infraestructura que alcanzan una ejecución del 70% (¢7.812 millones ejecutados de ¢11 104*
2 *millones), las necesidades tecnológicas, alcanzan una ejecución del 90% (¢9.283 millones*
3 *ejecutados de ¢10.282 millones).*

4 *Finalmente, el programa de negocios que da soporte al funcionamiento de la red de oficinas*
5 *tiene un presupuesto asociado, sin embargo, este tiene un componente fundamental que*
6 *consiste en la planilla, los gastos por lo tanto se mantienen constantes por dicho componente.*
7 *Dicho esto, para el programa de negocios presenta una ejecución del 87% con un monto*
8 *ejecutado de ¢227.438 millones de ¢260.817 millones.*

9 *En línea con esto, el presupuesto de publicidad y mercadeo asignado para el logro de las*
10 *tácticas comerciales es de ¢4.907 millones y se ejecutaron ¢4.791 millones sobre el presupuesto*
11 *ajustado, es decir, un 98%.*

12 *El Banco Nacional de Costa Rica, tiene a diciembre de 2020 una ejecución del 82% de su*
13 *presupuestación anual.*

14 La directora Ruiz Delgado dijo: “Tiene la palabra don Reinaldo”.

15 El señor Herrera Arce procedió a realizar una presentación sobre los aspectos más
16 relevantes de dicho informe. Inició comentando que el objetivo es evaluar el
17 alineamiento entre la formulación y ejecución de planes por programa y el desempeño
18 general del Banco Nacional. Se refirió a los resultados del desempeño general de la
19 institución a diciembre del 2020. Señaló que el indicador que estuvo por debajo de la
20 meta programada (28,39%) fue cartera en desarrollo (27,37%). Recordó que el citado
21 indicador se mide como un porcentaje de la cartera total. Expresó que el ICL en
22 colones y dólares, la mora mayor a 90 días y el ROE presentaron un cumplimiento
23 del 100% durante el mes de diciembre. Dijo que el indicador de suficiencia
24 patrimonial estuvo por debajo de la meta. Recordó que la suficiencia bajó a finales del
25 año pasado como resultado de un menor peso de una de las partes de la deuda
26 subordinada y por el crecimiento mayor que se anticipada en la cartera de crédito.

27 La directora Ruiz Delgado dijo: “Don Marvin, tiene la palabra”.

28 El director Arias Aguilar expresó: “Es una observación y consulta. Voy a traer un
29 antecedente del Banco. Cuando se ponen metas en porcentajes del total de la cartera
30 para algún sector, como en este caso cartera en desarrollo, eso conlleva ciertos riesgos
31 y cierto peligro, porque si algún sector del país crece fuertemente arrastra al otro,
32 aunque no está medido que deba crecer en esas magnitudes. Pongo un ejemplo que
33 sucedió en los 90. Creo que don Rodolfo tiene que acordarse muy bien. La Junta
34 Directiva tomó una vez la disposición, como meta, que la cartera bananera no creciera
35 más del 10%; pero, hubo otros sectores que en esos momentos tuvieron un crecimiento
36 muy fuerte en el país. Entonces, el 10% de la cartera total, en términos nominales, se
37 convirtió en algo que no quería el Banco. Traigo a colación esto porque me parece que
38 tenemos que tomar en cuenta estos factores cuando establecemos metas de
39 crecimiento de cartera por actividad en términos porcentuales”.

40 La directora Ruiz Delgado indicó: “Muchas gracias, don Marvin. ¿Don Bernardo?”.

41 El señor Alfaro Araya acotó: “Tiene absoluta razón, don Marvin. Con Reinaldo
42 estuvimos viendo estos indicadores y llegamos a la conclusión de que había sido un
43 error establecer la cartera en desarrollo como un porcentaje de la cartera total, porque
44 no depende de la cartera de banca de desarrollo alcanzar ese porcentaje, sino que
45 depende de muchos otros factores que inciden sobre la cartera total, de manera que
46 ya eliminamos este indicador para este año y los siguientes, y no vamos a volver a
47 establecer un parámetro de este tipo como indicador”.

48 El director Arias Aguilar agregó: “Muy bien”.

49 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias, don Marvin y don Bernardo.
50 Podemos continuar, don Reinaldo”.

