

Nº 12.542

Costa Rica, martes veintisiete de julio del dos mil veintiuno, a las nueve horas con veinte 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

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

Subgerente General de Riesgo

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 2.^º

Se dejó constancia de que el subgerente general de Banca Empresarial e Institucional, señor Maximiliano Alvarado Ramírez, no participó en la presente sesión por cuanto disfruta de vacaciones.

ARTÍCULO 3.^º

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, expresó: "Bueno, muy buenos días, vamos a dar inicio a la sesión ordinaria 12.542, de hoy 27 de julio del 2021. Iniciaríamos con la aprobación del orden del día, donde les estaría solicitando hacer tres incorporaciones. La primera es una solicitud de don Marvin para participar en asuntos de *Presidencia, Directores, Gerente General y/o Auditor*, una segunda propuesta de doña Ana Isabel para participar en ese mismo apartado y un tercer punto que sería adicional al acuerdo décimo quinto del acta de la sesión 12.529 del 27

1 de mayo, una incorporación relacionada con una solicitud de la Contraloría General
2 de la República, donde lo que se pide es la transcripción literal del texto del
3 Reglamento del Comité Corporativo de Auditoría del Conglomerado Banco Nacional
4 en su edición número siete. Esos serían los tres puntos que estaríamos incorporando
5 en el orden del día. Si les parece señores y señoras ¿Están de acuerdo?
6 Los señores directores estuvieron de acuerdo en aprobar el orden del día con las
7 alteraciones propuestas.

8 **Resolución**
9 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del
10 día de la presente sesión ordinaria número 12.542 de la Junta Directiva General, con
11 las alteraciones propuestas en esta oportunidad, en el sentido de **incorporar** en el
12 apartado *Presidencia, Directores, Gerente General y/o Auditor* los siguientes puntos:
13 **i)** comentario de don Marvin Arias Aguilar, sobre la reunión de rendición de cuentas
14 de la Gerencia General; **ii)** comentario de doña Ana Isabel Solano Brenes sobre
15 conversatorio denominado *La Nueva Generación de Herramientas para la*
16 *Optimización del Balance y Capital*, llevado a cabo el 21 de julio del 2021 de manera
17 virtual, y **iii)** solicitud de la Contraloría General de la República, en la cual se
18 requiere la transcripción literal del texto del Reglamento del Comité Corporativo de
19 Auditoría del Conglomerado Banco Nacional en su edición número siete, en el acuerdo
20 décimo quinto del acta de la sesión 12.529 del 27 de mayo.

21 (J.R.D.)
22

23 ARTÍCULO 4.^o 24

25 Con respecto a las actas de las sesiones ordinaria 12.540 y extraordinaria 12.541,
26 celebradas la semana anterior, la directora señora Jeannette Ruiz Delgado manifestó:
27 “¿No sé si tienen alguna observación al acta 12.540?”.
28

El director González Cuadra dijo: “No señora”.
La directora Ruiz Delgado indicó: “Si no hay observaciones estaríamos dándola por
aprobada y con respecto al 12.541 ¿alguna observación?”.
El director Arias Aguilar respondió: “Ninguna”.
La directora Ruiz Delgado expresó: “Si no hay observaciones, igualmente estaríamos
dándola por aprobada”.

34 **Resolución**
35 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar las actas de
36 las sesiones ordinaria número 12.540, celebrada el 19 de julio del 2021 y
37 extraordinaria número 12.541, celebrada el 21 de julio del 2021.

38 (J.R.D.)
39

40 ARTÍCULO 5.^o 41

42 La secretaria general a.i., señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó informe del 27 de
43 julio del 2021, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que
44 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran
45 pendientes de cumplimiento.

46 La directora Ruiz Delgado indicó: “El día de hoy sale un único acuerdo que es el punto
5b. ¿Doña Sofía?”.
47 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Sí, doña Jeannette. Ese es el acuerdo que sale
48 hoy”.
El director González Cuadra expresó: “¿Doña Jeannette?”.
51 La directora Ruiz Delgado respondió: “Sí, don Rodolfo”.
52 El director González Cuadra mencionó: “Si me permite. Es que hay un acuerdo que

1 tomamos el año pasado, para que nos presenten un informe de cómo ha evolucionado
2 el traslado que se hizo de Publicidad a la Dirección de Relaciones Institucionales. Vi
3 en el informe hace unos días que estaba para hoy; pero, no lo vi en agenda”.

4 La directora Ruiz Delgado comentó: “Es ese punto, don Rodolfo, es el punto 5b.
5 *Resultados I semestre 2021 Dirección General de Relaciones Institucionales,*
6 *Publicidad y Sostenibilidad.* En ese punto se estaría incorporando la solicitud que se
7 había hecho con respecto a esa valoración”.

8 El director González Cuadra dijo: “Ah, pues, entonces, no lo vi. Gracias”.

9 La directora Ruiz Delgado indicó: “Es que no aparece como tal; pero, el informe es un
10 informe que va en esa línea para que obviamente nosotros podamos hacer un análisis
11 de lo que se está considerando como rendición de cuentas”.

12 El director González Cuadra comentó: “Sí. Yo vi el informe de rendición de cuentas.
13 No sabía que esto cumplía ese acuerdo”.

14 La directora Ruiz Delgado externó: “Sí. Ese sería el principio de acuerdo. Igualmente,
15 si no satisface lo que ahí se está planteando, don Rodolfo, nuevamente se puede hacer
16 un replanteamiento del acuerdo sin ningún problema. Estaríamos entonces dando
17 este punto por recibido”.

18 **Resolución**

19 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
20 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría
21 General, con corte al 27 de julio del 2021.

22 (S.Z.Ch.)

23
24 **ARTÍCULO 6.º**

25
26 El asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, mediante memorando del 22 de julio
27 del 2021, suscrito por él, solicitó autorización a la Junta Directiva General para
28 disfrutar vacaciones del 23 al 27 de setiembre y del 11 al 15 de octubre del 2021, con
29 cargo al período correspondiente. Asimismo, en el citado memorando detalla los días
30 disponibles de los periodos 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022. De igual manera,
31 sugiere que se nombre a la señora Jessica Borbón Guevara, funcionaria de la
32 Secretaría General, para que lo sustituya durante ese lapso.

33 La directora Ruiz Delgado indicó: “Pasaríamos a la solicitud de vacaciones de don
34 Rafael Brenes Villalobos con base a su plan de vacaciones. No sé si tienen alguna
35 observación a esta solicitud y si no les estaría solicitando su aprobación y firmeza”.
36 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

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

38 La directora Rojas Figueredo consultó: “¿A él quién lo sustituye, doña Jeannette?”.

39 La directora Ruiz Delgado respondió: “En este caso nos estaría acompañando por la
40 propuesta de don Rafael, doña Jessica Borbón en las sesiones en las cuales él se
41 encuentre ausente. Muchas gracias, doña Magdalena. Pasaríamos al siguiente
42 punto”.

43 **Resolución**

44 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) autorizar vacaciones al asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, del 23 al 27 de
45 setiembre y del 11 al 15 de octubre del 2021, con cargo al período correspondiente. 2) **Nombrar**, en consecuencia, a la señora Jessica Borbón Guevara, funcionaria de la
46 Secretaría General, como Asesora Legal a.i., con las atribuciones inherentes al cargo,
47 para que sustituya al señor Brenes Villalobos durante los días consignados en el
48 numeral 1) de esta resolución. Para estos efectos, se aplicará lo dispuesto en el
49 artículo 39.º de la Convención Colectiva del Banco Nacional.

50
51 **Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo

1 en forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del
2 artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

3 **Comuníquese a Asesor Legal, funcionaria designada, Gerencia General y Dirección**
4 **Corporativa de Desarrollo Humano.**

5 (R.B.V.)
6
7

8 ARTÍCULO 9.º 9

10 De conformidad con la alteración del orden del día de la presente sesión y en relación
11 con el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 16.º, numeral 1),
12 sesión 12.536 del 28 de junio del 2021, en el que se aprobó el **Reglamento de**
13 **Organización y Funcionamiento de la Auditoría General del Banco Nacional**
14 **de Costa Rica (RG01AI01), Edición 4**, el auditor general, señor Ricardo Araya
15 Jiménez, solicitó a este órgano colegiado la aprobación para adicionar al acuerdo
16 tomado en esa oportunidad una copia del texto integral del **Reglamento de**
17 **Organización y Funcionamiento de la Auditoría General del Banco Nacional de Costa**
18 **Rica** en el citado numeral, en aras de cumplir con el requerimiento de la Contraloría
19 General de la República de remitir una copia certificada del citado Reglamento, así
20 como la referencia del acuerdo en el cual se aprobó, caso contrario este ente procederá
21 con la improbación del mismo.

22 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado expresó: “De conformidad con el
23 acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 15.º, numeral 1), sesión
24 12.529 del 17 de mayo del 2021, la incorporación del texto integral del **Reglamento**
25 **del Comité Corporativo de Auditoría del Conglomerado Banco Nacional de Costa**
26 **Rica**, en su **Edición 7**, les estaría solicitando a los señores y señoritas directoras
27 aprobar esta incorporación y hacerlo en firme. ¿Están de acuerdo señores y señoritas?”.
28 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

29 La directora Ruiz Delgado indicó: “Bueno. Muchas gracias. ¿Don Ricardo?”.

30 El señor Araya Jiménez apuntó: “Doña Jeannette, nada más para aclarar, sería el
31 **Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría General del Banco**
32 **Nacional de Costa Rica**”.

33 La directora Ruiz Delgado externó: “Muchas gracias, don Ricardo. Estaríamos,
34 entonces, haciendo la corrección pertinente, porque lo que estaba presentando era el
35 del Comité Corporativo de Auditoría del Conglomerado; pero, entonces, estaríamos
36 incorporando el texto en el acuerdo que corresponda, tal y como lo está mencionando
37 don Ricardo. ¿De acuerdo, don Ricardo?”.

38 El señor Araya Jiménez respondió: “Sí, señora. Gracias”.

39 La directora Ruiz Delgado señaló: “Bueno. Gracias. Entonces, haríamos la corrección
40 y estaríamos aprobando su incorporación en el acta, en firme”.

41 Los directivos estuvieron de acuerdo.

42 **Resolución**

43 **Considerando** la solicitud expresa del Auditor General, así como los comentarios
44 consignados en la parte resolutiva del presente artículo, **POR VOTACIÓN**
45 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: adicionar** al acuerdo tomado
46 en el artículo 16.º, numeral 1), sesión 12.536 del 28 de junio del 2021, en el que se
47 aprobó el **Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría**
48 **General del Banco Nacional de Costa Rica (RG01AI01), Edición 4**, el texto
49 integral del citado Reglamento, para que se lea de conformidad con el siguiente
50 detalle:

51 **Introducción**

52 *El presente reglamento atiende el artículo 23 de la Ley General de Control Interno (Nº8292), las*
53 *directrices promulgadas por la Contraloría General de la República y el Marco Internacional para la*

1 Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos Global (The IIA).
 2 Este se halla conformado por dos temas: la organización de la auditoría y su funcionamiento, para lo
 3 cual se ha constituido en tres capítulos. El primero detalla el propósito y el alcance del reglamento, la
 4 definición de la auditoría, el marco legal, la autoridad y estructura organizativa, la responsabilidad,
 5 los servicios que brinda; así como, las responsabilidades y, funciones del auditor general y el subauditor
 6 general.

7 El segundo capítulo comprende las pautas sobre el funcionamiento de la auditoría y, abarca lo
 8 relacionado con los deberes y competencias, potestades de los funcionarios, responsabilidades y
 9 sanciones; asimismo, el trámite de denuncias presentadas ante este órgano. Por último, el capítulo tres
 10 incluye las disposiciones finales, cuyos artículos son la derogatoria del reglamento anterior, la entrada
 11 en vigencia del presente y los cambios realizados.

12 Este documento constituye un marco orientador de las acciones que ejecuta este órgano asesor y,
 13 además, ayuda a fortalecer el trabajo de los funcionarios de auditoría, así como a generar sinergias con
 14 los procesos de gobierno corporativo y con las auditorías internas del Conglomerado Financiero Banco
 15 Nacional de Costa Rica.

