

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

N° 12.535

Costa Rica, lunes veintiuno de junio del dos mil veintiuno, a las nueve horas con cinco minutos.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos:
- Sra. Jeannette Ruiz Delgado, presidenta
Sr. Marvin Arias Aguilar, vicepresidente
Sr. Rodolfo González Cuadra, secretario
Sra. Ruth Alfaro Jara
Sr. Mario Carazo Zeledón
MBA. 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
- 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 a.i.: Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

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 vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 3.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 12.534 del pasado 14 de junio. ¿Alguna observación al acta?” Al no haberlas, indicó: “Si no hay observaciones, estaríamos dando el acta por aprobada”. Los señores directores mostraron su anuencia.

Resolución
POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 12.534, celebrada el 14 de junio del 2021.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 4.º

1 La secretaria general a.i., señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó informe del 21 de
2 junio del 2021, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que
3 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran
4 pendientes de cumplimiento.

5 La directora Ruiz Delgado dijo: “El día de hoy no saldría ningún acuerdo pendiente.
6 ¿Doña Sofía, es así?”.

7 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Sí señora, así es”.

8 La directora Ruiz Delgado indicó: “Bueno, muchas gracias”.

9 **Resolución**

10 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**
11 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría
12 General, con corte al 21 de junio del 2021.

13 (S.Z.Ch.)

14
15 **ARTÍCULO 5.º**

16
17 El auditor general, señor Ricardo Araya Jiménez, presentó resumen ejecutivo de
18 fecha 21 de junio del 2021 al cual se adjunta el memorando AGM-019-2021 del 16 de
19 junio del 2021, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para disfrutar
20 de vacaciones los días 30 de junio y 1º y 2 de julio del 2021, con cargo al periodo
21 correspondiente.

22 La directora Ruiz Delgado consultó: “¿Están de acuerdo señores y señoras con las
23 vacaciones de don Ricardo?”.

24 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

25 La directora Ruiz Delgado agregó: “Bueno, muchas gracias. Les pediría la firmeza
26 para que don Ricardo ya pueda hacer los planes. En su ausencia estaría asumiendo
27 el cargo don Juan José Rivera Coto ¿de acuerdo?”.

28 Los miembros de este órgano colegiado mostraron su anuencia.

29 **Resolución**

30 **Considerando** la solicitud expresa presentada mediante el memorando AGM-019-
31 2021 del 16 de junio del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE**
32 **ACORDÓ EN FIRME: autorizar** vacaciones al auditor general, señor Ricardo
33 Araya Jiménez, los días 30 de junio y 1º y 2 de julio del 2021, con cargo al periodo
34 correspondiente.

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

38 **Comuníquese** a Auditor General y Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.

39 (R.A.J.)

40
41 **ARTÍCULO 6.º**

42
43 La presidenta de este directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó la
44 invitación de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica para
45 participar en la conferencia virtual denominada ***El Nuevo Papel y Obligaciones***
46 ***para Juntas Directivas: SUGEF 2-10 y 16-16***, la cual se llevará a cabo el 25 de
47 junio de 9:00 a.m. a 12:00 m.d.

48 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado dijo: “Esta es una invitación de la
49 Cámara de Bancos y la estaría impartiendo el señor Juan Muñoz. Están tratando
50 temas de buena gestión en juntas directivas y de asuntos de gobierno. ¿Doña Ana
51 Isabel?”.

1 La directora Solano Brenes comentó: “Gracias, doña Jeannette. A los que
2 manifestaron que teníamos interés nos inscribieron en SFI. Es el mismo evento.
3 Supongo que los que estamos en SFI estaríamos participando”.

4 El director González Cuadra acotó: “Yo estoy inscrito por Fondos”.

5 La directora Ruiz Delgado expresó: “Muchas gracias. No sé si alguien tiene interés
6 en participar. Yo quisiera inscribirme. Me parece que siempre es importante refrescar
7 un poco la gestión. Es viernes, de nueve a once de la mañana”.