51 El señor Herrera Arce se refirió a la evaluación de la formulación de planes y
52 presupuesto por programa. Destacó que los niveles de ejecución fueron bastante altos.
53 Dijo que la parte de formalización en la fábrica de crédito estuvo un poco baja (47%);
54 sin embargo, señaló que fue un comportamiento normal, dado que la pandemia no se

1 anticipada en el momento en el que se estableció el programa de apoyo. Luego, amplió
2 detalles acerca de la ejecución de los programas de inversiones (inversión de TI: 90%;
3 sustitución de activos obsoletos: 87%; infraestructura física: 70%; proyectos menos de
4 90%: 1, entre 90% y 99%: 2, igual a 100%: 15, de los cuales 7 fueron cerrados).
5 Finalmente, don Reinaldo comentó acerca de las conclusiones del informe, a saber: i)
6 el Banco Nacional de Costa Rica tiene a diciembre del 2020 una ejecución del 82% de
7 su presupuestación anual; ii) el plan comercial del Banco ha evolucionado con
8 respecto a periodos anteriores en su seguimiento y control; sin embargo, aún es
9 necesario madurar el diseño de planeación táctica y su articulación a nivel operativo,
10 con el propósito de que los puntos de venta puedan percibir de manera tangible la
11 planeación táctica, por lo cual, en ese sentido, la Dirección de Planeación Estratégica
12 ha llevado un proceso de automatización, antecedido por un modelo de planeación
13 alineado a mejores prácticas, en el que se espera extraer el beneficio de alineamiento
14 metodológico, un seguimiento más robusto y la capacidad para poder guardar la
15 trazabilidad de las acciones desde el nivel táctico hasta el nivel operativo; iii) el plan
16 de producción del Banco se ha robustecido mediante la inclusión de métricas de
17 seguimiento para los procesos de soporte de las áreas comerciales, lo que permite una
18 mayor alineación y concentración de los esfuerzos de cara al cliente para lograr
19 brindarle una mejor experiencia; iv) en materia de tecnología, según lo dicta el Plan
20 Estratégico el Banco, se debe seguir dándole prioridad a los proyectos relacionados
21 con la experiencia digital del cliente, por lo que la priorización de la ejecución debe ir
22 en esta línea.

23 La directora Ruiz Delgado manifestó: “Muchas gracias, don Reinaldo. No sé si tienen
24 alguna pregunta o algún comentario. Tiene la palabra doña Magdalena”.

25 La directora Rojas Figueredo expresó: “Muchas gracias por el informe, don Reinaldo.
26 Muy bien la mayoría de los resultados que hemos ido conociendo y, sobre todo, no nos
27 sorprende aquellos en los cuales no hemos alcanzado la meta y el saber claramente
28 el por qué. Tal vez parezca un tema de forma; pero, sí es importante, por lo menos
29 para mí, que no he podido estar en todo el proceso, sobre todo en la planificación
30 estratégica que definía un rumbo y unas metas evidentemente a cumplir por año,
31 tener la información de qué fue lo inicialmente planteado y cuánto hemos ido
32 evolucionando año con año. Si bien es cierto, este fue un año particularmente
33 extraordinario, es necesario poder tener la claridad de qué tan acertados hemos sido,
34 tanto en la planificación como en la consecución de los resultados, y si en medio ha
35 habido situaciones qué debamos corregir. Esto de cara al ejercicio que vamos a tener
36 el próximo miércoles. Es una consulta y una sugerencia a la vez”.

37 La directora Ruiz Delgado manifestó: “Muchas gracias, doña Magdalena. Tiene usted
38 toda la razón y no tiene por qué tener toda la información. Aquí tenemos una
39 estrategia vigente que ha sido modificada a lo largo de estos años. Cuando se ha
40 hablado de cuál es el plazo ideal para diseñar una estrategia, pensar en cinco años
41 quizá no es lo más conveniente, y en algún momento lo mencionamos incluso con los
42 señores de McKinsey, por cuanto las premisas y la situación cambia y es necesario
43 hacer replanteamientos. Entonces, me parece que deberíamos ir en la línea de buscar
44 mecanismos para hacer planes estratégicos de más corto plazo. No sé si dos o tres
45 años sería lo óptimo. Pero, sí creo que sería conveniente, don Reinaldo, que le
46 podamos remitir a todos los señores directores y directoras un comparativo de qué
47 fue lo que se aprobó con McKinsey en el momento en que entró a regir esta estrategia;
48 además, las modificaciones que hemos hecho especialmente en temas de indicadores
49 y qué es lo que tenemos a hoy, porque si no uno se pierde. Ella tiene toda la razón”.