16 Capítulo I. Organización de la Auditoría General

17 Artículo 1. Propósito y alcance del reglamento

18 El propósito de este reglamento es regular la organización y el funcionamiento de la Auditoría General
 19 del Banco Nacional de Costa Rica, de manera que su accionar esté orientado y se perciba como una
 20 actividad que agrega valor y contribuye con la gestión corporativa, en aras de la legalidad y efectividad
 21 para el manejo de los fondos públicos involucrados. El documento, además, cumple la función de
 22 estatuto de auditoría.

23 La aplicación de este reglamento es de carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Auditoría
 24 General y de la Administración Activa.

25 Artículo 2. Concepto de Auditoría Interna

26 La Auditoría General mejora y protege el valor del Banco Nacional de Costa Rica, mediante servicios
 27 independientes y objetivos de aseguramiento y asesoría, concebidos para validar y, mejorar los procesos
 28 y operaciones, y contribuir con el alcance de los objetivos corporativos, mediante la práctica de un
 29 enfoque preventivo, sistemático y profesional, al evaluar y mejorar la efectividad de la gobernabilidad,
 30 gestión del riesgo y control interno.

31 Artículo 3. Autoridad, ubicación y estructura organizativa

32 La Auditoría General es un órgano fiscalizador y asesor de alto nivel, el cual depende orgánicamente
 33 de la Junta Directiva General y está a cargo del auditor general y del subauditor general, nombrados
 34 por plazo indefinido y con jornada laboral de tiempo completo. Brinda servicios a la Junta Directiva
 35 General, al Comité Corporativo de Auditoría y a la Administración Activa.

36 La figura 1 refleja la ubicación y estructura establecida en el Manual Organizacional del Banco
 37 Nacional de Costa Rica.

38 Figura 1: Autoridad, ubicación y estructura organizativa de la Auditoría General



39

*Acuerdo tomado por la Junta Directiva General, en el artículo 31°, sesión N°12.438, del 24 de febrero del 2020.

La Junta Directiva General es la máxima autoridad dentro de la organización y asegura que la actividad de auditoría interna tenga la autoridad suficiente, para cumplir las funciones de su competencia.

El Comité Corporativo de Auditoría es un órgano de apoyo técnico y asesor a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, en temas de su competencia.

- **Gerencia de Gestión y Servicios:** tiene a cargo la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral.

- **Gerencia de Innovación y Auditoría Continua:** es responsable de impulsar la investigación, el desarrollo y la innovación, mediante herramientas que fomenten el análisis de datos, la eficiencia y efectividad de la función de auditoría interna.

- **Gerencia de Fiscalización:** es responsable de brindar servicios de aseguramiento y asesoría preventivos de manera independiente y objetiva.
- **Gerencia de Seguimiento:** es la encargada de establecer y mantener un sistema de seguimiento a las recomendaciones comunicadas por la Auditoría General y entes externos.

1 **Artículo 4. Marco legal**

2 La Auditoría General se rige por las leyes, reglamentos, normas, manuales, lineamientos y directrices
3 técnicas, las cuales son de acatamiento obligatorio y se hallan contenidas en:

- 4 • Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644.
- 5 • Ley General de Administración Pública N°6227.
- 6 • Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N°7428.
- 7 • Ley General de Control Interno N°8292.
- 8 • Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422.
- 9 • Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- 10 • Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- 11 • Normas de Control Interno para el Sector Público.
- 12 • Norma de gestión relacionadas con calidad e innovación.
- 13 • Normativa emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras.
- 14 • Disposiciones internas del Banco Nacional de Costa Rica.

15 Otras disposiciones, normas, políticas y directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
16 La Auditoría General se adhiere, además, a los elementos de cumplimiento obligatorio del Marco
17 Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos
18 Global (The IIA), incluidos los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría
19 Interna, el Código de Ética, las Normas, y la Definición de Auditoría Interna.

20 **Artículo 5. Ámbito de acción**

21 La Auditoría General ejerce funciones, exclusivamente, en las áreas organizacionales del Banco
22 Nacional de Costa Rica. Este ámbito de acción podrá ampliarse al Conglomerado Financiero Banco
23 Nacional de Costa Rica, mediante acuerdos entre la Junta Directiva General y las Juntas Directivas
24 de las entidades que lo conforman, cuando la actividad de auditoría amerite implementar sinergias o
25 brindar servicios a las Auditorías Internas, sin detrimento de la independencia, autonomía y
26 objetividad de cada una de ellas.

27 El auditor general define los mecanismos para actualizar, en el instrumento que corresponda, los
28 órganos y entes sujetos al ámbito de acción, con fundamento en lo estipulado en el artículo 22 de la Ley
29 General de Control Interno.

30 **Artículo 6. Naturaleza de la Actividad**

31 La Auditoría General aporta seguridad razonable de que las operaciones se llevan a cabo, de
32 conformidad con el marco legal aplicable. Estas se clasifican, según sus competencias, en:

33 a) Los servicios de aseguramiento (fiscalización) son los referidos a los distintos tipos de auditoría:
34 operativa, financiera y de carácter especial.

35 b) Los servicios preventivos son los relacionados con:

- 36 • Asesoría: servicio brindado por solicitud del jerarca o de la Administración Activa, cuya naturaleza
37 y alcance se acordarán con ellos, y consiste en proveer criterios, opiniones, sugerencias, consejos u
38 observaciones, en asuntos de su competencia, que coadyuven con la toma de decisiones informadas y,
39 con apego al ordenamiento jurídico y técnico, mediante el aporte de elementos adicionales. Este servicio
40 no genera recomendaciones.

- 41 • Advertencia: consiste en alertar a las dependencias que fiscaliza, incluido el jerarca, sobre las posibles
42 consecuencias de determinadas conductas, asuntos o decisiones, cuando sean de conocimiento de la
43 Auditoría General, las cuales pueden poner en riesgo al Banco o al Conglomerado.

- 44 • Legalización de libros: consiste en autorizar, mediante razón de apertura y cierre, los libros de
45 contabilidad y de actas, que deben llevar los órganos sujetos a su competencia institucional.

46 **Artículo 7. Estrategia y ética**

47 La Auditoría General mantiene alineación con la estrategia corporativa, a través de postulados
48 estratégicos, garantizando la actualización de la aspiración, misión, valores, enunciados éticos y
49 principales lineamientos, que rigen su accionar.

50 Los funcionarios de la Auditoría General ejecutan las actividades, tanto dentro como fuera del
51 Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, bajo los principios de integridad, objetividad,
52 confidencialidad y competencia propios de la profesión, y acatan de forma obligatoria el Código de
53 Conducta del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica.

1 Artículo 8. Del auditor general y el subauditor general

2 *El auditor general y el subauditor general del Banco Nacional de Costa Rica son nombrados por la
3 Junta Directiva General y dependen jerárquicamente de ella, sin demérito de la independencia
4 funcional y criterio de especialistas. Este órgano, a su vez, establece las regulaciones administrativas
5 aplicables al puesto, de conformidad con la regulación vigente, por lo que deben acatar las funciones
6 establecidas en el perfil y obedecer los requisitos establecidos por la Contraloría General de la
7 República.*

8 *Los nombramientos se realizan, según lo previsto en el artículo 31 de la Ley General de Control Interno;
9 los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República y los requisitos establecidos por
10 el Banco Nacional de Costa Rica. Pueden ser removidos del cargo solo por justa causa, de conformidad
11 con el artículo 15 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, así como lo establecido
12 por el órgano contralor.*

13 *El subauditor general depende, funcional y técnicamente del auditor general, y, deberá cumplir las
14 funciones y tareas que éste le asigne, sustituirlo en sus ausencias y responder por la gestión realizada.*

15 Artículo 9. Dirección Superior

16 *El auditor general como responsable por la dirección superior y administración de la Auditoría General
17 debe:*

- 18 • Mantener actualizado, cumplir y, hacer cumplir el presente Reglamento de Organización y
19 Funcionamiento.

- 20 • Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, directrices, procedimientos y prácticas para
21 cumplir con sus competencias, como, las relacionadas con la administración, acceso y custodia de la
22 documentación; especialmente, la información relativa a los asuntos de carácter confidencial, que
23 estipulan los artículos 6 de la Ley General de Control Interno y el 8 de la Ley Contra la Corrupción y el
24 Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

- 25 • Presentar al Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta Directiva General el plan anual de labores,
26 para su aprobación, de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la
27 República, de modo que incorpore las actividades por realizar durante el periodo, dejando la holgura
28 necesaria para trabajos especiales que se presenten.

- 29 • Asegurar la ejecución de los compromisos del plan anual de labores, incluyendo el establecimiento de
30 objetivos y alcance, la asignación de recursos, la supervisión y la documentación de resultados.

- 31 • Revisar y ajustar el plan anual de labores, en respuesta a cambios en los negocios, riesgos,
32 operaciones, programas, sistemas y controles institucionales o corporativos.

- 33 • Efectuar seguimiento a las observaciones y acciones correctivas e informar a la Administración
34 Activa, al Comité Corporativo de Auditoría y la Junta Directiva General las acciones no implementadas
35 efectivamente.

- 36 • Asegurar que los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia sean
37 aplicados. y defendidos por el personal de auditoría.

- 38 • Gestionar la auditoría y comunicar al Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta Directiva
39 General:
 - 40 ○ Sobre la actividad desplegada, en lo referente a propósito, autoridad, responsabilidad y
41 desempeño del plan anual de labores, al menos una vez al año.
 - 42 ○ El impacto de limitaciones de recursos sobre el plan anual de labores o cualquier cambio
43 significativo en este.
 - 44 ○ La declaración anual sobre independencia, así como los impedimentos en el momento que
45 ocurrían, y aplicar las salvaguardas necesarias.
 - 46 ○ El cumplimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Nacional de
47 Costa Rica y el Código de Ética del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la
48 Auditoría Interna, por parte del equipo de auditoría.

49 Artículo 10. Del personal de la Auditoría General
50 *El auditor general ejerce y autoriza todas las funciones propias para la administración del personal,
51 entre ellas:*

- 52 • Efectuar los nombramientos, traslados, suspensiones, remociones, concesión de licencias y demás
53 movimientos de personal; todo de acuerdo con el marco jurídico que rige para el Banco Nacional de
54 Costa Rica, de conformidad con el marco legal del artículo 4 de este reglamento.
- 55 • Gestionar lo relativo a las plazas vacantes, de conformidad con el artículo 28 de la Ley General de
56 Control Interno.
- 57 • Vigilar y tomar las decisiones para que los funcionarios cumplan, tanto con la normativa jurídica y
58 técnica pertinente, así como con las políticas, procedimientos, prácticas y demás disposiciones
59 administrativas (institucionales y de auditoría) aplicables.
- 60 • Gestionar que el personal posea las habilidades y competencias necesarias, para alcanzar los
61 requerimientos del plan anual de labores, la estrategia de la Auditoría General y la estrategia
62 corporativa.

63 Artículo 11. Independencia y objetividad

1 Los funcionarios de la Auditoría General ejercen las actividades con independencia funcional y de
2 criterio, con respecto al jerarca y la Administración Activa, y deben atender lo siguiente:

- 3 • Tener una actitud imparcial, neutral, evitar conflicto de intereses de hecho o en apariencia e informar,
4 cuando se presenten.
- 5 • Cumplir con las prohibiciones establecidas en el marco legal aplicable.
- 6 • Declarar anualmente cualquier impedimento a la independencia y objetividad, y posibles conflictos
7 de interés, en todos los casos sean de hecho o en apariencia.
- 8 • Establecer medidas formales para controlar y administrar impedimentos, que pudieran presentarse,
9 sobre hechos o actuaciones, los cuales pongan en duda o peligro, la objetividad e independencia.
- 10 • Participar en reuniones o sesiones de la Junta Directiva General y en comités de apoyo a este órgano
11 colegiado, en calidad de asesor, sin voto, en asuntos de su competencia, según la normativa y criterios
12 establecidos por la Contraloría General de la República, cuando lo amerite.
- 13 • No pertenecer ni ejercer funciones de otra unidad administrativa.
- 14 • Desempeñar las funciones con pericia y el debido cuidado profesional, haciendo valer sus
15 competencias, con criterio técnico.

16 **Artículo 12. Rol de la Auditoría General como tercera línea**

17 La Auditoría General ejerce el rol de tercera línea, proporcionando aseguramiento y asesoría sobre la
18 idoneidad, y eficacia del gobierno corporativo y la gestión de riesgos, para lo cual considera:

- 19 • Rendir cuentas a la Junta Directiva General y mantener independencia de las responsabilidades de
20 la Administración Activa.
- 21 • Comunicar los resultados sobre la idoneidad y eficacia del gobierno y la gestión de riesgos (incluyendo
22 el control interno), a la Administración Activa, al Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta
23 Directiva General, para apoyar el logro de los objetivos corporativos, promover y facilitar la mejora
24 continua.