8 La directora Alfaro Jara indicó: “Yo también, doña Jeannette”.

9 El director Arias Aguilar dijo: “Está bien”.

10 La directora Ruiz Delgado consultó: “¿Don Mario?”.

11 El director Carazo Zeledón expresó: “Yo creo que sí. Muchas gracias. Que, por favor,
12 nos lo agenden”.

13 La directora Ruiz Delgado manifestó: “Sí, señor. No sé si alguien de la
14 Administración. ¿Alguien de la Administración, don Bernardo? A mí me gustaría que
15 participe doña Sofía en este seminario, que me parece que es importante, y don Rafa
16 no sé si ya está de regreso de vacaciones. Creo que sí es relevante la participación”.

17 El señor Alfaro Araya acotó: “Inscribamos, entonces, a doña Sofía y conversaría con
18 los Subgerentes si ellos quieren participar o enviar a alguien. Le estaría informando
19 posteriormente”.

20 La directora Ruiz Delgado expresó: “Perfecto. Igual la Administración toma su
21 decisión; pero, sí sería importante y como no son muchas horas. Es un seminario
22 corto; pero, con bastante incidencia, me parece importante. Don Rafa, ¿usted iba a
23 decir algo?”.

24 El señor Brenes Villalobos comentó: “Ese día se me complica un poco por el itinerario
25 que tengo; pero, le agradezco mucho la idea. Voy a tratar de ver si en algún momento
26 lo vuelven a dar para poder inscribirme”.

27 La directora Ruiz Delgado dijo: “Tal vez, entonces, doña Jessica Borbón que nos va a
28 estar acompañando estos días, don Rafa. No sé si los inscribieron en BN Fondos”.

29 El director Carazo Zeledón expresó: “Iba a sugerir que incorporáramos a doña Jessica
30 en el seminario. Sé que ella está fuera de Costa Rica en este momento; pero, que la
31 incorporáramos porque el papel de ella en las juntas directivas de las subsidiarias es
32 muy relevante”.

33 La directora Ruiz Delgado indicó: “De acuerdo. ¿Doña Sofía?”.

34 La señora Zúñiga Chacón comentó: “Don Pablo me ofreció inscribirme y ya me
35 inscribieron”.

36 La directora Ruiz Delgado manifestó: “O.K. ¿Y doña Jessica?”.

37 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Jessica no”.

38 La directora Ruiz Delgado comentó: “Bueno. Entonces, si les parece, estaríamos
39 tomando un acuerdo para que todos los miembros de esta Junta Directiva que no
40 están en BN Fondos y que no han sido inscritos en este seminario puedan ser inscritos
41 y participen. En este caso, ya doña Sofía está inscrita y estaríamos proponiendo a
42 doña Jessica Borbón sujeto a verificar si fue inscrita o no en BN Fondos. Si les parece
43 este sería el acuerdo, por aparte don Bernardo estaría haciendo su gestión desde la
44 Administración en caso de que los Subgerentes o algún personal quiera o pueda
45 participar. Me parece que alguien de Cumplimiento Normativo perfectamente podría
46 estar en ese seminario; pero, eso ya la Administración lo definirá. ¿Están de acuerdo
47 con la inscripción? Les pediría la firmeza para que ya se pueda proceder a hacer la
48 inscripción correspondiente”.

49 Los directivos se manifestaron de acuerdo.

50 **Resolución**

51 **Considerando** la importancia que reviste para el Banco Nacional de Costa Rica y
52 para la Junta Directiva General la representación en este evento, en el cual se

1 analizarán diversos temas de interés en materia de gestión de riesgos, **POR**
2 **VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) acoger** la
3 invitación de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, para
4 participar en la conferencia virtual denominada ***El Nuevo Papel y Obligaciones***
5 ***para Juntas Directivas: SUGEF 2-10 y 16-16***, la cual se llevará a cabo el 25 de
6 junio de 9:00 a.m. a 12:00 m.d. **2) Autorizar**, en consecuencia, la participación de los
7 directores Jeannette Ruiz Delgado, Ruth Alfaro Jara, Marvin Arias Aguilar y Mario
8 Carazo Zeledón en dicho evento. Asimismo, se les autoriza el pago de la cuota de
9 inscripción, en caso de ser necesario.

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

13 **Comuníquese** a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica,
14 directores Ruiz Delgado, Alfaro Jara, Arias Aguilar y Carazo Zeledón, Gerencia
15 General y Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.