50 El señor Herrera Arce respondió: “Sí, señora. Esa información la tenemos. Podemos
51 hacérselas llegar sin ningún problema, para que ustedes puedan ver esa evolución de
52 metas observadas y las modificaciones que se han hecho”.

La directora Ruiz Delgado dijo: “Se lo agradecería si nos lo pudiera remitir entre hoy y mañana temprano para que ellos puedan darle una buena revisada antes de la sesión del próximo miércoles. ¿Le parece?”.

El señor Herrera Arce contestó: “Sí, claro. Por supuesto”.

La directora Ruiz Delgado agregó: “Muchas gracias por la observación, doña Magdalena. Estaría, entonces, sometiendo a aprobación del *Informe de Evaluación del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Anual, 31 de diciembre del 2020*, y les solicitaría la firmeza”.

Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

Resolución

Considerando: i) lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República; ii) la solicitud expresa de la Administración, presentada mediante el resumen ejecutivo DCF-J015-2021 del 21 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: aprobar** el documento denominado *Informe de Evaluación del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Anual, 31 de diciembre del 2020*, elaborado por la Dirección de Planeación Estratégica, y expuesto en esta oportunidad por el señor Reinaldo Herrera Arce, director corporativo de Finanzas. Es entendido que este informe deberá remitirse, en tiempo y forma, a la Contraloría General de la República para lo que corresponda.

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, Dirección Corporativa de Finanzas y Dirección de Planeación Estratégica.

(B.A.A.)

ARTÍCULO 24.º

En cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.º, numeral 2), sesión 11.680 del 25 de enero del 2011, relativo a las modificaciones presupuestarias internas requeridas por el Banco Nacional, producto de su gestión ordinaria, el gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-J1011-2021 del 14 de enero del 2021, elaborado por la Dirección Corporativa de Finanzas, al que se adjunta el oficio DPCF-004-2021, de fecha 12 de enero del 2021, suscrito por el señor Gerardo Rojas Jiménez, director de Planeación y Control Financiero a.i., en el que se emite el reporte trimestral de las modificaciones presupuestarias, correspondientes al cuarto trimestre del 2020.

La directora Ruiz Delgado dijo: “No sé si tienen alguna pregunta o comentario y si no es así estaríamos dándolo por recibido”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

La directora Ruiz Delgado acotó: “Pasáramos al siguiente punto”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el informe trimestral de las modificaciones presupuestarias por gestión ordinaria, correspondientes al cuarto trimestre del 2020, mediante el oficio DPCF-004-2021, de fecha 12 de enero del 2021, suscrito por el señor Gerardo Rojas Jiménez, director de Planeación y Control Financiero a.i., anexo al resumen ejecutivo DCF-J1011-2021 del 14 de enero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, en cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.º, numeral 2), sesión 11.680 del 25 de enero del 2011.

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

2 (B.A.A.)

3
4
5 **ARTÍCULO 25.º**
6

7 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-
8 J014-2021 del 20 de enero del 2021, elaborado por la Dirección Corporativa de
9 Finanzas, al que se adjunta el documento denominado ***Informe de Sostenibilidad***
10 ***y Financiero, cuarto trimestre del 2020***, en el que se detalla la estructura de
11 gobierno de la institución, los resultados de sus principales indicadores, así como
12 algunos datos sobre la conformación de los activos, distribución y calidad de la cartera
13 de crédito, estructura del fondeo, bonos, calificaciones de riesgo, participación de
14 mercado, desempeño financiero, composición del capital, eficiencia y cantidad de
15 oficinas y de empleados. Asimismo, se describen los avances en los compromisos de
16 sostenibilidad para apoyar en el desarrollo del país.

17 De seguido, la directora Ruiz Delgado expresó: “Yo solamente tendría un comentario
18 y se basa precisamente en lo que mencionamos al principio de la sesión (artículo 8.º).
19 Aquí hay información muy rica, que es fundamental para compartirla con el señor
20 Presidente en una reunión que pueda tener esta Junta Directiva para conversar sobre
21 la propuesta de cobro del 30% extra sobre las utilidades, en este caso, del Banco,
22 después del pago de impuestos y participaciones. Entonces, si les parece, estaría
23 dando el tema por recibido para remitirlo al Consejo de Gobierno, salvo que exista
24 alguna observación en contrario”.