25 **Artículo 13. Salvaguardas**

26 La Auditoría General podrá asumir responsabilidades de primera o segunda línea a solicitud de la
27 Junta Directiva General o del Comité Corporativo de Auditoría. El auditor general deberá aplicar
28 salvaguardas para minimizar esos impedimentos potenciales, en caso de que la ejecución de estas
29 actividades cause impedimentos a la independencia y objetividad.

30 La salvaguarda constituye una comunicación formal de las implicaciones, de hecho y de forma, que la
31 realización de la actividad solicitada generaría en la independencia y objetividad de la función de
32 auditoría interna, así como los mecanismos para solventarlas. La aplicación de salvaguardas inhibe
33 la actividad de auditoría interna en los procesos o áreas, durante 12 meses a partir de la finalización
34 del servicio.

35 **Artículo 14. Rol de la auditoría en relación con la gestión de riesgos**

36 La Auditoría General evalúa, da seguimiento y brinda una seguridad razonable de que los principales
37 riesgos se gestionan apropiadamente y el sistema de control interno funciona eficazmente. Los servicios
38 sobre la gestión de riesgos incluyen las siguientes labores:

Aseguramiento

- Coordinar con la Administración Activa, la definición y actualización del Mapa de Aseguramiento conjunto, en función de los procesos y riesgos.
- Verificar el desarrollo de la gestión de riesgos de conformidad en el Manual de Administración Integral de Riesgos.
- Evaluar el funcionamiento de la gestión de riesgos para identificar debilidades y emitir recomendaciones cuando corresponda.
- Verificar que se implementen sistemas de control interno efectivos relacionados con el proceso de gestión institucional de riesgos.
- Verificar el proceso de recopilación y análisis de la información utilizada para la gestión institucional de los riesgos.
- Efectuar seguimiento a las recomendaciones, que surjan del proceso de evaluación, o de directrices del Comité Corporativo de Riesgos y de la Junta Directiva General.

Consultoría

- Poner a disposición de la Administración Activa las herramientas y técnicas, utilizadas por la auditoría para analizar riesgos y controles.
- Impulsar la gestión y control de riesgos, y su conocimiento en la organización.
- Brindar asesoramiento en materia de riesgos y control, y promover el desarrollo de un lenguaje, enfoque y entendimiento comunes.
- Actuar como el punto central para coordinar, supervisar e informar sobre riesgos.
- Apoyar a la Administración Activa en el trabajo de identificar la mejor manera de mitigar los riesgos.

No son labores de la auditoría en torno a la gestión de riesgos las siguientes:

- Definir el grado de aceptación de riesgos.
- Imponer procesos de gestión de riesgo.
- Asegurar la dirección con respecto a los riesgos.
- Tomar decisiones sobre las respuestas a riesgos.
- Implementar respuestas a riesgos en nombre de la dirección.
- Tomar responsabilidad por la gestión de riesgos.

Artículo 15. Relaciones y coordinaciones

El auditor general establece y regula las pautas principales sobre las relaciones y coordinaciones del personal de auditoría con las partes interesadas y con otros proveedores de aseguramiento, entre ellos:

- Participar, según su criterio, en los mecanismos de integración de la Administración Activa, para optimizar el conocimiento sobre los objetivos, riesgos y temas relevantes de la organización, en carácter de invitado con voz y sin voto.

• Propiciar una relación de coordinación y cooperación, constante, sistemática y debidamente organizada, con las unidades de auditoría interna del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, teniendo presentes las facultades y los deberes de cada una en torno a su competencia, que generen sinergias, estandarización y alineamiento estratégico corporativo.

• Coordinar para que el responsable del control del presupuesto institucional mantenga un registro separado del monto asignado y aprobado, detallado por objeto del gasto, de manera que se controlen la ejecución y las modificaciones de los recursos presupuestados.

• Proveer y compartir información con la Contraloría General de la República, con otros entes y órganos de control, y con los despachos de contadores públicos, que contrate el Banco Nacional de Costa Rica, de conformidad con la ley, sin perjuicio de la coordinación interna y sin que ello implique una limitación, para la efectiva actuación de la Auditoría General.

• Contratar y/o incorporar profesionales o técnicos de diferentes disciplinas, ya sea funcionarios de la institución o externos, para que lleven a cabo labores de su especialidad, en apoyo a las actividades.

La Dirección Jurídica del Banco Nacional de Costa Rica brindará los servicios de asesoría legal que requiera la Auditoría General, a fin de atender el ámbito de acción y las necesidades de orden jurídico.

Artículo 16. Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad

La Auditoría General desarrolla y mantiene un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, para evaluar, asegurar y mejorar la implementación de los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos Global (The IIA), la normativa de la Contraloría General de la Republica, la aplicación del Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y los aspectos técnicos necesarios para la gestión. El Programa incluye, entre otros aspectos: evaluaciones internas y externas, autoevaluaciones y la rendición de cuentas de los resultados al Comité Corporativo de Auditoría, a la Junta Directiva General, y a la Administración Activa, cuando sea requerido.

Capítulo II. Funcionamiento de la Auditoría General**Artículo 17. Deberes y competencias**

El auditor general, el subauditor general y el personal de la Auditoría General están obligados a cumplir los deberes atinentes a su competencia contenidos en este reglamento, así como los señalados en el artículo 32 de la Ley General de Control Interno, salvo las limitaciones indicadas en el artículo 34 de dicha ley.

Artículo 18. Potestades

El auditor general, el subauditor general y demás funcionarios de la Auditoría General, para el adecuado desempeño de las funciones, podrán:

a) Acceder, de forma irrestricta, en cualquier momento, a libros, archivos, valores, cuentas bancarias y documentos de los entes y órganos de su competencia institucional; asimismo, de los sujetos privados, en cuanto administren o custodien fondos o bienes públicos de competencia institucional, así como a otras fuentes de información relacionadas con la actividad de auditoría.

b) Acceder a transacciones electrónicas, las cuales consten en los archivos y sistemas electrónicos realizados por los entes, con bancos u otras instituciones, para lo cual la administración deberá facilitarle los recursos requeridos.

c) Solicitar a cualquier funcionario y sujeto privado, que administre o custodie fondos públicos de competencia institucional, información referente a la forma, las condiciones y el plazo razonables, así como los informes, datos y documentos para el cabal cumplimiento de la labor. La solicitud, en el caso de sujetos privados, será referente a la administración o custodia de fondos públicos de los entes y órganos de su competencia institucional.

d) Solicitar, a funcionarios de cualquier nivel jerárquico, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades, que demande el ejercicio de la auditoría interna.

Artículo 19. Sobre los servicios de Auditoría General

Los funcionarios de la Auditoría General identifican, analizan, evalúan y registran suficiente información, de manera que les permita cumplir con los objetivos establecidos en el plan anual de

1 labores y el efectivo funcionamiento de la actividad. El procesamiento de la información los lleva a
2 tomar en cuenta, entre otros: tendencias, expectativas, datos, cualidades, análisis y evaluación, registro,
3 acceso, custodia, y aspectos de direccionamiento y supervisión.

4 Los objetivos, el alcance, los hallazgos, las conclusiones, recomendaciones y cualquier otro resultado de
5 los servicios de la Auditoría General son comunicados oficialmente, mediante informes escritos u oficios
6 al jerarca o a los titulares subordinados de la Administración Activa, con competencia y autoridad,
7 para ordenar la implementación de las recomendaciones y decisiones oportunas. Se procede de acuerdo
8 con lo establecido en la Ley General de Control Interno, cuando los informes contienen recomendaciones
9 dirigidas al jerarca o a los titulares subordinados.

10 La Auditoría General brinda aseguramiento sobre la atención de las recomendaciones aceptadas por
11 la Administración Activa, formuladas por esta u otros órganos externos de fiscalización y control,
12 cuando sean de su conocimiento, con la finalidad de verificar la implementación.

13 **Artículo 20. Admisibilidad y trámite de denuncias**

14 Las denuncias recibidas de cualquier interesado ante el despacho del auditor general deben cumplir
15 como mínimo con los siguientes requisitos:

16 El detalle y la relación de los hechos denunciados, tales como: fechas, lugares, nombres de
17 funcionarios y cualquier otro detalle conocido por el denunciante, deben ser expuestos en forma clara,
18 precisa y completa, que permita valorarlos e investigarlos.

19 La posible situación irregular que afecta a la institución o lo regulado por la Ley Contra la
20 Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422.

21 La pretensión en relación con el hecho denunciado.

22 Estar dirigida a la Auditoría General, indicando el nombre y lugar de notificación, preferiblemente.
23 Las denuncias anónimas son atendidas en tanto aporten elementos de convicción suficientes, se
24 encuentren soportadas en medios probatorios idóneos y permitan iniciar la investigación. Caso
25 contrario, se archivarán o desestimarán.

26 **Artículo 21. Desestimación de denuncias**

27 El auditor general, desestimará o archivará una denuncia, cuando se presente alguna de las siguientes
28 situaciones:

29 • No corresponde al ámbito de competencia de la Auditoría General, por lo que se referirá al área,
30 proceso o funcionario responsable de la atención.

31 • Se refiere a intereses particulares exclusivos del denunciante en relación con conductas ejercidas u
32 omitidas por la Administración Activa, salvo que de la información aportada permita determinar
33 aspectos de relevancia y ameriten ser investigados.

34 • Los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya
35 sean administrativas o judiciales.

36 • Los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral, presentados entre el denunciante
37 y la Administración Activa.

38 • El asunto planteado, se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar
39 la investigación, ejercer el control y las potestades disciplinarias. En estos casos, se realizará la
40 coordinación respectiva a efecto de no duplicar esfuerzos y recursos.

41 • Corresponde a una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos
42 nuevos y ya hubieran sido resueltas con anterioridad por otras instancias competentes.

43 • Omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el artículo 20 de este reglamento.

44 • Es manifiestamente improcedente o infundada.

45 **Artículo 22. Participación en procesos administrativos**

46 Los funcionarios de Auditoría General, responsables de la investigación y confección de un informe de
47 Relación de Hechos u otro, podrán comparecer en las audiencias del Órgano Director, en carácter
48 exclusivo de experto calificado y serán cuestionados únicamente en relación con las dudas que puedan
49 surgir, en el curso del procedimiento administrativo en el ámbito de la materia en investigación.

50 **Artículo 23. Responsabilidades y sanciones**

51 El incumplimiento injustificado de las regulaciones contenidas en el presente Reglamento será causal
52 de responsabilidad administrativa, tanto para el auditor general, como el subauditor general, los
53 funcionarios de la Auditoría General y titulares subordinados, de conformidad con lo establecido en el
54 Capítulo V de la Ley General de Control Interno y, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento
55 Ilícito en la Función Pública y su Reglamento. La determinación de la responsabilidad y aplicación de
56 las sanciones administrativas corresponde al órgano competente y se regirá por la normativa
57 establecida al efecto.

58 **Capítulo III. Disposiciones Finales**

59 **Artículo 24. Derogatoria**

60 Derógese el “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría General”, aprobado por
61 Junta Directiva General, mediante artículo 12º, de la sesión N°12.253 del 23 de abril del 2018 y
62 publicado en el diario oficial La Gaceta N°92 del 25 de mayo del 2018.

63 **Artículo 25. Vigencia**

- 1 Rige a partir de la publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.
- 2 **Artículo 26. Control de Cambios en esta versión**

<i>Edición Anterior</i>	<i>3</i>	<i>Cambios relevantes</i>
Aprobación	Acuerdo de Junta Directiva General, mediante artículo 12º, de la sesión N°12.253 del 23 de abril del 2018	Revisión, modernización integral y replanteamiento de estructura del documento en función de las recomendaciones del IIA, las Normas IIA y las mejoras por alineamiento estratégico tanto con la función de Auditoría General como para las Auditorías Internas del Conglomerado BNCR. Terminología corporativa.