16 (J.R.D.)
17

18 ARTÍCULO 7.º 19

20 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó resumen ejecutivo DCDH-
21 361-2021 de fecha 15 de junio del 2021, al que se adjunta carta con la misma fecha
22 suscrita por la señora Katherine Brenes Barrantes, directora corporativa de
23 Desarrollo Humano a.i, donde invita a este órgano colegiado al taller ***Pulso OHI***, el
24 cual se llevará a cabo el 8 de julio de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. de manera virtual.

25 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado dijo: “Este es un tema que va a hacer
26 tratado en seguimiento a lo que ya se había contratado con la empresa McKinsey. No
27 sé si están ustedes en la mejor disposición de participar. Yo si les agradecería que, le
28 hagan saber a doña Sofía si tienen oportunidad en sus agendas, para que les puedan
29 hacer la respectiva inscripción de participación. Es una actividad interna de la
30 Institución, pero, sí para que tengamos claridad de quienes van a poder
31 acompañarnos en este taller. En mi caso yo sí voy a estar participando. Entonces, de
32 una vez le digo a doña Sofía para que proceda a inscribirme en esa participación. Si
33 alguno quisiera decirlo en este momento no hay ningún problema y, sino, lo que
34 hacemos es que le hacen saber a doña Sofía si pueden o no participar. ¿De acuerdo?”.
35 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

36 Resolución

37 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada**
38 la invitación de la Administración a este órgano colegiado para participar en el taller
39 ***Pulso OHI 2021*** que se llevará a cabo el 8 de julio de 9:00 a.m. a 11:00 a.m., de
40 manera virtual. Es entendido que la Secretaría General coordinará, lo pertinente
41 para la participación de los señores directores que deseen asistir a este taller.

42 **Comuníquese** a Gerencia General.

43 (B.A.A.)
44

45 ARTÍCULO 8.º 46

47 De conformidad con lo consignado en el artículo 2.º de esta acta, con ocasión del
48 sensible fallecimiento del señor Jorge Carazo Zeledón (qdDg), hermano del señor
49 Mario Carazo Zeledón, director de esta Junta Directiva General, la presidenta del
50 directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, manifestó: “Estaríamos entonces a partir
51 de este momento, don Mario, dándole nuestras más sentidas condolencias por el
52 fallecimiento de su hermano Jorge Carazo Zeledón (qdDg). Yo creo que para nosotros

1 como compañeros de esta Junta Directiva, esta es una noticia que obviamente nos
2 impactó y nos tomó por sorpresa; pero, le aseguro que todos y todas le hemos
3 acompañado durante todo el día de ayer, aunque sea en espíritu en su dolor, porque
4 sabemos que esto no es nada sencillo y sí quisiera proponerles entonces que hagamos
5 un minuto de silencio a partir de este momento y que doña Sofía nos haga el favor de
6 llevarnos el tiempo. Doña Sofía, a partir de este momento hacemos el minuto de
7 silencio”.

8 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Sí, señora”.

9 De seguido, todos los presentes en la sesión ofrecieron un minuto de silencio.

10 La señora Zúñiga Chacón indicó: “Ya finalizó, doña Jeannette”.

11 La directora Ruiz Delgado comentó: “Muchas gracias, doña Sofía. Muchas gracias a
12 todos y todas. Lo mínimo que podemos hacer es este pequeño homenaje; pero, por
13 supuesto que siempre vamos a acompañar a don Mario y a su familia con nuestras
14 oraciones, así que, de verdad que muchas gracias. Don Mario y le expresamos ese
15 sentimiento para que por favor se lo traslade a todos sus familiares, porque estos
16 momentos son bastantes difíciles y yo creo que lo menos que podemos hacer los
17 compañeros y amigos, porque yo creo que más que compañeros podemos hablar de
18 una amistad es acompañarnos, así que, de verdad que gracias a todas y todos”.

19 El director Carazo Zeledón dijo: “Muchas gracias, doña Jeannette. Esto no es lo
20 mínimo, esto es lo máximo y yo quiero agradecerseles a ustedes en ese sentido.
21 Efectivamente, esas manifestaciones de aprecio y cariño de mis compañeros son lo
22 máximo y yo se los agradezco mucho. Ustedes me van a dispensar hoy por favor, que
23 tenga muy poca participación en esta sesión, sobre todo, porque es el primer día que
24 me toca experimentar el duelo. Eso fue repentino; pero, esperado y la mezcla de
25 sentimientos y de tareas familiares se conjugan mucho, por eso se los agradezco
26 mucho. Decirles que sin duda alguna mi familia también se los va a agradecer en la
27 misma forma que ustedes tienen. En realidad, son las expresiones más cercanas que
28 uno tiene y por eso es que yo digo que son las máximas. Que Dios se los pague”.