25 La directora Rojas Figueredo señaló: “Doña Jeannette, si me permite un comentario”.

26 La directora Ruiz Delgado dijo: “Sí, señora. Adelante”.

27 La directora Rojas Figueredo expresó: “Me parece que el informe es sumamente
28 completo, que efectivamente nos da muchos insumos y, tal vez, en otra sesión anterior
29 que vimos los resultados financieros hacíamos la observación de poder ver tanto los
30 impactos desde el punto de vista social y ambiental, para cumplir con la estrategia
31 de sostenibilidad. Creo que esta información es el complemento adecuado a lo que ya
32 don Bernardo y los compañeros de la Administración nos expusieron desde el punto
33 de vista financiero; entonces, si uno quisiera ver la triple línea e indicadores y logros
34 me parece que ahí está bastante claro y yo insistiría en que esta es la forma en que
35 debemos presentarlo ante la opinión pública: con los impactos desde el punto de vista
36 de las tres variables de la sostenibilidad”.

37 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchísimas gracias, doña Magdalena. Totalmente
38 de acuerdo. Este es un tema que creo que hemos mencionado aquí muchísimas veces,
39 en la Junta Directiva, de como los resultados financieros no necesariamente interesan
40 a la población en general, solamente a cierto grupo o a cierta parte de la población, y
41 lo que sí interesa realmente son estos otros resultados en esa triple línea de la que
42 habla doña Magdalena y me alegra mucho que tengamos la oportunidad de conversar
43 el tema. Creo que hay que ir diseñando algún mecanismo de comunicación para dar
44 a conocer todos estos resultados cualitativos en medio de la discusión que se va a ir
45 dando sobre la propuesta del pago de este 30%, que ya hemos discutido el día de hoy.
46 Si les parece estaría, entonces, dando el tema por recibido y solicitándoles que lo
47 remitamos al Consejo de Gobierno y que se diseñe una estrategia para comunicar
48 todos estos logros cualitativos que hemos obtenido. ¿Están de acuerdo, señores y
49 señoras?”.

50 El director Carazo Zeledón manifestó: “Estoy de acuerdo y quisiera hacer una
51 observación después de la votación”.

1 La directora Ruiz Delgado comentó: “De acuerdo. Y, si les parece, lo dejamos en firme
2 para poder remitir esta información y poder ya, incluso, comenzar a diseñar el
3 mecanismo de comunicación de la misma. ¿De acuerdo?”.

4 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

5 La directora Ruiz Delgado expresó: “Ahora sí, don Mario, la observación suya. Tiene
6 la palabra”.

7 El director Carazo Zeledón apuntó: “La observación es que se le ponga un agregado a
8 ese informe para efectos de señalarles que con la decisión que se está tomando
9 actualmente deberían esperar una información muy pronta en el sentido de cómo va
10 a variar eso en los próximos meses, en razón de lo que se está discutiendo. Esa es una
11 observación de forma”.

12 La directora Ruiz Delgado señaló: “Muchas gracias, don Mario. Estaríamos, entonces,
13 dando el punto por recibido y agradeciéndole a don Reinaldo que nos haya
14 acompañado esta tarde. Muchas gracias, don Reinaldo”.

15 El señor Herrera Arce dijo: “Con mucho gusto. Buenas tardes”.

16 Seguidamente, el señor Herrera Arce dejó de participar en la sesión.

17 **Resolución**

18 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) tener**
19 **por presentado** el resumen ejecutivo DCF-J014-2021 del 20 de enero del 2021,
20 elaborado por la Dirección Corporativa de Finanzas, al que se adjunta el documento
21 denominado ***Informe de Sostenibilidad y Financiero, cuarto trimestre del***
22 ***2020. 2) Comisionar*** a la presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado,
23 para que, en conjunto con el Gerente General, remita al Consejo de Gobierno, en
24 tiempo y forma, el documento conocido en el numeral 1) de esta resolución. **3) De**
25 **conformidad con lo manifestado en esta ocasión por la directora Rojas Figueredo, así**
26 **como la moción de la directora Ruiz Delgado, *encargar* a la Gerencia General girar**
27 **las instrucciones pertinentes para que se diseñe, a la brevedad posible, una estrategia**
28 **clara de comunicación de los resultados cualitativos contenidos en el *Informe de***
29 ***Sostenibilidad y Financiero, cuarto trimestre del 2020*, en aras de visibilizar los**
30 **esfuerzos que realiza el Banco Nacional para contribuir con el país en los ámbitos**
31 **social, ambiental y financiero. Es entendido que dicha estrategia deberá presentarse**
32 **oportunamente a conocimiento de este órgano colegiado.**

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

36 **Comuníquese** a Gerencia General.