- 3 Es entendido que el resto del acuerdo permanece invariable.
- 4 **Nota:** se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo
- 5 en forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del
- 6 artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.
- 7 **Comuníquese** a Gerencia General y Auditoría General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 10.º

10 La presidenta de este directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó invitación

11 de la Asociación Bancaria Costarricense para participar en el evento **¿Cómo**

12 **acelerar las ventas digitales? – Programa Internacional Growth Hacking**,

13 que se llevará a cabo, de manera virtual, los días 3,4,10,11 y 17 de agosto del 2021.

14 Sobre el particular, comentó: “No sé si algún compañero o compañera estaría

15 interesado en participar de este programa”. Al no haber respuesta de parte de los

16 señores directores dijo: “En mi caso personal me hubiera gustado participar; sin

17 embargo, por las fechas planteadas me es imposible incorporarme. Así que,

18 estaríamos dando el tema solamente por recibido”.

19 **SE DISPUSO:** tener por presentada la invitación de la Asociación Bancaria

20 Costarricense para participar en el evento **¿Cómo acelerar las ventas digitales? –**

21 **Programa Internacional Growth Hacking**, que se llevará a cabo, de manera

22 virtual, los días 3,4,10,11 y 17 de agosto del 2021.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 11.º

23 En cumplimiento de lo dispuesto en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público

24 de la Contraloría General de la República, el gerente general, señor Bernardo Alfaro

25 Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-J091-2021, de fecha 19 de julio del 2021,

26 de la Dirección Corporativa de Finanzas, al que se adjunta el **Informe de Ejecución**

27 **Presupuestaria, Junio 2021**, elaborado por la Dirección de Planeación y Control

28 Financiero, del cual se transcribe lo siguiente:

Resultados Finales

29 *Como resultado de los ingresos y gastos generados al I semestre del año 2021, el Banco Nacional alcanzó*

30 *una utilidad acumulada antes de impuestos de ¢30,156 millones, mientras que la utilidad contable*

31 *neta fue de ¢10,123 millones¹. De manera comparativa con el mismo período del año anterior, las*

32 *utilidades antes de impuestos crecieron en ¢4,932 millones, para un aumento del 20%.*

33 *Los activos totales del Banco registraron un monto de ¢7,538 miles de millones, lo cual resulta en un*

34 *crecimiento con respecto al año anterior de un 1%, y una variación absoluta de ¢95 miles de millones.*

35 *La cartera de créditos registra un saldo de ¢4,202 miles de millones.*

36 *El rubro con la variación absoluta más importante a considerar es la de Inversiones en Valores y*

37 *Acciones con un crecimiento anual de ¢111 miles de millones equivalente a un 7%, producto de la*

38 *canalización de recursos a inversiones ante la baja colocación de créditos por la coyuntura económica.*

39 *Los pasivos totales, por su parte, ascendieron a la suma de ¢6,817 miles de millones, con un crecimiento*

40 *absoluto de ¢71 miles de millones equivalentes al 1%, destaca el grupo de Obligaciones Financieras con*

41 *¢105 miles de millones menos respecto al mismo periodo del año anterior.*

1 En cuanto a la ejecución presupuestaria propiamente, los Ingresos Corrientes registraron una ejecución
2 de ₡303,481 millones para un 49% de ejecución de los ₡619,971 millones asignados para este año. Con
3 respecto al año anterior, se registra una disminución en los ingresos de ₡29,545 millones, equivalentes
4 a un 9%, principalmente asociados a la reducción de las tasas de interés, la baja colocación de crédito
5 y las menores tarifas de comisiones de comercio electrónico establecidas por el nuevo reglamento.
6 Los Ingresos de Capital registran una ejecución de ₡6,452 millones. Con respecto al año anterior,
7 muestran un crecimiento de un 175%, es decir ₡4,106 millones de más.
8 En cuanto a los Ingresos Totales se registra al cierre del 2021 una ejecución de ₡309,933 millones, los
9 cuales equivalen a un 50% del presupuesto total. En comparación con el año pasado, se registra una
10 disminución de ingresos por ₡25,439 millones, los cuales equivalen a un 8%.
11 Por otra parte, los Egresos Corrientes alcanzaron la suma de ₡247,788 millones, para una ejecución del
12 40% del presupuesto asignado. Con respecto al mismo período del año anterior, disminuyen en ₡36,697
13 millones equivalentes a un 13%. El grupo más importante dentro de estos gastos es el de Servicios, el
14 cual registró un gasto de ₡85,611 millones, seguido del grupo de Intereses y Comisiones con ₡85,250
15 millones ejecutados. Influye también la reducción en las tasas de interés sobre menores costos de
16 captación de los recursos.
17 En cuanto a los Bienes Duraderos, el ejecutado fue de ₡4,621 millones para un 17% de ejecución; este
18 grupo presenta un crecimiento con respecto al año anterior de ₡589 millones.
19 En resumen, al cierre del I semestre del año se observan decrecimientos con respecto al mismo período
20 del año anterior tanto a nivel de ingresos (8% menos) como de gastos (13% menos), debido a los impactos
21 en la actividad económica producto de la pandemia del COVID-19, y su efecto en reducción de tasas de
22 interés locales y externas, baja colocación de crédito, y reformas normativas como la reducción de tarifas
23 y comisiones de comercio electrónico.
24 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado expresó: “No sé si tienen alguna
25 pregunta o comentario con respecto a este informe de ejecución presupuestaria”.
26 La directora Rojas Figueredo indicó: “Sí, doña Jeannette, si me permite”.
27 La directora Ruiz Delgado dijo: “Sí, señora”.
28 La directora Rojas Figueredo mencionó: “Yo, nada más, quisiera que me pudieran
29 aclarar en relación con la ejecución presupuestaria, que también viene luego en el
30 informe de gestión con corte a junio; pero, no logré claridad. El punto específico es en
31 relación con la ejecución del presupuesto de Tecnología de Información, viene, incluso,
32 muy claro en qué se ha invertido y los montos; sin embargo, la ejecución, si estoy en
33 lo cierto, es de 12% del presupuesto. A la hora de ver el avance de los proyectos, que
34 está bastante acorde, según lo que indica el documento, con lo planificado, no
35 encuentro muy claramente la relación de ese presupuesto ejecutado de 12% versus el
36 avance del proyecto. Lo que quisiera es que me aclaren para ver si estoy haciendo una
37 lectura correcta del tema. Gracias”.
38 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Bueno, muchas gracias, doña Magdalena. No
39 sé si alguien de la Administración podría darle respuesta y sino estaríamos
40 solicitando la incorporación de don Reinaldo para que evague la consulta”.
41 El señor Murillo Víquez apuntó: “Si me permite, doña Jeanette”.
42 La directora Ruiz Delgado dijo: “Sí, don Jaime, adelante”.
43 El señor Murillo Víquez comentó: “La observación de doña Magdalena es muy válida;
44 pero, el comportamiento de la ejecución presupuestaria en Tecnología, históricamente,
45 es similar, porque la mayoría de los pagos se concentran en el
46 segundo semestre (los pagos importantes); entonces, la ejecución termina *levantando*
47 en el segundo semestre. En el tema de los proyectos, en efecto, doña Magdalena, el
48 cronograma va bien; pero, voy a usar un ejemplo y con mucho gusto puedo buscar la
49 información mucho más detallada para que tengan más claridad. Por ejemplo, el
50 proyecto de omnicanalidad está diseñado de tal forma de que el primer pago
51 importante se hace en noviembre, de acuerdo con el avance de la entrega,
52 principalmente, por parte del proveedor. Lo mismo sucede con el otro proyecto del
53 cambio del *core* de tarjetas de crédito, en el cual también estamos. Entonces, es
54 relativamente normal que la ejecución de ese presupuesto se concentre en el segundo
55 semestre tanto por las necesidades de Tecnología y de los proveedores de los servicios.
56 Voy a utilizar una frase que venimos usando bastante en Tecnología, el tema de los

1 servicios tecnológicos en la nube, por ejemplo, pasó a ser un servicio público más;
2 entonces, la mayoría de los proveedores concentran en el último trimestre los pagos
3 importantes en el año. La generalidad de la explicación es esa, doña Magdalena. Por
4 supuesto, si gustan, doña Jeannette, podemos buscar información mucho más
5 detallada para enseñarles cuál es el plan de pago de este segundo semestre que no es
6 sorpresa, sino que es debidamente planificado e, insisto, que a nivel histórico suele y
7 tiene esa misma tendencia; pero, si necesitan mayor detalle, con muchísimo gusto, yo
8 me comprometo a hacérselos llegar".

9 La directora Ruiz Delgado señaló: "Muchas gracias, don Jaime".

10 La directora Rojas Figueredo preguntó: "¿Me permite otra vez?".

11 La directora Ruiz Delgado respondió: "Sí, señora, claro".

12 La directora Rojas Figueredo manifestó: "No, don Jaime. Me queda clarísimo y,
13 entonces, la lectura mía es correcta de que los proyectos van en un buen nivel de
14 avance y que la ejecución es porque corresponde a pagos y no porque se han dejado
15 de hacer cosas importantes. Eso era por una parte y, luego, en la misma línea de
16 ejecución presupuestaria hay un rubro, también, con un porcentaje importante o, más
17 bien, con un porcentaje bajo de ejecución, que es el tema de capacitación. Yo podría
18 entender o leer de la información de que en este rubro, sobre todo, es porque no se
19 han dado fundamentalmente capacitaciones presenciales o en el exterior y todo el
20 tema de viáticos y de transporte; pero, igualmente, quisiera hacer la consulta de si no
21 hemos dejado de ejecutar en esa línea tan importante que tiene que ver con un tema
22 de salud organizacional y de buen servicio a nuestros clientes en lo que es el rubro de
23 capacitación. Yo leo, también, en el informe de capital humano de que hemos tenido
24 logros importantes en los proyectos; pero, la consulta específica es en capacitación si
25 lo estamos haciendo de acuerdo con lo planificado y lo programado".

26 La directora Ruiz Delgado comentó: "¿Don Jaime?".

27 El señor Murillo Víquez indicó: "Doña Jeannette, esa respuesta se la debo, porque esa
28 parte de recursos humanos no la veo yo; pero, con gusto les puedo averiguar la
29 información de inmediato".

30 La directora Rojas Figueredo externó: "Tranquilos. Para el momento oportuno, no es
31 necesaria la respuesta ya".

32 La directora Ruiz Delgado apuntó: "¿Don Bernardo?".

33 El señor Alfaro Araya mencionó: "En efecto, doña Magdalena, como usted lo
34 interpreta, hemos tenido ahorros muy importantes en temas de alimentación,
35 desplazamiento a lo interno del país o a lo externo relacionado con capacitación.
36 Ahora, el 99% de las capacitaciones son virtuales; pero, siguen adelante algunos
37 temas importantes que hemos venido desarrollando. Todos los temas de liderazgo,
38 preparación de líderes y otros aspectos de clima organizacional sí han seguido
39 caminando fuerte y cuando hay solicitudes de capacitación en eventos específicos
40 también se atienden, lo que pasa es que con la virtualidad son de precio muy reducido
41 y, entonces, hemos tenido ahorros muy sustanciales en el tema de capacitación y de
42 gestión de recurso humano; pero, básicamente, anda por ese tema de la virtualidad,
43 doña Magdalena".

44 La directora Rojas Figueredo señaló: "Muchas gracias. Muy amables".

45 La directora Ruiz Delgado comentó: "Bueno, muchas gracias. No sé si hay alguna otra
46 pregunta con respecto al informe de ejecución presupuestaria correspondiente al
47 primer semestre del 2021". Al no haber consultas, doña Jeannette expresó: "Si no hay
48 preguntas, estaría solicitándoles su aprobación en firme para que sea remitido en
49 tiempo y forma, según corresponde. ¿Están de acuerdo, señores y señoras?".

50 Los señores directores manifestaron su anuencia.

51 **Resolución**

1 En cumplimiento de lo dispuesto en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público
2 de la Contraloría General de la República, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y**
3 **UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** tener por presentado el *Informe de*
4 *Ejecución Presupuestaria, Junio 2021*, de conformidad con las cifras y detalles
5 consignados en el documento adjunto resumen ejecutivo DCF-J091-2021, de fecha 19
6 de julio del 2021, de la Dirección General de Finanzas. En la ejecución de este acuerdo
7 deberán ser cumplidas las disposiciones reglamentarias y normativas atinentes a
8 estos casos.

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

12 **Comuníquese** a Gerencia General, Dirección General de Finanzas, Dirección de
13 Planificación y Control Financiero, y Auditoría General.

14 (B.A.A.)