29 La directora Ruiz Delgado expresó: “Bueno, muchas gracias a todos y todas. Don
30 Mario, por supuesto que usted está excusado de tener poca participación, entendemos
31 la situación y yo creo que aquí todos estamos claros y seguimos adelante como equipo
32 acompañándonos los unos y los otros, así que, a seguir adelante”.

33 El director Carazo Zeledón agregó: “Si me permite una delegación. Hoy hay varios
34 casos de orden resolutivo y, yo quisiera delegar mis votos positivos en todos los casos
35 que correspondan para que los ejerza doña Jeannette. Muchas gracias”.

36 La directora Ruiz Delgado respondió: Bueno, muchas gracias, don Mario. Salvo que
37 tengamos alguna consideración especial ahí usted estará”.

38 El director Carazo Zeledón dijo: “Por aquí estaré”.

39 La directora Ruiz Delgado indicó: “Sí, señor. Muchas gracias. Estaríamos pasando al
40 siguiente punto del orden del día”.

41 (J.R.D.)
42
43

44 ARTÍCULO 14.º 45

46 La directora señora Jeannette Ruiz Delgado presentó el resumen ejecutivo de fecha
47 16 de junio del 2021, al cual se adjunta el acuerdo tomado por la Junta Directiva de
48 BN Vital, OPC, S.A., en el artículo 11.º, sesión 485, celebrada el 3 de abril del 2021,
49 en el cual se aprobó la **Propuesta de distribución ordinaria de dividendos de**
50 **BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.**, al Banco
51 Nacional, por la suma de ¢400.000.000,00 (cuatrocientos millones de colones exactos),
52 correspondiente al ejercicio financiero 2020, y se encargó elevarla a la Junta Directiva

General para que, en calidad de Asamblea de Accionistas de esta subsidiaria, resuelva lo que corresponda. Además, se adjunta el oficio BNVital-GG-136-2021, suscrito por el señor Hermes Alvarado Salas, gerente general de BN Vital, OPC, S.A., en el cual informa que en el artículo 9.º, sesión 488, celebrada el 25 de mayo del 2021, de la Junta Directiva de esa sociedad, se conoció el memorando DCF-M-048-2021, del 17 de mayo del 2021, emitido por la Dirección Corporativa de Finanzas (adjunto en esta oportunidad), relativo al acuerdo tomado por el Comité de Capital, Activos y Pasivos en el artículo 6.º, sesión ordinaria 205-2021 del 6 de mayo del 2021, en el que se conoció y aprobó la propuesta de pago ordinario de dividendos.

Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión, de manera virtual, el señor Hermes Alvarado Salas, gerente general de BN Vital, OPC, S.A., con el propósito de aclarar las consultas que surjan sobre este particular.

La directora Ruiz Delgado consultó: “¿No sé si tienen alguna pregunta o comentario? Si no es así, estaría sometiendo a aprobación a esta autorización. Igualmente, les estaría solicitando la firmeza. ¿Están de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

La directora Ruiz Delgado añadió: “Perfecto. Entonces, estaríamos dando por aprobado el traslado de estos recursos producto de los dividendos de BN Vital, OPC, S.A. por la suma de ¢400.000.000,00 y estaríamos dejándolo en firme. Muchas gracias. Pasaríamos al siguiente punto”.