37 (B.A.A.)
38
39

40 **ARTÍCULO 26.º**

41
42 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo
43 DGRIPS-002-2021, de fecha 18 de enero del 2021, de la Dirección General de
44 Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, al que se adjunta la
45 presentación titulada ***Informe de Gestión y Logros del 2020*** de dicha dependencia,
46 para conocimiento de este órgano colegiado.

47 La directora Ruiz Delgado dijo: “Aquí estaríamos solicitando la incorporación de don
48 Francisco Gamboa”.

49 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión, de manera virtual, el
50 señor Francisco Gamboa Soto, director de Relaciones Institucionales, Publicidad y
51 Sostenibilidad.

1 La directora Ruiz Delgado expresó: “Buenas tardes, don Francisco. Bienvenido. Tiene
2 la palabra”.

3 El señor Gamboa Soto dijo: “Muchas gracias, doña Jeannette. Buenas tardes a usted,
4 a los señores miembros de la Junta Directiva, así como a los de la Alta
5 Administración”. Posteriormente, inició la presentación comentando que expondrá
6 los resultados del 2020 en las áreas de comunicación externa y relaciones con medios,
7 redes sociales, alianzas estratégicas, eventos con públicos de interés, comunicación
8 interna, sostenibilidad y reputación. Luego, amplió detalles acerca de las noticias
9 positivas, negativas y neutras que se divulgaron en los medios de comunicación
10 externa (televisión, prensa, radio, digitales) sobre el Conglomerado Financiero Banco
11 Nacional. Destacó que la cantidad de notas positivas relacionadas con el
12 Conglomerado creció en casi un 55% en el año 2020, al pasar de 1.968 notas en el
13 2019 a 3.047 notas publicadas en el 2020. Asimismo, dijo que se presentó un aumento
14 del 82,12% en el valor económico de la cobertura del Conglomerado con respecto al
15 2019. También, mostró varias imágenes del posicionamiento de los voceros del
16 Conglomerado (Gerente General y Subgerentes Generales del Banco, y Gerentes
17 Generales de las subsidiarias). Informó de que hubo un esfuerzo grande por
18 posicionar ante los medios que el Conglomerado está perfectamente capacitado
19 técnicamente y tiene el conocimiento de causa para poder aportar en la discusión de
20 los temas económicos y financieros del país. En cuanto a las redes sociales, destacó
21 las siguientes cifras: i) incremento del 21% en seguidores en las redes sociales de la
22 organización; ii) crecimiento del 130% en consultas atendidas en redes sociales e iii)
23 incremento del 102% de clientes atendidos en redes sociales.

24 La directora Ruiz Delgado acotó: “Tiene la palabra doña Magdalena”.

25 La directora Rojas Figueredo consultó: “¿Qué tipo de seguimiento le damos a las
26 consultas de los clientes y a la satisfacción de esas consultas? Gracias”.

27 La directora Ruiz Delgado señaló: “Gracias. Adelante, don Francisco”.

28 El señor Gamboa Soto respondió: “Gracias, doña Magdalena, por su pregunta.
29 Básicamente, el seguimiento que le damos y la manera en la que nosotros atendemos
30 a los clientes que nos preguntan cosas por redes es que construimos la respuesta y
31 las posiciones con las áreas técnicas o de servicio del Banco que tengan a cargo el
32 tema por el cual los clientes están preguntando; es decir, con ellos se construye una
33 posición y se homologa. La homologamos también con nuestro Centro de Contacto,
34 para que haya una concordancia entre lo que estamos respondiendo a nuestros
35 clientes por redes sociales y lo que se le está respondiendo por el Centro de Contacto,
36 que le reporta a don Jaime. Eso, en cuanto a qué tipo de seguimiento se le da. Con
37 respecto a los niveles de satisfacción con esas respuestas, doña Magdalena, para el
38 caso de los clientes atendidos por redes sociales no está vigente ni tenemos
39 implementado un mecanismo de medición de la satisfacción de esos clientes con las
40 respuestas obtenidas”.