16 ARTÍCULO 12.^º

17 En cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.^º, numeral 2), sesión 11.680 del 25
18 de enero del 2011, relativo a las modificaciones presupuestarias internas requeridas
19 por el Banco Nacional, producto de su gestión ordinaria, el gerente general, señor
20 Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-J098-2021 de fecha 19 de
21 julio del 2021, elaborado por la Dirección Corporativa de Finanzas, al que se adjunta
22 el oficio DPCF-267-2021 del 13 del mismo mes, suscrito por el señor Gerardo Rojas
23 Jiménez, director de Planeación y Control Financiero, en el que se emite el reporte
24 trimestral de las modificaciones presupuestarias, correspondientes al segundo
25 trimestre del 2021.

26 La directora Ruiz Delgado expresó: “No sé si tienen alguna pregunta o algún
27 comentario con respecto a este informe. Aquí se incorpora el primero y segundo
28 trimestre”. Al no haber preguntas ni comentarios, indicó: “Si no hay preguntas ni
29 comentarios les propongo darlo por recibido. Pasaríamos al punto 3c.”

30 Los directivos estuvieron de acuerdo.

31 Resolución

32 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
33 el informe trimestral de las modificaciones presupuestarias por gestión ordinaria,
34 correspondientes al segundo trimestre del 2021, mediante el oficio DPCF-267-2021,
35 de fecha 13 de julio del 2021, suscrito por el señor Gerardo Rojas Jiménez, director
36 de Planeación y Control Financiero, anexo al resumen ejecutivo DCF-J098-2021 del
37 19 del mismo mes, de la Dirección Corporativa de Finanzas, en cumplimiento de lo
38 acordado en el artículo 7.^º, numeral 2), sesión 11.680 del 25 de enero del 2011.

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

40 (B.A.A.)

45 ARTÍCULO 16.^º

46 De conformidad con lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público
47 N-1-2012-DC-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República el 27 de
48 febrero del 2013, el gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el
49 resumen ejecutivo DCF-J099-2021 del 19 de julio del 2021, de la Dirección
50 Corporativa de Finanzas, al cual se adjunta el documento denominado ***Informe de***
51 ***Evaluación del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Anual, 30 de***

1 **junio del 2021**, elaborado por la Dirección de Planeación Estratégica, del cual se
2 transcribe lo siguiente:

3 *El Banco muestra al cierre de mayo calificaciones de un 100% en cinco de sus siete indicadores
4 gerenciales, tales como eficiencia, clientes de canales digitales, NPS, ROE y Suficiencia Patrimonial,
5 no obstante para el cierre del mes indicadores como mora mayor a 90 días y participación de mercado,
6 mostraron resultados inferiores al 80% dichos indicadores se han visto impactados principalmente por
7 la permanencia de los efectos de la pandemia, en una economía que muestra poco dinamismo e
8 incertidumbre de los agentes económicos.*

9 *En materia de planificación y presupuestos, las proyecciones comerciales de colocación de operaciones
10 de crédito (en unidades de crédito a procesar), se han cumplido de forma acumulada en un 71% según
11 lo planificado a junio. En materia de servicios de soporte al negocio, las proyecciones alcanzan un
12 cumplimiento del 99.4% acumulado según lo planificado, lo que significa un alineamiento entre las
13 capacidades y las demandas del Banco. En estas dos áreas se concentra el programa de apoyo del Banco
14 que, al 30 de junio de 2021, cuenta con un porcentaje de ejecución presupuestaria del 43% (₡147 568
15 millones ejecutados de ₡342 768 millones planificados).*

16 *En línea con lo anterior, el presupuesto de capacitación asociado alcanza a la fecha una ejecución del
17 14% (₡78 millones ejecutados de ₡569 millones formulados inicialmente).*

18 *Por otro lado, en relación con el programa de inversiones del BNCR, el presupuesto institucional
19 alcanza un grado de ejecución del 17% (₡4 621 millones ejecutados de ₡27 535 millones formulados).
20 Estas inversiones se encuentran compuestas principalmente por los proyectos de infraestructura que
21 alcanzan una ejecución del 22% (₡3 541 millones ejecutados de ₡16 368 millones sobre el presupuesto
22 ajustado), las necesidades tecnológicas, alcanzan una ejecución del 12% sobre el presupuesto ajustado
23 (₡1 050 millones ejecutados de ₡8 024 millones formulados inicialmente).*

24 *Finalmente, el programa de negocios que da soporte al funcionamiento de la red de oficinas tiene un
25 presupuesto asociado, sin embargo, este tiene un componente fundamental que consiste en la planilla,
26 los gastos por lo tanto se mantienen constantes por dicho componente. Dicho esto, para el programa de
27 negocios tenemos una ejecución del 38% con un monto ejecutado de ₡95 600 millones de ₡251 265
28 millones formulados inicialmente.*

29 *El presupuesto de mercadeo y publicidad asignado inicialmente para el logro de las tácticas comerciales
30 es de ₡2 830 millones y se ejecutaron ₡1 227 millones sobre el presupuesto ajustado, es decir, un 31%.
31 El Banco Nacional de Costa Rica, tiene a junio de 2021 una ejecución del 40% de su presupuestación
32 anual (₡247 788 millones de ₡621 569 millones planificados).*

33 Con la venia de la Presidencia, se integró a esta sesión virtual el señor Rafael Coto
34 Elizondo, director de Planeación Estratégica, con el propósito de realizar una
35 presentación sobre los aspectos más relevantes del citado informe.

36 La directora Ruiz Delgado expresó: “Buenos días, don Rafael”.

37 El señor Coto Elizondo respondió: “Buenos días, doña Jeannette y señores de la Junta
38 Directiva. Espero que todos estén bien”.

39 La directora Ruiz Delgado dijo: “Igualmente, don Rafael. Bienvenido. Tiene usted la
40 palabra”.

41 De seguido, el señor Coto Elizondo inició la exposición indicando que por solicitud de
42 la Contraloría se presenta el avance de la ejecución del plan operativo anual, el cual
43 se alinea con la ejecución presupuestaria. Respecto del origen del informe, externó
44 que es un requisito normativo según las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público,
45 emitidas por la Contraloría General de la República. Agregó que sus objetivos son
46 evaluar el alineamiento entre la formulación y ejecución de planes por programa y el
47 desempeño general del Banco. Apuntó que, dentro del formato del reporte, se solicita
48 por parte del ente contralor información del cumplimiento de los objetivos
49 estratégicos, por lo cual se hace un repaso del informe de desempeño, que por motivo
50 de tiempos de remisión a la Contraloría tiene datos a mayo; pero, lo que se requiere
51 es el avance de la ejecución de los planes. Posteriormente, se refirió a los resultados
52 del desempeño general de la institución, con corte a mayo 2021. Manifestó que, de 10
53 indicadores, se obtuvieron buenos resultados en ocho y dos no se están cumpliendo
54 (participación de mercado y mora mayor a 90 días). Sobre la evaluación de la
55 formulación de planes y presupuesto, dijo que esto se presenta a la Contraloría en
56 tres grandes programas. Explicó que el primero es el Programa de Apoyo, el cual
57 recoge los planes versus el presupuesto ejecutado en cuanto a gasto de TI (ejecución

1 de 44%), mantenimiento institucional (42%), plan de producción (30%) y
2 capacitaciones y becas (14%). Acotó que, en general, la ejecución de este Programa va
3 relativamente bien en relación con otros años. Expresó que, en segundo lugar, está el
4 Plan de Negocios, que incluye el gasto de la planilla, cuya ejecución va bien (38%),
5 con algunas disminuciones respecto del año anterior, debido a que se ha sido muy
6 vigilante en este rubro; además, incorpora la inversión publicitaria, con una ejecución
7 del 31%. Adicionó que la otra parte del informe es el Programa de inversiones, que
8 considera la ejecución en inversión de TI (12%), sustitución de activos obsoletos (39%)
9 e infraestructura física (22%). Señaló que en este programa las ejecuciones son más
10 bajas, porque contiene los procesos más fuertes, como las licitaciones que
11 normalmente, al ser algunas de carácter público, tardan más de seis meses y su
12 cumplimiento total se dará en el segundo semestre. Posteriormente, comentó las
13 conclusiones y recomendaciones. Externó que el Banco, a junio 2021, tiene una
14 ejecución del 40% de su presupuestación anual. Indicó que se ha ido evolucionando,
15 desde el punto de vista de planificación versus el alineamiento con los presupuestos,
16 y se han introducido una serie de métricas a nivel de planes operativos que permiten
17 dicho alineamiento. Añadió que, desde la perspectiva de enfoque, este plan, sobre todo
18 en el segundo semestre, se podría ver afectado por la introducción de las iniciativas
19 del Programa de Cambio.

20 La directora Ruiz Delgado dijo: "Muchas gracias, doña Jeannette. No sé si tienen
21 alguna pregunta o algún comentario con respecto al informe de evaluación del plan
22 estratégico y plan operativo del primer semestre del 2021". Al no haberlos, expresó:
23 "Si no los hay, estaría solicitándoles la aprobación en firme del mencionado informe.
24 ¿Están de acuerdo, señores y señoras?".

25 Los directivos estuvieron de acuerdo.

26 La directora Rojas Figueredo señaló: "No sé si debe quedar dentro del acuerdo; pero,
27 si bien es cierto, es un informe del primer semestre, los datos son con corte a mayo,
28 según lo indicó don Rafael. No sé si en el acuerdo debe de quedar".

29 El señor Coto Elizondo manifestó: "Los datos a mayo son los de evolución del informe
30 de desempeño. Los datos presupuestarios y de ejecución de planes sí están a junio.
31 Normalmente así lo hacemos por los plazos en que pide la Contraloría enviar la
32 información".

33 La directora Ruiz Delgado externó: "Lo que podemos hacer es dejar claras ambas
34 diferencias, para que quede consignado cuáles datos corresponden a mayo y cuáles
35 corresponden al mes de junio, si les parece, para que quede más claro. ¿De acuerdo?".
36 Los directores estuvieron de acuerdo.

37 La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias doña Magdalena y muchas gracias
38 don Rafael por la presentación. Que pase una muy buena tarde".

39 El señor Coto Elizondo respondió: "Igualmente a todos. Saludos". Finalmente, don
40 Rafael dejó de participar en la presente sesión virtual.

41 Resolución

42 Considerando: i) lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público
43 N-1-2012-DC-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República; ii) la
44 solicitud expresa de la Administración, presentada mediante el oficio DCF-J099-2021
45 del 19 de julio del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas, **POR VOTACIÓN**
46 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** aprobar el **Informe de**
47 **Evaluación del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Anual, 30 de**
48 **junio del 2021**, elaborado por la Dirección de Planeación Estratégica y expuesto en
49 esta oportunidad por el señor Rafael Coto Elizondo, encargado de esa dependencia.
50 Es entendido que los resultados del desempeño general del Banco Nacional,
51 contenidos en el presente informe, incluyen datos con corte a mayo del 2021.

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 Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

(B.A.A.)

ARTÍCULO 17.^º

La presidenta de este directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó la carta del 22 de julio del 2021, suscrita por la señora Sofía Zúñiga Chacón, secretaria general a.i., mediante la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza en el artículo 6.º, sesión 50, celebrada el 14 del mismo mes, en el que se aprobó, *ad referendum* de la Junta Directiva General, la propuesta de diseño e implementación del canal de denuncias web alineado con el nuevo diseño definido por el Banco. Adicionalmente, se adjunta una presentación sobre este particular, titulada *Digitalización Canal de Denuncias*.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Este punto ya fue conocido en el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza y nos lo van a estar presentando doña Jessica Solorzano, Jesmmy Calvo y doña Jessica Borbón. La propuesta va en la línea de mejorar nuestra gobernanza y, por supuesto, la transparencia hacia las partes interesadas. Vamos a incorporar a estas tres personas a la sesión”.

Con la venia de la Presidencia, se integraron a esta sesión virtual los señores Jéssica Solórzano Morera y Jesmmy Calvo Morice, funcionarios de la Gerencia de Gestión y Servicios de la Auditoría General, así como Jéssica Borbón Guevara, funcionaria de la Secretaría General, a quienes los miembros del Comité brindaron una cordial bienvenida.