Por último, el señor Hermes Alvarado Salas dejó de participar en la presente sesión virtual.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) proceder a constituirse en Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A., una vez finalizada la presente sesión, con el propósito de resolver sobre la solicitud de distribución de dividendos de esta subsidiaria al Banco Nacional. **2) Tener por presentado** el resumen ejecutivo de fecha 16 de junio del 2021, al cual se anexan los siguientes documentos: i) el acuerdo tomado por la Junta Directiva de BN Vital, OPC, S.A., en el artículo 11.º, sesión 485, celebrada el 3 de abril del 2021, en el cual se aprobó la Propuesta de distribución ordinaria de dividendos de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A., al Banco Nacional, por la suma de ¢400.000.000,00 (cuatrocientos millones de colones exactos), correspondiente al ejercicio financiero 2020, y ii) el oficio BNVital-GG-136-2021, suscrito por el señor Hermes Alvarado Salas, gerente general de BN Vital, OPC, S.A., en el cual informa que en el artículo 9.º, sesión 488, celebrada el 25 de mayo del 2021 se conoció el memorando DCF-M-048-2021, del 17 de mayo del 2021, emitido por la Dirección Corporativa de Finanzas, relativo al acuerdo tomado por el Comité de Capital, Activos y Pasivos en el artículo 6.º, sesión ordinaria 205-2021 del 6 de mayo del 2021, en el que se conoció y aprobó la propuesta de pago ordinario de dividendos de esa sociedad.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 20.º

El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo SGRC-173-2021 del 16 de junio del 2021, de la Subgerencia General de Riesgo y Crédito, al cual se adjunta la presentación titulada ***Resultados del BNCR- Informe CGR: Aplicación de Controles en las instituciones públicas***.

Al respecto, la directora Ruiz Delgado comentó: “Este es el informe de la Contraloría sobre aplicación de controles en las instituciones públicas que dicho sea de paso

1 obtenemos un excelente resultado. Este punto nos lo va a estar presentando José
2 Fallas y, de antemano, yo creo que es digna la felicitación para la Administración por
3 toda la gestión que se ha hecho porque realmente en todas las instituciones que
4 fueron analizadas somos la mejor y eso no es sencillo lograrlo”.

5 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión, de manera virtual, el
6 señor José Fallas Sibaja, director de Control y Cumplimiento Normativo a.i., con el
7 propósito de desarrollar la citada presentación.

8 La directora Ruiz Delgado dijo: “Don José, bienvenido, buenas tardes, tiene usted la
9 palabra”.

10 El señor Fallas Sibaja expresó: “Buenas tardes. Muchas gracias por el espacio”.
11 Luego, inició comentando que el propósito de esta exposición es informarle a esta
12 Junta Directiva sobre los resultados obtenidos por el Banco en el estudio denominado
13 *Seguimiento de la Gestión Pública: Aplicación de controles en las instituciones*
14 *públicas que contribuyen en el abordaje de la emergencia sanitaria*, realizado por la
15 Contraloría General de la República. Resaltó que dicho estudio tuvo como objetivo
16 determinar la existencia y aplicación de las instituciones sobre los controles en las
17 diferentes etapas de definición, implementación y seguimiento para el manejo de la
18 pandemia por la crisis de la Covid-19. Informó de que se realizó a nivel de 98
19 instituciones financieras, con corte al 5 de marzo de este año. Explicó que la
20 metodología utilizada por la Contraloría para elaborar este diagnóstico se basó en
21 cinco niveles que ubican a las instituciones en incipiente de 1% a 25%, básico de 25%
22 a 50%, intermedio de 50% a 75%, competente de 75% a 90% y avanzado de 90% a
23 100%. Destacó que el Banco Nacional logró el nivel avanzado junto con otras 15
24 instituciones. Indicó que 20 instituciones obtuvieron el nivel competente. Dijo que
25 esos son los rangos de aceptabilidad mayores que conforman el 74% de las
26 instituciones; sin embargo, la Contraloría reporta algunas brechas en la aplicación
27 de controles en las etapas de definición y seguimiento. Luego, manifestó que dentro
28 de las 98 dependencias evaluadas se encuentra comisiones, juntas, universidades,
29 bancos, superintendencias, municipalidades, otros. Apuntó que hubo cuatro criterios
30 de selección para escoger cuáles instituciones iban a ser objeto de este estudio, a
31 saber: i) rol de rector, ii) participación importante en temas de salud, economía,
32 apoyo, social, prestación de servicios durante la pandemia, iii) si correspondía a una
33 municipalidad de un cantón con alta concentración de contagios por la Covid-19.
34 Enfatizó en que el Banco Nacional entra en el segundo criterio y, al compararlo con
35 los otros bancos, se observa que obtiene un resultado destacado de nivel avanzado,
36 seguido del Banco Central que logra un nivel competente y el Banco Hipotecario de
37 la Vivienda, Banco de Costa Rica y el Banco Popular se ubicaron en el nivel
38 intermedio. Posteriormente, comentó que el instrumento utilizado se basó en las
39 siguientes tres etapas de control: definición (el 72,4% de las instituciones contribuye
40 de alguna manera en la toma de decisiones; pero, solamente el 49% brinda criterios,
41 opiniones y sugerencias a nivel institucional), implementación (el 73% de las
42 entidades dispone información sobre bienes y servicios afectados y protocolos
43 sanitarios de la crisis; sin embargo, solo el 51% conforma, dispone y aplica
44 información, rutas de cumplimiento y estrategias de comunicación acerca de los
45 ajustes por la pandemia) y seguimiento (el 80% de las instituciones logra coordinar
46 con las autoridades de salud; pero, solamente el 32% participa y establece indicadores
47 para el monitoreo de controles y el impacto de la crisis). De seguido, expuso los
48 resultados del Banco Nacional en cada una de las etapas. En cuanto a la etapa de
49 definición, don José dijo que se logró un nivel competente y se destacó la elaboración
50 de la estrategia de prórrogas, los cambios en la normativa interna para poder aplicar
51 las prórrogas, el acercamiento a clientes afectados por la pandemia, la comunicación
52 interna y externa, definición de nuevos lineamientos para la prestación de servicios,