41 La directora Rojas Figueredo agregó: “Muchas gracias, don Francisco”.

42 El señor Gamboa Soto dijo: “Con gusto”. Luego, continuó la presentación comentando
43 acerca del fortalecimiento de las alianzas estratégicas (culturales: campaña sobre
44 apoyo a artistas nacionales en tiempos de pandemia: *Te mando una canción*;
45 deportivas: carrera de montaña: *Cerro Chirripó*; sectores productivos: Cadexco,
46 Cámara de Industrias de Costa Rica, Cámara Nacional de Productores de Leche;
47 otras alianzas: Confederación Nacional de Asociaciones Solidaristas, Colegio de
48 Periodistas de Costa Rica; alianzas de sostenibilidad: Alianza Empresarial para el
49 Desarrollo, Fundación Omar Dengo, Universidad de Costa Rica, Consejo Consultivo
50 Nacional de Responsabilidad Social, Cámara de Exportadores de Costa Rica, Cámara
51 de Industrias de Costa Rica, Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad. Por otra
52 parte, en lo que se refiere a los eventos con públicos de interés, enfatizó en que se

1 realizaron 20 actividades estratégicas y hubo 257.942 personas impactadas. Dijo que
2 participaron expositores de organizaciones como Fifco, Automercado e Intel.
3 Seguidamente, expuso acerca de los esfuerzos realizados durante el 2020 en
4 comunicación interna. Destacó el alineamiento de la organización en coyuntura de la
5 pandemia (clientes y colaboradores), así como el conocimiento sobre buenas prácticas
6 de clase mundial para la Gente BN. Posteriormente, comentó que la sostenibilidad es
7 un eje fundamental de la Dirección General de Relaciones Institucionales. Resaltó el
8 cumplimiento del 98,6% en el balance de sostenibilidad, a noviembre del 2020. Dijo
9 que fue elaborado el Reporte de Sostenibilidad 2019 y presentado en el primer
10 semestre del año. Comentó que la estructura y contenido del citado Reporte fue
11 reconocido por la Bolsa Nacional de Valores y responde a la metodología internacional
12 GRI. Indicó que en el Reporte de Sostenibilidad del 2020, entre otros aspectos, se
13 detallará que se obtuvo la certificación Carbono Neutralidad Plus en el 100% de las
14 instalaciones del Conglomerado, se lanzó la primera tarjeta elaborada con un 86% de
15 plástico reciclado, se obtuvo la calificación más alta en gestión ambiental por parte
16 del Minae y se realizó la incorporación del sistema braille en las tarjetas de débito y
17 crédito, y se obtuvo el primer lugar en el Índice de Gestión de Discapacidad y
18 Accesibilidad del Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad. Además, señaló
19 que 283.000 personas fueron impactadas por los distintos programas de educación
20 financiera y se incorporó un nuevo eje sobre el uso de canales digitales. Don Francisco
21 enfatizó en que todos los esfuerzos para contar con más notas positivas en la prensa,
22 tener mejor atención en las redes sociales y hacer cosas más importantes en
23 sostenibilidad, se reflejan en la reputación y en la imagen del Conglomerado. Señaló
24 que el riesgo reputacional del Conglomerado disminuyó en cada una de las nueve las
25 dimensiones durante el 2020, lo cual revirtió lo sucedido en el 2019, en donde se dio
26 un deterioro con respecto al 2018.

27 La directora Ruiz Delgado dijo: “Perdón, don Francisco. Doña Ana Isabel me pide la
28 palabra”.

29 La directora Solano Brenes acotó: “Muchas gracias. Francisco, ¿cómo está? Feliz año.
30 No lo había podido saludar formalmente. Muchas gracias por la presentación. Tengo
31 dos dudas puntuales. En algunas de las filminas anteriores, usted hablaba del
32 número de personas impactadas; mi pregunta es cuál es el indicador que tenemos o
33 si se construyó alguno para determinar ese número de personas impactadas. Esa es
34 la primera. Para la otra estaba esperando que concluyera, pero, se la realizo de una
35 vez. Desde su punto de vista y la experiencia en este informe, ¿cómo ha incidido el
36 cambio organizacional que se hizo en la dependencia a su cargo, al trasladar la parte
37 de mercadeo? ¿Esto lo estamos viendo como parte de este cambio o lo podemos medir
38 posteriormente con algún indicador? ¿Cómo ha afectado y cómo podemos reflejarlo en
39 cifras?”.