Inicialmente, la señora Solórzano Morera comentó que se presentará la propuesta del canal de denuncias web, que ha sido un asunto que se ha trabajado desde antes del Proyecto de Gobernanza y obedece a un acuerdo tomado en su momento por el Comité Corporativo de Auditoría, el cual se le asignó a don Ricardo, de manera que se pudieran gestionar adecuadamente las denuncias. Agregó que se implementó de acuerdo con el Proyecto de Gobernanza, en cuanto al procedimiento, los lineamientos y demás, y en esta ocasión don Jesmmy expondrá el trabajo colaborativo que se hizo con la Administración y los funcionarios de la Secretaría, a fin de poder presentar una gestión de denuncias automatizada. Reiteró que este planteamiento responde al acuerdo del citado Comité y a una encomienda que había hecho la Junta Directiva en su oportunidad.

De seguido, el señor Calvo Morice externó que, como decía doña Jéssica, comentará sobre el diseño e implementación del canal de denuncias web, que se presentó en el Comité Corporativo de Auditoría y en el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza. Luego, indicó que, a partir del requerimiento, se hizo la gestión para poder generar un canal digital que se pudiera publicar en la página web del Banco, por lo que se trabajó en línea con todos los estándares asociados a esa página web; sin embargo, eso generaba un costo de US\$34,0 mil, aproximadamente, que era el monto que cobraban los proveedores. Añadió que se tuvo un *impasse* o una espera para hacer un diseño y se empezó a trabajar con el personal de Publicidad y Sostenibilidad que ofreció sus servicios y gracias a ellos, con la tecnología de Oracle Eloqua, se generó una herramienta más sencilla, más fácil y con cero costo para la implementación. Especificó que Oracle Eloqua es el instrumento que se ha utilizado para los formularios de prórrogas durante la pandemia. Igualmente, explicó que se diseñó un formulario sencillo y funcional, que permite digitalizar la captura de denuncias y resaltó que es una herramienta hecha en casa. Señaló que sin contar los

1 costos operativos del personal que participa, la herramienta tuvo costo cero. También,
2 mencionó que se utilizaron herramientas ya contratadas por el Banco, sin costo para
3 la Auditoría ni para la Junta Directiva, y se cumplieron los requisitos de marca, en
4 cuanto a publicidad, así como la normativa del proceso de gobernanza. Expresó que,
5 a partir del proceso, se hizo la documentación y lineamientos, que están bajo el
6 esquema de gobernanza, se estableció el canal digital y solo faltaría la comunicación
7 de apertura y hacer lo correspondiente para que se coloque el formulario en el sitio
8 de transparencia de la página web del Banco. Después, mostró el formulario de
9 denuncias. Manifestó que es sencillo y tiene suficiente información para guiar al
10 denunciante: la garantía de confidencialidad, el trámite que se le dará a la denuncia
11 y los datos solicitados; además, la exclusividad del canal, respecto de quienes son las
12 personas denunciables, y la diferenciación entre denuncia y queja. Dijo que el
13 formulario genera un flujo de correo al cliente, confirmando la entrega y los pasos a
14 seguir, e información al correo *denunciasjdg*, que ya está funcionando y es exclusivo
15 para la atención de denuncias. Señaló que este correo solo don Rafael y doña Jessica
16 tienen acceso. Acotó que el formulario contiene una serie de filtros y restricciones
17 apegada a los lineamientos definidos. Posteriormente, ingresó al *link* del formulario,
18 en el que se visualiza quiénes son las personas denunciables y el trámite que se le
19 dará a la denuncia. Agregó que si se ingresa a la opción denuncia *Personal* se ve el
20 tipo de datos que están solicitando, la garantía de confidencialidad, los elementos del
21 trámite a seguir y las confirmaciones propias. Comentó que también se permite el
22 formulario de denuncia anónima; sin embargo, como una restricción, se debe indicar
23 un correo electrónico para notificación, por aspectos de legalidad. Recalcó que el
24 formulario permite ingresar información y enviarla, lo que generará un correo a la
25 persona denunciante, el cual señala que fue recibida su denuncia y, adicionalmente,
26 un correo a la persona que brinda atención de dicha denuncia, a partir de los
27 lineamientos y procedimientos definidos para estos casos.

28 La directora Ruiz Delgado externó: "Muchas gracias, don Jesmmy. ¿Alguna consulta
29 o comentario?". Al no haberlos, dijo: "Si no los hay, estaría sometiendo a aprobación
30 la propuesta de diseño e implementación del canal de denuncias web del
31 Conglomerado Financiero Banco Nacional. ¿Están de acuerdo, señores y señoras?".
32 Los directivos manifestaron su anuencia.

33 La directora Ruiz Delgado acotó: "Bueno, muchas gracias. Estaríamos dándolo por
34 aprobado y aquí uno de los temas más relevantes es el eje de comunicación que se
35 tiene que implementar para que las partes interesadas conozcan de la herramienta
36 que estaría a disposición del canal de denuncias, de tal forma que pueda ser utilizada
37 y, por supuesto, para dar muestras de la transparencia de esta institución, que va a
38 tratar siempre de dar respuestas a cualquier cuestionamiento, siempre y cuando
39 cumpla con los requisitos que se han planteado de previo. No es solamente que
40 alguien haga una denuncia por un rumor de que alguien le dijo algo, si no tiene
41 pruebas y no está dentro del marco regulatorio para la recepción de estas denuncias.
42 Esa sería la parte siguiente. Don Rafael me está pidiendo la palabra. ¿Don Rafael?".

43 El señor Brenes Villalobos dijo: "Muchas gracias, doña Jeannette. Es un comentario
44 que, de hecho, incluí en mi informe. Me parece que esta es una propuesta que
45 responde muy bien no solo a las mejores prácticas en la materia y tiene respaldo en
46 la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*, sino
47 también es considerada como una de las circunstancias atenuantes de la Ley n.º 9699,
48 *Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno
49 transnacional y otros delitos*. Este comentario también se los hice en el Comité, en el
50 sentido de que resguarda muy bien esa línea que trae la normativa y contribuye al
51 respaldo que debe tener esta propuesta. Muchas gracias".

1 La directora Ruiz Delgado manifestó: "Muchas gracias, don Rafael. Es un punto para
2 ampliar lo que ya se ha conversado con respecto a esta propuesta, así que, más bien,
3 le estaría agradeciendo a doña Jéssica Solórzano, a doña Jessica Borbón y a don
4 Jesmmy por la presentación. Sí estaría haciendo una excitativa para que, a través de
5 Relaciones Institucionales, se proceda con el proceso de divulgación de la
6 herramienta, que ya estaría disponible para las partes interesadas en nuestro sitio
7 web. Muchas gracias y que pasen una muy buena tarde".
8 Finalmente, los señores Jéssica Solórzano Morera, Jesmmy Calvo Morice y Jéssica
9 Borbón Guevara dejaron de participar en la presente sesión virtual.

10 **Resolución**

11 Considerando el acuerdo tomado por el Comité de Compensación, Nominación y
12 Gobernanza en el artículo 6.º, sesión 50, celebrada el 14 de julio del 2021, **POR**
13 **VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) aprobar la propuesta de
14 diseño e implementación del canal de denuncias web alineado con el nuevo diseño
15 definido por el Banco Nacional, de conformidad con los términos de la exposición
16 realizada en esta oportunidad por los señores Jéssica Solórzano Morera y Jesmmy
17 Calvo Morice, funcionarios de la Gerencia de Gestión y Servicios de la Auditoría
18 General. 2) De conformidad con la excitativa de la directora Ruiz Delgado, expresada
19 en la parte deliberativa del presente artículo, encargar a la Gerencia de Gestión y
20 Servicios de la Auditoría General coordinar lo necesario con la Dirección General de
21 Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, con el fin de divulgar a
22 quienes corresponda lo aprobado en el numeral anterior de esta resolución.

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

26 **Comuníquese** a Auditoría General, Gerencia General, Gerencia de Gestión y
27 Servicios de la Auditoría General, y señora Jessica Borbón Guevara.

28 (J.R.D.)

29

30

31

32 **ARTÍCULO 20.º**

33

34 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DCF-
35 J097-2021, de fecha 22 de julio del 2021, al cual se adjunta el documento DAE-022-
36 2021 denominado **Informe Económico Costa Rica, junio 2021**, emitido por la
37 Dirección de Análisis Económico, adscrita a la Dirección Corporativa de Finanzas, en
38 cumplimiento de lo acordado en el artículo 9.º, sesión 12.317 del 28 de enero del 2019.
39 Del citado informe, se transcribe lo siguiente:

- 40 • *En mayo la producción del país, medida con el Índice Mensual de Actividad
41 Económica, registró un crecimiento interanual de 7.9%, mostrando la mayor variación
42 del año.*
- 43 • *El déficit de la balanza comercial cerró mayo con \$1,258 millones mostrando un
44 incremento de \$18 millones de dólares. Lo anterior se debe al importante crecimiento
45 que presentaron las importaciones en este mes (18.1%), a pesar del buen desempeño de
46 las exportaciones (22.5%).*
- 47 • *Las cifras de las finanzas públicas al cierre de junio muestran un superávit en el
48 resultado primario del país de un 0.45%, pero un déficit en resultado financiero de un
49 1.97%.*
- 50 • *La inflación medida por la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor
51 al cierre de mayo se ubicó en 1.91%.*
- 52 • *En junio el tipo de cambio sigue manteniendo un comportamiento estable en lo que
53 llevamos del año con una ligera tendencia al alza. De manera interanual presenta una
54 depreciación del 7.52%.*

- Durante junio se da un leve crecimiento en el crédito al sector privado con respecto al mes anterior en la cartera en colones, pero no así en la de dólares (0.21% y -0.73%), siguiendo el mismo patrón mostrado en los crecimientos interanuales.

Al respecto, según lo acordado por los señores directores en el artículo 19.^º, este punto se tiene por presentado.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo DCF-J097-2021, de fecha 22 de julio del 2021, al cual se adjunta el documento DAE-022-2021 denominado *Informe Económico Costa Rica, junio 2021*, elaborado por la Dirección de Análisis Económico, adscrita a la Dirección Corporativa de Finanzas, en cumplimiento de lo acordado en el artículo 9.^º, sesión 12.317 del 28 de enero del 2019.

Comuníquese a Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

(B.A.A.)

ARTÍCULO 21.^º

El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DGRIPS-076-2021, del 16 de julio del 2021, remitido por la Dirección General Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, al que se anexa la presentación titulada ***Acciones del CFBNCR por los 200 Años Siendo Libres***, para conocimiento de este órgano colegiado.

La directora Ruiz Delgado indicó: “Este punto al igual que los siguientes dos puntos de agenda nos lo estará presentando don Francisco Gamboa”.

Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual el señor Francisco Gamboa Soto, director general de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, con el propósito de desarrollar la citada exposición.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Don Francisco, buenos días”.

El señor Gamboa Soto externó: “Buenos días, doña Jeannette y señores miembros de la Junta Directiva”.

La directora Ruiz Delgado dijo: "Bienvenido, don Francisco. Vamos a iniciar con las acciones implementadas por el Conglomerado Financiero de Banco Nacional en conmemoración de los 200 años siendo libres. Don Francisco, tiene usted la palabra". Inicialmente, el señor Gamboa Soto comentó que los 200 años de independencia es algo conmemorativo que ameritaba la implementación de una serie de acciones que fueran mayores a las de una celebración habitual de independencia. Asimismo, indicó que esta celebración, por la coyuntura país, requería del cumplimiento de una serie de características, entre ellas, el cumplimiento de ciertos criterios de austeridad y frugalidad, dada la situación económica que vive el país. Luego, mencionó que el primer componente se puso en funcionamiento es un sello. Mostró una imagen de este y comentó que se deberá utilizar en todos los materiales internos y externos del Conglomerado (comunicados, documentos, presentaciones de Power Point, ATM, correos electrónicos, entre otros), desde el 31 de mayo hasta el 31 de diciembre del 2021. A manera de ejemplo, presentó una serie de artes publicitarios en los cuales se ha utilizado el sello *200 Años Siendo Libres*. También, comentó que otro aspecto utilizado fue el uso de imágenes gráficas que destacan los valores que nos hacen sentir orgullosos como país, tales como: i) la educación, donde se intenta comunicar que los hogares se han convertido en aulas y que, a pesar de las adversidades, se continúa dando un énfasis a la educación; ii) los niños y las culturas, en la que se resalta que juntos se ha hecho de Costa Rica una república democrática, libre, independiente, multiétnica y pluricultural, y iii) la mujer y la democracia, en la que se destaca el derecho de la mujer a votar, además de la leyenda *juntos cambiamos las armas por democracia*. Indicó que todos saben que viene el proceso electoral y que mejor

1 momento para destacar que eso es muy importante para la vida del país. Añadió que
2 la imagen de la persona que está recibiendo la papeleta refuerza la inclusión
3 independientemente de cualquier tipo de discapacidad física de las personas. Dijo que
4 esto es implementado en redes y en todos los medios propios de los que dispone el
5 Banco. Luego, comentó que Casa Matriz estará iluminada del 15 de julio al 30 de
6 setiembre y mostró varias imágenes. Además, informó de que en esta celebración no
7 puede estar ausente el apoyo al arte y cultura, por lo que se realizará un concierto
8 virtual, en conjunto con el Instituto Nacional de Seguros, denominado *Dos grandes se
9 unen para celebrar*, el 13 de setiembre del 2021. Indicó que hay además de todas las
10 participaciones artísticas habrá presencia y colocación de ciertos mensajes alrededor
11 de los valores, la cultura costarricense y tiene un componente de mostrar la belleza
12 natural y arquitectónica del país. De seguido, amplió detalles acerca del video
13 histórico que será proyectado en agosto, en el que se reforzará el marco de la
14 celebración del bicentenario de la patria y la evolución del Conglomerado hasta este
15 momento en donde se transforma para atender las necesidades de una nación de más
16 de 200 años de vida independiente. Finalmente, consultó a los señores directores si
17 tienen alguna consulta.