1 segmentación para atención de clientes diferencia por edad, los cambios de horario,
2 horarios diferenciados en centros comerciales, protocolos sanitarios, toda la logística
3 que llevó el tema de las restricciones sanitarias, las campañas de comunicación
4 masivas para mantener informados a los clientes sobre el uso de los servicios,
5 principalmente, digitales y la aplicación del teletrabajo como herramienta para poder
6 brindar continuidad a los servicios y que no presentaran afectación de cara a los
7 clientes. Añadió que en esta etapa también es muy importante el rol de la Comisión
8 de Emergencias que sesionaba, al inicio, todos los días, después, frecuentemente, y
9 aseguró la continuidad de la operación, así como la comunicación fluida entre todas
10 las partes y todas las decisiones ágiles que se tomaron para poder hacer frente a la
11 crisis. Con respecto a la etapa de implementación, manifestó que el Banco logró un
12 nivel avanzado y se resalta la implementación de todas las medidas sanitarias,
13 temporales y financieras que adoptó el Banco sobre tasas y prórrogas, sobre
14 estándares de seguridad y teletrabajo, estrategias de reactivación económica con
15 clientes y protocolos internos. De seguido, expresó que en la etapa de seguimiento se
16 obtuvo una calificación avanzada y es importante brindar continuidad a todo el
17 esquema de seguimiento que ha venido implementando el Banco Nacional y
18 acompañamiento a los procesos críticos de esta institución, de crédito, comerciales y
19 de cara al cliente; además, brindar seguimiento estricto a los indicadores de
20 morosidad y a otros de control. También, dijo que en esta etapa se identificó un ajuste
21 y una reacción importante a los planes de trabajo de seguimiento al inicio del 2020 y
22 la continuidad que se brindó para este año. Luego, comentó que se efectuó un análisis
23 de las piezas clave y de los factores de éxito que llevaron al Banco a tener un muy
24 buen resultado, donde todas las áreas trabajaron con muy buena sinergia y
25 comunicación. Indicó que dentro de las piezas clave se encuentra la Comisión de
26 Emergencias del Banco, que se encargó de liderar las acciones inmediatas y orquestar
27 las decisiones y ajustes que se debieron tomar al inicio de la pandemia como lo es la
28 coordinación con oficinas, manejo de restricciones, cambios de horario, lo relativo al
29 proceso de crédito en conjunto con la parte comercial sobre las estrategias para
30 segmentar a los clientes que necesitaron prórrogas, cambios tecnológicos para que
31 una buena cantidad de funcionarios pudieran laborar en la modalidad de teletrabajo
32 y, además, para que las plataformas tecnológicas soportaran tanto a los empleados
33 como la continuidad de los sistemas. También, apuntó que se requirió de la gestión
34 del recurso humano, como ente oficial de comunicación para implementar los
35 protocolos de salud oficiales, así como el trámite de incapacidad de los compañeros
36 afectados por el virus, la sanitización de las oficinas y la administración de los
37 contratos de teletrabajo. Asimismo, indicó que otra área fundamental fue la de
38 Continuidad del Negocio, que cuenta con la implementación de los estándares de
39 resiliencia que dicta la norma ISO 2230 o norma internacional para la gestión de la
40 continuidad de negocio y la implementación de los BIA, que son los análisis de
41 impacto del negocio, lo cual brinda formalidad y seguridad a la resiliencia de una
42 institución. Igualmente, señaló que las áreas de operaciones apoyaron con las
43 estrategias de continuidad de operación e, incluso, compras rápidas de implementos
44 de salud que requirió la red de oficinas. Adicionalmente, mencionó que áreas técnicas
45 como la financiera y jurídica brindaron seguridad para que todos los ajustes
46 realizados se encontraran dentro de la legalidad jurídica y financiera del Banco,
47 mientras el área de comunicación se enfocó en gestionar lo relativo a nivel externo e
48 interno. Con respecto a los factores de éxito, citó los siguientes: implementación del
49 plan estratégico, estándares internacionales, sistema de gestión de calidad, mapa de
50 procesos, gestión inteligente de productos, gestión integral de riesgos y analítica de
51 datos, planes de continuidad, inteligencia regulatoria, equipos interdisciplinarios de
52 trabajo, Gente BN, capacidad de autocontrol, esquema de seguimiento y la medición

1 permanente de modelos madurez. En cuanto al último punto, resaltó que los modelos
2 de madurez se han convertido en instrumentos de valor que permiten contar con un
3 aseguramiento de las leyes y normas del país, y una base para el seguimiento de
4 normas internacionales y mejores prácticas, con lo que se evidencia que la formalidad
5 y la resiliencia de procesos están mapeados y documentados. Luego, presentó un
6 diagrama que muestra la evolución del sistema de control del Banco Nacional para el
7 periodo comprendido entre el 2016 y el 2021, el cual ha pasado por fases como la
8 incursión, evaluación, posicionamiento, optimización y visión a nivel experto,
9 incursionando en temas de monitoreo y seguimiento virtual, así como en diagnósticos
10 estratégicos y en la implementación del esquema a nivel de Conglomerado. Luego,
11 expuso acerca los resultados de tres indicadores que evidencian una mejora continua,
12 a saber: nivel de madurez del Sistema de Control Interno (que alcanzó el nivel experto
13 al cierre del 2020), control interno de KCI (que se encuentra en nivel de aceptabilidad)
14 y la autoevaluación (que se ubica en brecha de objetividad). Después, indicó que la
15 gestión normativa del Conglomerado involucra aspectos de control y cumplimiento
16 normativo, análisis de proyectos políticos e inteligencia regulatoria, labor que se basa
17 en principios éticos, gobernabilidad, cultura de riesgos, responsabilidades claras y
18 sistema de control de interno. En conclusión, destacó que el resultado fue muy bueno,
19 considerando que el Banco Nacional fue la única institución financiera del sector en
20 obtener un nivel avanzado gracias a la madurez de sus procesos, la interacción de
21 todas las partes y la capacidad de resiliencia. Por último, brindó un agradecimiento
22 y reconocimiento a todas las áreas involucradas en alcanzar el resultado.

23 La directora Ruiz Delgado indicó: “Muchas gracias, don José. No sé si tienen alguna
24 pregunta o comentario. ¿Don Bernardo?”.

25 El señor Alfaro Araya expresó: “Gracias, doña Jeannette. Yo recibí este informe de la
26 Contraloría y, de inmediato, pensé que debía hacerlo de conocimiento de la Junta
27 Directiva, porque me parece que, de alguna manera, el análisis que hace la
28 Contraloría y el informe final reflejan el resultado de años de trabajo en creación de
29 cultura de riesgos y de control a lo interno de la organización y no es cualquier entidad
30 la que está en capacidad de reaccionar ante un evento absolutamente inesperado por
31 el mundo entero, de manera tal que es designada, prácticamente, como la entidad
32 pública que mejor reaccionó y se adaptó a la necesidades que súbitamente surgieron
33 por parte de los clientes. El Banco puede decir, ahora, con el respaldo de este dictamen
34 de la Contraloría, que realmente les tendió una mano a todos sus clientes y, en
35 general, a la población costarricense cuando más se ocupaba, cuando más se
36 necesitaba, de manera que yo pensé que era importante que toda la Junta Directiva
37 conociera el resultado y por eso es que José lo presentó hoy. Yo me sentí sumamente
38 orgulloso cuando recibí este informe de la Contraloría, que nos posiciona como la
39 entidad, si se quiere, socialmente más responsable de este país. Muchas gracias”.