40 El señor Gamboa Soto respondió: “Comienzo con la segunda pregunta. Este informe
41 es de la gestión de nuestra Dirección en el año 2020. Lo aprobado por ustedes para el
42 traslado del área de Publicidad —ya que no fue de Mercadeo, porque esa quedó del
43 lado de doña Rosaysella—, por todos los procesos internos que había para cerrar el
44 año y tareas asociadas a la marcha de esa área, se hará efectivo a partir del 11 de
45 enero de este año, doña Ana Isabel. Es este año que esa dependencia vino a nuestra
46 Dirección y este es un informe del 2020. Por eso este informe no contiene ninguna
47 mención asociada a Publicidad”.

48 La directora Solano Brenes indicó: “Tal vez para corregir, es el cambio que se hizo en
49 el área donde Mercadeo se separa de Publicidad y Publicidad pasa a esta
50 dependencia. Entonces, ¿partimos de que para el otro informe ya podríamos ver la
51 incidencia de este traslado de Publicidad a esta área total?”.

1 El señor Gamboa Soto acotó: “Sí, señora. En el próximo informe, efectivamente, me
2 corresponderá, también, informarles a ustedes sobre estas áreas que les he
3 presentado hoy y de Publicidad”.

4 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Muchas gracias. Al finalizar nos pide la
5 palabra doña Magdalena”.

6 El señor Gamboa Soto expresó: “Tenía otra consulta que se me había quedado sin
7 responder, doña Ana Isabel, sobre el impacto. Básicamente, este indicador está
8 asociado a lo que es audiencia. En los eventos que fueron presenciales y que se
9 realizaron en los dos y medio primeros meses del año, más todos los virtuales que se
10 hicieron a partir de mediados de marzo, se basa en la audiencia atendida. En los
11 presenciales era muy sencillo, dado que eran las personas que asistían a las charlas,
12 conferencias, seminarios y talleres. En las no presenciales no se puede tomar como
13 dato a todas las personas que se conectaron o que lo vieron, sino las que hicieron
14 alguna pregunta, emitieron algún comentario o que entablaron algún tipo de
15 conversación con la persona del Banco que estaba llevando a cabo el taller virtual. Se
16 trata, básicamente, de audiencia y no tanto de impacto, porque no sabemos si esas
17 personas que recibieron esa educación financiera tuvieron mejores prácticas en sus
18 decisiones económicas y financieras, después de recibida la capacitación”.

19 La directora Solano Brenes acotó: “Precisamente por eso tenía la duda de con cuál
20 indicador se estaba midiendo el impacto. Yo creo que ahí había que hacer la aclaración
21 de que ese es el número de personas que participan. Luego, habría que crear, más
22 adelante, un indicador objetivo para, dentro de las personas que participan, medir
23 ese impacto”.

24 El señor Gamboa Soto indicó: “Estoy de acuerdo con usted, en cuanto a que debemos
25 avanzar hacia ese escenario. Doña Jeannette, si le parece termino las diapositivas
26 que están pendientes y después vemos si algún director tiene más consultas”.

27 La directora Ruiz Delgado respondió: “Sí, por favor. Doña Magdalena me dijo que al
28 final”.

29 El señor Gamboa Soto continuó la exposición refiriéndose a la disminución del riesgo
30 reputacional al analizarlo según cada público. Destacó que para obtener estos
31 resultados se les consultó a cuatro grupos (colaboradores, líderes de opinión,
32 proveedores y clientes) sobre su percepción. Mencionó que el consolidado de la
33 reputación (IRRp + IRRc) pasó de 91,53% a 96.75%; es decir, hubo una mejora de 5,22
34 puntos porcentuales. En lo que respecta a la puntuación otorgada por la empresa
35 Merco, acotó que el Banco se mantuvo en la novena posición con un puntaje de 7,98,
36 lo que evidencia un 3,5% de mejora.

37 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias, don Francisco. ¿Doña Magdalena?”.

38 La directora Rojas Figueredo manifestó: “Tengo varios comentarios y, al final, una
39 consulta, don Francisco. Primero, agradecerle muchísimo el informe que nos ha dado.
40 Por lo menos de mi parte, estoy totalmente satisfecha, tanto con la calidad de la
41 información y de la presentación, como con los resultados. Definitivamente, esas
42 mejoras que vemos en las diferentes formas de comunicación a los distintos públicos,
43 de manera tan acertada y positiva, tienen que llenar de satisfacción. Creo que esto
44 obedece a una estrategia clara de comunicación. Me gustaría rescatar la labor que se
45 ha hecho, sobre todo con el interno del Banco, y el haber sentido los funcionarios tan
46 de cerca y de manera tan oportuna la información en un momento en el que el
47 contacto físico era casi nulo. Esto redundó en satisfacción hacia el cliente externo.
48 Cuando estamos informados de qué es lo que está pasando, por qué está pasando y
49 cómo lo estamos atendiendo, tenemos insumos para hacer mejor las cosas de cara al
50 cliente. Me parece que por ahí vamos muy bien. En esta sesión he tomado la palabra
51 en algunas oportunidades para hablar del tema de sostenibilidad y qué tanto este
52 tipo de información que usted nos está presentando hoy debe ser complementaria a