18 La directora Ruiz Delgado expresó: "Muchas gracias, don Francisco. No sé si tienen
19 alguna pregunta o comentario con respecto al informe que nos acaba de presentar
20 sobre la estrategia para enfrentar la celebración del 200 aniversario de nuestra
21 independencia. Si no hay preguntas ni comentarios, estaríamos dando por recibido
22 este punto, don Francisco. Pasaríamos al siguiente punto del orden del día".
23 Los directivos mostraron su anuencia.

24 **Resolución**

25 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
26 el resumen ejecutivo DGRIPS-076-2021, de fecha 16 de julio del 2021, remitido por la
27 Dirección General Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, al que se
28 anexa la presentación titulada ***Acciones del CFBNCR por los 200 Años Siendo
29 Libres***, desarrollada en esta oportunidad por el señor Francisco Gamboa Soto,
30 director general de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad.
31 Comuníquese Gerencia General y Dirección General de Relaciones Institucionales,
32 Publicidad y Sostenibilidad.

33 (B.A.A.)
34

35 **ARTÍCULO 22.º**
36

37 En atención al acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 10.º,
38 sesión 12.495 del 2 de noviembre del 2020, el gerente general, señor Bernardo Alfaro
39 Araya, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, el resumen ejecutivo
40 DGRIPS-075-2021, de fecha 19 de julio del 2021, al que se adjunta el ***Informe de
41 Gestión I semestre 2021 de la Dirección General Relaciones Institucionales,
42 Publicidad y Sostenibilidad***.

43 La directora Ruiz Delgado mencionó: "Aquí tal vez recordar que teníamos un acuerdo
44 pendiente con respecto a cuál iba a ser el avance que se iba a tener cuando se tomó la
45 decisión de pasar el área de Publicidad al área de Relaciones Institucionales, así que
46 tiene usted la palabra, don Francisco".

47 El señor Soto Gamboa dijo: "Gracias, doña Jeannette. Sí, efectivamente, en la
48 exposición que voy a hacer a continuación se funden, por decirlo así, dos solicitudes
49 de esta Junta que, en su momento, se dieron; por un lado, señores y señoritas de Junta
50 Directiva, se hace un informe de toda la Dirección en este primer semestre, eso
51 obedece a una solicitud que se dio a finales del año pasado —me parece que de don
52 Rodolfo González— y que provocó un informe a finales de enero, hace seis meses,

1 sobre todo el 2020, como ustedes lo recordarán. Además, la solicitud era que, después
2 de dar ese primer informe anual, cada seis meses se diera uno. Entonces, esto nos
3 tiene acá con el informe semestral de toda la Dirección. Dentro del informe,
4 obviamente, Publicidad era una de las áreas sobre las cuales esta mañana vengo a
5 rendir cuentas y que, también, de esa manera responde al acuerdo puntual que se
6 hizo de revisar algunos indicadores de gestión de publicidad, seis meses después al
7 traslado. Habiendo dicho esto, quería decir dos cosas que me parecen fundamentales;
8 primero, esto es de resultados más que de gestión y yo sé que, aunque la diapositiva
9 dice de gestión, es de resultados, porque yo creo que de lo que uno tiene que informar
10 es de qué logró más de lo que hizo. Siempre creo que esa es una buena práctica. Que
11 logró más que cuánto esfuerzo hizo para lograr eso o aquello. Por otro lado, lo otro
12 que es importante es que ustedes saben que al área nuestra lo que le corresponde,
13 sobre todo, o buena parte de lo que le corresponde, es comunicar de manera adecuada
14 lo que el Conglomerado está haciendo; pero, no se pueden comunicar cosas cuando no
15 ocurren cosas y en eso de que ocurran cosas positivas que comunicar y poder contar
16 a los distintos públicos de interés la Junta Directiva tiene, y así lo reconocemos, un
17 papel fundamental porque, desde la máxima autoridad jerárquica de la organización
18 es que se dictan ciertas pautas, ciertas líneas de acción y cierta estrategia, que es lo
19 que, al final, nos da a nosotros el material para tener cosas que comunicar, así que
20 esto que está acá es, incluso, la operativización de contar las cosas que, inclusive, han
21 emanado desde esta Junta Directiva, así que quería, obviamente, reconocer eso desde
22 el punto cero. Finalmente, decirles que hay un material más amplio que se preparó
23 para este punto, que es de más de 40 diapositivas; pero, nos informaron que no
24 podíamos exponerlo acá por razones de extensión y tiempo, posiblemente; entonces,
25 creo que se les adjuntó la exposición completa (de 40 diapositivas) para que ustedes
26 tengan el material y cualquier duda que tengan estemos a la orden para responderla
27 o para aclararla; pero, las diapositivas que voy a exponer y que ustedes van a ir viendo
28 en la pantalla son solo las de conclusiones. Como tenían que ser creo que no más de
29 doce; entonces, básicamente, traje acá solo las de conclusiones y en ellas voy a basar
30 mi exposición". De seguido, don Francisco procedió a realizar un informe de los
31 resultados de cada una de las áreas a su cargo. En cuanto al área de Comunicación
32 Externa, indicó que durante el primer semestre del 2021 se generaron 1.958 notas de
33 prensa positivas para el Conglomerado (promedio mensual de 327 y semanal de 76),
34 con un valor económico cercano a ¢5.050,0 millones, monto que es estimado por la
35 empresa que brinda el servicio de monitoreo, labor que se efectúa de acuerdo con la
36 cantidad de apariciones, medio, *rating* de los programas en los que se genera la nota,
37 entre otros aspectos. Además, destacó que la participación de notas positivas y
38 neutras dentro del total de notas en el Conglomerado aumentó en 8 p.p. con respecto
39 al primer semestre 2020, lo cual significa que el Banco pasó de 87% a 95%. También,
40 dijo que la participación del total de notas positivas y neutras sobre el sistema
41 financiero que son atribuidas o que están ligadas al Banco Nacional aumentaron 2
42 p.p; es decir, que pasaron de 33% en el primer semestre del 2020 a 35% en el primer
43 semestre del 2021. En cuanto al área de Comunicación Interna, informó que se logró
44 una calificación de 92,66% en la encuesta anual de alcance de la comunicación. Aclaró
45 que para definir la forma en la que se realiza la comunicación interna se lleva a cabo
46 una medición de la penetración de los mensajes que se quieren comunicar, elemento
47 en el que se dio un incremento de 1,27 p.p. con respecto al año anterior.
48 La directora Ruiz Delgado dijo: "Perdón, don Francisco, me pide la palabra don
49 Rodolfo. No sé, don Rodolfo, si ahora o prefiere hasta el final".
50 El director González Cuadra manifestó: "Sí, es para hacer una pregunta muy
51 puntual".
52 La directora Ruiz Delgado acotó: "Sí, señor, adelante".

1 El director González Cuadra expresó: “Don Francisco, es para saber si esa calificación
2 de las notas positivas, neutras o negativas la hacen ustedes o la hace la empresa y
3 cuáles son los criterios. A veces es un poquito difícil y, a veces, hay límites imprecisos
4 para saber si una nota es neutra o si realmente nos está ayudando o es negativa.
5 Evidentemente, hay casos donde es clarísimo. ¿Cuáles son esos criterios?”.
6

El señor Gamboa Soto señaló: “Sí, efectivamente, don Rodolfo. Esa clasificación, para
empezar, no la hacemos nosotros, la hace la empresa. La clasificación inicial la hace
la empresa y es parte del objeto contractual, y de las obligaciones contractuales que
la empresa tiene, que es reportarnos el monitoreo; pero, además, a final de mes,
clasificarnos todas las notas, según el sentimiento que es como se llama eso. Entonces,
primero, ante su pregunta, lo hace la empresa y segundo, don Rodolfo, como la
empresa no es infalible, digámoslo así, y porque hay criterios, como bien usted dice,
por qué no llamarlos de hasta de *ojo de experto* y nosotros siendo los usuarios y
especialistas en donde nos *está chimando el zapato*, hay meses en donde nosotros a
la clasificación inicial de la empresa le hemos solicitado una reconsideración en todos
los sentidos. Hay notas que ellos han clasificado como neutras que nosotros les
decimos: *no, mire, aquí no hay nada neutro, es negativo por esto y esto. Hay*
argumentos muy claros para que esta nota no pueda ser considerada neutra, es
negativa por tal razón y por tal razón. Entonces, don Rodolfo, respondiendo a su
pregunta la clasificación inicial la hace la empresa; pero, básicamente, nosotros
vamos de una u otra manera avalando o chequeando, o como haciendo un doble filtro
de la clasificación inicial de la empresa”.

La directora Ruiz Delgado señaló: ¿Don Rodolfo?”.
El director González Cuadra dijo: “Gracias. Sí, me queda claro. La otra duda que
tengo es si esos ₡5.046 millones incluyen todas las notas, incluso las negativas, o si
son solo las positivas”.

El señor Gamboa Soto respondió: “Don Rodolfo, los ₡5 mil millones son de las
positivas y las neutras; las negativas no, porque, más bien, en lugar de ser un valor
económico, son casi que lo contrario: un desvalor, digámoslo así. Definitivamente, las
notas consideradas como negativas, traducidas en monto económico, no se incluyen
en esa suma. Esa es la respuesta”.

El director González Cuadra indicó: “Perfecto, gracias”.

La directora Ruiz Delgado apuntó: “Muchas gracias. Podemos continuar”.