40 La directora Ruiz Delgado apuntó: “Muchas gracias, don Bernardo. Realmente, el
41 mismo orgullo que usted sintió cuando leyó el informe fue el que creo que todos y cada
42 uno de nosotros sintió al leer también el informe, porque realmente esto es lo que
43 usted acaba de decir, primero, trabajo en equipo y el trabajo de mucho tiempo para
44 lograr posicionarnos internamente, porque esto no se hizo para que alguien nos
45 evaluara nada más, se hizo para posicionarnos internamente, generar cultura o hacer
46 un cambio de cultura y hoy se ve reflejado en un análisis que se hace desde afuera,
47 que le da más valor al mismo, así que felicitarlos y realmente agradecer ese trabajo
48 arduo por parte de toda la Administración. Me pide la palabra don Marvin”.

49 El director Arias Aguilar expresó: “Muchas gracias, doña Jeannette. Definitivo hay
50 que sentirse muy orgullo por el resultado, creo que es excelente, y una felicitación a
51 todo el Banco Nacional, empezando por la Gerencia y a todos los equipos que han

participado en esto y realmente creo que aquí es el Banco Nacional como un todo. Los felicito”.

La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchísimas gracias, don Marvin. Si no hay más preguntas ni comentarios, estaría agradeciéndole a don José la presentación y, por supuesto, remitiendo una felicitación por parte de esta Junta Directiva a toda la Administración por este resultado, que no solamente es honroso y decoroso, sino que es real y que, efectivamente, dice que todo lo que hemos venido haciendo, a lo largo de muchos años, está logrando resultados. Así que muchísimas gracias don José, que pase muy buena tarde”.

Finalmente, el señor José Fallas Sibaja dejó de participar en la sesión.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentado el resumen ejecutivo SGRC-173-2021 del 16 de junio del 2021, de la Subgerencia General de Riesgo y Crédito, al cual se adjunta la presentación titulada ***Resultados del BNCR- Informe CGR: Aplicación de Controles en las instituciones públicas***, expuesto en esta ocasión por el señor José Fallas Sibaja, director de Control y Cumplimiento Normativo a.i. **2) Remitir** una cordial felicitación de parte de esta Junta Directiva a la Gerencia General, extensiva a todo el personal de la organización involucrado, por los resultados alcanzados en la evaluación aplicada por la Contraloría General de la República sobre la aplicación de controles en las instituciones públicas.

Comuníquese a Gerencia General y Subgerencia General de Riesgo y Crédito.

(B.A.A.)

ARTÍCULO 21.º

De conformidad con lo acordado en el artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019, el gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DJ-OPL-056-2021, de fecha 14 de junio del 2021, al cual se adjunta el documento denominado *Informe Legislativo, del periodo 15-31 de mayo de 2021*, elaborado por la Oficina de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, en el que se brinda el detalle de los principales Proyectos de Ley con incidencia directa sobre la gestión institucional.

La directora Ruiz Delgado externó: “No sé si tienen alguna pregunta o algún comentario con respecto a este informe. Si no hay preguntas ni comentarios les propongo darlo por recibido. Estaríamos dando por concluida la sesión del día de hoy al ser las 12:53 pm. Muchísimas gracias”.

Los directivos mostraron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo DJ-OPL-056-2021, de fecha 14 de junio del 2021, al cual se adjunta el documento denominado *Informe Legislativo, del periodo 15-31 de mayo de 2021*, elaborado por la Oficina de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, en el que se brinda el detalle de los principales Proyectos de Ley con incidencia directa sobre la gestión institucional. Lo anterior, de conformidad con lo acordado en el artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019.

Comuníquese a Gerencia General y Oficina de Proyectos Legales.

(B.A.A.)

A las doce horas con cincuenta y cinco minutos se levantó la sesión.

1
2

PRESIDENTA

SECRETARIO

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra

3