la información financiera que se dé sobre los resultados del Banco y ante las amenazas que tenemos en este momento. Entonces, estos elementos que usted está dando, don Francisco, tienen que sumar y me atrevo a sugerirle, para lo que tengan que construir y lo que se está construyendo, don Bernardo, en relación con los insumos que demos ante el Gobierno y los diferentes medios, que se pueda hacer una presentación muy sólida del Banco, que impacte tanto a la gente que tiene interés en conocer nuestra situación financiera, como los aportes que se dan. Temas tan importantes como la tarjeta *verde* y productos y servicios que, si bien es cierto, contribuyen a un tema financiero, tienen un propósito que trasciende lo económico y, entonces, impacta lo social y lo ambiental. Rescatar muchísimo eso y me alegra que estemos en metodología GRI, que lo hayamos hecho tan bien y en tiempo. Ustedes que son comunicadores pueden decirlo como mucha más propiedad, en cuanto a lo que es salir a tiempo con la información y la comunicación y acorde con lo que la gente quiere escuchar. No es que forcemos el resultado para dar la información, es que tenemos los insumos para poder hacerlo de frente a nuestros clientes y la sociedad costarricense. De verdad que complace ver esos indicadores y solamente sería una pregunta que tiene que ver con la estrategia que estamos revisando por parte de esta Junta Directiva. Se trata de si nosotros tenemos o estamos construyendo alguna forma de llegarle con información, especialmente, a una nueva generación que le está poniendo atención no solo a recibir el producto y el servicio de forma digital, sino cuánto impacto tiene en otro tipo de cosas y que redundan en la reputación del Banco, así como en los clientes actuales que empiezan a ser clientes del Banco y a los cuales queremos, de alguna manera, fidelizar, enamorar, generar sentido de pertenencia, pero que son menos sensibles a los que se les da extra. Esa sería la pregunta final y, de nuevo, muy complacida por la información”.

El señor Gamboa Soto explicó: “En algún momento del año anterior el director, en ese momento, de Mercadeo y Publicidad, Mauricio Fonseca, trajo a esta Junta una campaña que pretendía ir en la línea de resaltar lo que el Banco hace en materia de sostenibilidad ambiental y social, para efectos de diferenciación comercial y de privilegio por parte de los clientes hacia nuestro Banco. En esa oportunidad yo lo acompañé para secundar o confirmar que esos logros, sin duda alguna, son bien valorados por el mercado. Después de ello y dada una serie de recortes presupuestarios importantes que se nos pidieron a todas las áreas en el segundo trimestre, así como la revisión de las estrategias que hubo que hacer, se dio una pausa de toda esa estrategia, pero, sin duda alguna, aprovechando el cambio que ustedes aprobaron, además de otras cosas que ya estamos coordinando con las áreas comerciales y con Finanzas, este será el año para echar a andar eso que estaba listo, pero, que no se comenzó. Creo que este deberá ser el año para hacerlo y va completamente en la línea de lo que dice doña Magdalena. No sé si lo recuerdan, tenía un eslogan parecido a *te quiero verde*, pero eso fue parte de lo que no se pudo concretar por la priorización que hubo que hacer a lo largo del 2020”.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Muchas gracias, don Francisco. No sé si tienen algún otro comentario o alguna pregunta. Si no es así, estaríamos dando por recibido el informe de gestión y logros de la Dirección General de Relaciones Institucionales en el 2020. Muchas gracias”.

De seguido, el señor Francisco Gamboa Soto dejó de participar en la presente sesión.

La directora Ruiz Delgado mencionó: “Pasáramos al siguiente punto”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo DGRIPS-002-2021, de fecha 18 de enero del 2021, de la Dirección General de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, al que se adjunta

la presentación titulada ***Informe de Gestión y Logros del 2020***, desarrollada en esta oportunidad por el señor Francisco Gamboa Soto, director de dicha dependencia. **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección General de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad.

(B.A.A.)

A las quince horas con treinta y cinco minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTA

SECRETARIO

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra