

Nº 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 Bancos

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

## Empresarial e Institucional:

M.Sc. Allan Calderón Moya

## Subgerente General de Riesgo y Crédito

## Subgerente General de Operaciones

MBA. Jaime Murillo Víquez

## Subgerente General de

A. M. G. 1

Liu, Duan, and Amanatidis

## Auditor Gene

Lic. Ricardo Araya Jiménez  
Lic. B. f. d. P. Villalba

## Asesor Legal:

Lic. Rafael Brenes Villalobos  
Ingeniería Civil

## ARTÍCULO 1º

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 3º

Con respecto al acta de la sesión celebrada la semana anterior, la directora señora Jeannette Ruiz Delgado manifestó: “Pasaríamos 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

**Resolución**  
**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la

(JBD)

## ARTÍCULO 4º

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?”.  
52

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 agendén".  
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

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

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 agradecérselos 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.<sup>º</sup> 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.<sup>º</sup>, 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

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

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

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

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

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

23 **Resolución**

24 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) **proceder** a constituirse en Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BN Vital,  
25 Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A., una vez finalizada la  
26 presente sesión, con el propósito de resolver sobre la solicitud de distribución de  
27 dividendos de esta subsidiaria al Banco Nacional. 2) **Tener por presentado** el  
28 resumen ejecutivo de fecha 16 de junio del 2021, al cual se anexan los siguientes  
29 documentos: i) el acuerdo tomado por la Junta Directiva de BN Vital, OPC, S.A., en  
30 el artículo 11.º, sesión 485, celebrada el 3 de abril del 2021, en el cual se aprobó la  
31 Propuesta de distribución ordinaria de dividendos de BN Vital, Operadora de Planes  
32 de Pensiones Complementarias, S.A., al Banco Nacional, por la suma de  
33 ¢400.000.000,00 (cuatrocientos millones de colones exactos), correspondiente al  
34 ejercicio financiero 2020, y ii) el oficio BN Vital-GG-136-2021, suscrito por el señor  
35 Hermes Alvarado Salas, gerente general de BN Vital, OPC, S.A., en el cual informa  
36 que en el artículo 9.º, sesión 488, celebrada el 25 de mayo del 2021 se conoció el  
37 memorando DCF-M-048-2021, del 17 de mayo del 2021, emitido por la Dirección  
38 Corporativa de Finanzas, relativo al acuerdo tomado por el Comité de Capital, Activos  
39 y Pasivos en el artículo 6.º, sesión ordinaria 205-2021 del 6 de mayo del 2021, en el  
40 que se conoció y aprobó la propuesta de pago ordinario de dividendos de esa sociedad.

41 (J.R.D.)

42

43

44

45 **ARTÍCULO 20.º**

46

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

51 Al respecto, la directora Ruiz Delgado comentó: “Este es el informe de la Contraloría  
52 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 las 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

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

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

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

11 **Resolución**

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

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

23 (B.A.A.)

24 **ARTÍCULO 21.º**

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

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

36 Los directivos mostraron su anuencia.

37 **Resolución**

38 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado  
39 el resumen ejecutivo DJ-OPL-056-2021, de fecha 14 de junio del 2021, al cual se  
40 adjunta el documento denominado *Informe Legislativo, del periodo 15-31 de mayo de*  
41 *2021*, elaborado por la Oficina de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, en el  
42 que se brinda el detalle de los principales Proyectos de Ley con incidencia directa  
43 sobre la gestión institucional. Lo anterior, de conformidad con lo acordado en el  
44 artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019.

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

46 (B.A.A.)

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

48

49

50

51

52

1  
2

**PRESIDENTA**

**SECRETARIO**

---

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

---

Sr. Rodolfo González Cuadra

3