El señor Gamboa Soto externó: “Gracias doña Jeannette, y don Rodolfo por las
preguntas”. De seguido, prosiguió la exposición comentando que se ha reforzado lo
relacionado con las alianzas estratégicas. Específico que en este primer semestre se
han hecho 16 alianzas estratégicas y resaltó que es una de las cosas a las que la
Dirección le ha puesto más énfasis en el último año y medio. Citó los programas de
alianzas que se han hecho con el sector productivo, así como alianzas sobre educación
financiera, para el fomento de la empresarialidad y sobre la gestión de la
sostenibilidad. Luego, con respecto a la sostenibilidad, manifestó que la Dirección
General de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, juntamente con
las áreas de negocio del Banco, y con la aprobación después de un equipo de
sostenibilidad conformado por la Gerencia General y las subgerencias, definió un
conjunto de entre 25 y 30 indicadores a los que se les sigue el monitoreo de manera
mensual y atienden las distintas líneas de acción y ejes de la sostenibilidad. Señaló
que la meta es alcanzar 90% en el balance de sostenibilidad y, al momento de la
preparación de este informe en el que se tenía corte a mayo, se alcanzó un
cumplimiento de los indicadores del 94,3%. Agregó que cuando hay indicadores que
no cumplen con la meta de 90% se conversa inmediatamente con el área respectiva a
fin de que realmente sobre qué está ocurriendo y pueda enmendar lo que está
generando brecha con respecto a lo planteado. Por otra parte, resaltó que se cumplió

1 por segundo año consecutivo con la elaboración y publicación del reporte de
2 sostenibilidad según la metodología GRI, el cual no debe nunca pasar del primer
3 semestre. Expresó que este año hay dos consideraciones que cree que son
4 importantes: en primer lugar, que hubo una divulgación bastante importante y
5 notoria de dicho reporte y, además, que mucha de esa divulgación se hizo este año
6 muy a propósito de la sinergia lograda porque el área de Publicidad estuviera en el
7 equipo de la Dirección. Por otra parte, puntualizó que hubo un avance sustancial de
8 la estrategia de finanzas sostenibles (Agencia Francesa de Desarrollo y Banco
9 Interamericano de Desarrollo) y subrayó el cumplimiento al 100% de las metas del
10 Programa de Gestión Ambiental Institucional; también, mencionó la aplicación el
11 censo de *Juntos somos Bienestar*, orientado a determinar la pobreza
12 multidimensional, que es una práctica de punta en materia de sostenibilidad, para
13 ver cómo se puede ayudar a las personas que están en esa situación. Indicó que el
14 Banco, por su marco legal, no podrá ayudar con las mismas herramientas que lo han
15 hecho otras organizaciones; pero, será intenso en coordinación interinstitucional.
16 Asimismo, acotó que hay una cantidad superior a 183.000 personas alcanzadas en
17 educación financiera. En cuanto a la publicidad, comentó que se había tomado la
18 resolución por parte de la Junta Directiva de acoger un informe que elevó el área de
19 Mejora Continua, adscrita a la Subgerencia encabezada por don Jaime Murillo, y se
20 decidió que Publicidad organizacionalmente estuviera en la Dirección General de
21 Relaciones Institucionales. Adicionó que, luego de eso, se reunieron con la
22 Subgerencia General de Operaciones, así como con la Subgerencia General de Banca
23 de Desarrollo y Personas, y después de que doña Rosaysella y su equipo expusieran
24 sus necesidades, de manera colegiada y conjunta, se definió que a partir del 11 de
25 enero del 2021 Publicidad oficialmente formara parte la Dirección. A continuación,
26 expresó que en este primer semestre uno de los indicadores más importantes, que es
27 el de promesa de calidad de tiempos de respuesta, alcanzó una nota de 100%, pese a
28 un aumento de 62% en la cantidad de diseños gráficos solicitados. Asimismo, comentó
29 que hubo un total de 28 campañas realizadas. De seguido, indicó: “Hay un video de
30 tres minutos que, a pesar de que me gustaría mucho que lo puedan ver, creo que por
31 razones de tiempo, supongo que lo podrán visualizar cada uno con el material que le
32 llegó. Yo no necesito proyectar el video, aunque es muy ilustrativo y lo hicimos con
33 mucho empeño para mostrar el recuento de las 28 campañas realizadas. Les repito,
34 si por razones de tiempo el video tiene que no mostrarse no tengo ningún
35 inconveniente. Más bien usted me dice, doña Jeannette”.

36 La directora Ruiz Delgado consultó: “¿Cuánto me dijo que dura, Francisco?”.

37 El señor Gamboa Soto respondió: “Entre tres y cuatro minutos, doña Jeannette; pero
38 como le digo, procedo como ustedes me indiquen”.

39 La directora Ruiz Delgado preguntó: “No sé los compañeros que opinan, ¿preferirían
40 ver el video o lo vemos más adelante?”.

41 El director Carazo Zeledón contestó: “Yo diría que sí. Veámoslo de una vez”.

42 El señor Gamboa Soto señaló: “O.K. Adelante, Laura, por favor. Usted lo puede poner
43 y que a los señores les salga el audio, por favor”. Seguidamente, mostró un video
44 relativo a las campañas publicitarias realizadas durante el primer semestre del 2021.
45 Luego, destacó que el espíritu del video es la coordinación estrecha que tiene el área
46 de Publicidad con las áreas comerciales. Mencionó que con el traslado de la
47 publicidad a la Dirección de Relaciones Institucionales, esta área pudo complementar
48 muy bien el hecho de darle más visibilidad a temas de imagen institucional, como lo
49 es el reporte de sostenibilidad o el programa *Transformando Comunidades*, sin dejar
50 de dar el apoyo y soporte requerido por las áreas comerciales. Indicó que, lo anterior,
51 se puede demostrar con un cumplimiento del 100% de los tiempos de respuesta
52 (elemento cuantitativo), así como la coordinación fluida con las áreas comerciales

1 (elemento cualitativo), con un alto estándar de calidad y tiempo de respuesta.
2 La directora Ruiz Delgado dijo: "Gracias, don Francisco. Don Mario me está pidiendo
3 la palabra".
4 El director Carazo Zeledón apuntó: "Doña Jeannette y don Francisco, solo por
5 curiosidad, no pude evitar ver que hay un anuncio donde el Banco se declara liguista
6 y yo quería saber si eso ocurre como resultado de alguna autorización que haya dado
7 el señor Gerente General a esa nota publicitaria".
8 El señor Alfaro Araya señaló: "Definitivamente no, don Mario".
9 El señor Gamboa Soto dijo: "Yo debo aquí con mucha pena y ante esta Junta aceptar
10 que, en realidad, el Banco, don Mario, es pancista. El Banco futbolísticamente es
11 súper pancista. Tenemos programas de tarjetas y demás con los cuatro principales
12 equipos principales equipos. Entonces, es una organización sin filiación futbolística".
13 La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias, don Francisco".
14 El señor Gamboa Soto continuó la presentación refiriéndose a los aspectos más
15 relevantes en cuanto a la reputación, a saber: i) según Merco (feb. 21), el
16 Conglomerado ingresó al top 10 del ranking de responsabilidad social y gobierno
17 corporativo (pasó del puesto 14 al 8); ii) según Merco (feb. 21), el Conglomerado ocupó
18 el primer puesto entre entidades financieras en ranking de responsabilidad social y
19 gobierno corporativo ante la pandemia.
20 La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias, don Francisco. ¿Doña
21 Magdalena?".
22 La directora Rojas Figueredo expresó: "Muchas gracias, don Francisco, por el informe.
23 Me parece que los logros son bastante importantes, positivos y satisfactorios en
24 relación con la estrategia que se ha planteado y refuerza en mucho, sobre todo, la
25 estrategia de sostenibilidad que esta Junta Directiva se planteó. Yo quiero destacar
26 dos cosas que me parecen muy importantes, incluso, una de ellas la compartí con los
27 señores directores y con el equipo gerencia a nivel del *chat* y es en relación con el
28 reporte de sostenibilidad. Primero, reconocer que se hizo en el tiempo adecuado y eso
29 es muy importante. Lo otro es que el reporte de sostenibilidad puede tener el sustento
30 que tuvo este cuando efectivamente hay acciones que se dan. Entonces, es el reflejo
31 de una serie de acciones que se vienen logrando en el Conglomerado que me parecen
32 sumamente importantes, a luz pienso yo siempre en temas de sostenibilidad de que
33 esto, de alguna manera, asegura la permanencia del Banco en el tiempo, porque día
34 con día va cobrando más interés en los clientes a quienes debemos satisfacer con estos
35 temas y, sobre todo, en el marco de lo que nos establece la ley como Banco Nacional.
36 Así que reconocimiento de que, además, a nivel de las redes sociales, los comentarios
37 de nuestros aliados estratégicos en estos temas fundamentalmente fueron positivos.
38 La otra cosa importante es ver un 100% de cumplimiento en las promesas de calidad.
39 Esa es una evaluación importante, a efectos de saber qué tan satisfechos están los
40 públicos de interés internos que fue también una nota de 100%. Quisiera aprovechar
41 la pregunta de don Francisco sobre cómo se sienten las áreas comerciales con el
42 trabajo en la parte puntual de publicidad. Me parece que el video nos da una clara
43 evidencia de cuáles son los temas que se han abordado en las diferentes campañas de
44 publicidad que deben estar obedeciendo también a la satisfacción de planteamientos
45 que han hecho las áreas comerciales; pero, aquí tal vez rápidamente doña Rosaysella
46 y don Maximiliano nos pueden hacer un breve comentario de satisfacción".
47 La directora Ruiz Delgado dijo: "¿Doña Rosaysella?".
48 La señora Ulloa Villalobos comentó: "Buenas tardes. Efectivamente, estas campañas
49 que acaba de presentar don Francisco nacen de la táctica realmente de un segmento.
50 El segmento es el que diseña esta campaña que es parte de las tácticas para tener las
51 metas y nosotros le hacemos la solicitud al área de Publicidad, donde hemos tenido
52 buenos tiempos de respuesta, al igual que la agencia publicitaria. En algunos

1 momentos y como todo, cuando haya oportunidades de mejora nosotros lo
2 conversamos con don Francisco. Pero, efectivamente, los tiempos de respuesta sí han
3 sido los adecuados de acuerdo con estas campañas que nosotros hemos tramitado".
4 La directora Ruiz Delgado dijo: "Muchas gracias, doña Rosaysella. No sé don
5 Maximiliano si está presente".

6 El señor Alfaro Araya respondió: "Don Maximiliano está de vacaciones".
7 La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias, porque no lo había visto conectado
8 y me llamaba la atención. Ahí se nos quedará pendiente. ¿Don Rodolfo?".

9 El director González Cuadra expresó: "Gracias, doña Jeannette. Yo quiero decir que
10 al principio estaba confundido con este informe, porque lo que tenía presente era el
11 informe que aquí se pidió específicamente sobre publicidad y se solicitó, en su
12 momento, porque fue una propuesta de la Administración que nos tomó un poco por
13 sorpresa y queríamos estar seguros de que el cambio era para mejorar. De memoria
14 recuerdo que había dos aspectos. Uno se ha tratado ampliamente y que es sobre los
15 tiempos de respuesta sin perjuicio de otros. El otro asunto era la adecuada asignación
16 de recursos. Ya doña Rosaysella nos confirma lo que dice la presentación. No tenemos,
17 lamentablemente, a los Gerentes de las subsidiarias que entiendo que también están
18 incluidas en este servicio, don Francisco, ¿así es?".

19 El señor Gamboa Soto respondió: "Sí, señor. Es un servicio para todo el
20 Conglomerado".

21 El director González Cuadra agregó: "En realidad, me parece que el riesgo que vimos
22 de que se pudiera diluir Publicidad dentro de la Dirección que ha venido asumiendo
23 una serie de responsabilidades, no se ha dado. Entonces, me dio por satisfecho con el
24 informe".

25 El señor Gamboa Soto dijo: "Gracias, don Rodolfo".

26 La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias, don Rodolfo. Muchas gracias, don
27 Francisco, por la presentación. Estaríamos dando por recibido este informe".
28 Los directivos se manifestaron de acuerdo.

29 **Resolución**

30 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) **tener por**
31 **presentado** resumen ejecutivo DGRIPS-075-2021, de fecha 19 de julio del 2021, al
32 que se adjunta el ***Informe de Gestión I semestre 2021 de la Dirección General***
33 ***Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad***, expuesto en esta
34 oportunidad por el señor Francisco Gamboa Soto, director general de Relaciones
35 Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad. 2) **Dar por cumplido** lo acordado en el
36 artículo 10.º, sesión 12.495 del 2 de noviembre del 2020.

37 **Comuníquese** a Gerencia General y Dirección General de Relaciones
38 Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad.

39 (B.A.A.)
40

41 **ARTÍCULO 23.º**
42

43 En atención a lo acordado en el artículo 8.º, sesión 12.279 del 20 de agosto del 2018,
44 en el que se encargó a la Gerencia General presentar, de manera semestral, un
45 informe relativo a los diferentes patrocinios que otorga el Banco Nacional, el gerente
46 general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo DGRIPS-074-
47 2021 de la Dirección General Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad
48 de fecha 19 de julio del 2021, al cual se adjunta la presentación titulada ***Reporte de***
49 ***alianzas y patrocinios - Primer semestre 2021***.

50 La directora Ruiz Delgado comentó: "Con respecto a este informe les quería proponer
51 o más bien preguntarles si tienen alguna consulta en específico con respecto a alguno

1 de los patrocinios que se han dado durante este semestre y si no estaríamos recibiendo
2 el informe. ¿No hay consultas, señores y señoras?".

3 El director González Cuadra respondió: "Yo no tengo consultas, doña Jeannette".

4 El director Arias Aguilar dijo: "De mi parte tampoco tengo consultas".

5 La directora Ruiz Delgado indicó: "Bueno, muchísimas gracias. Si no hay consultas,
6 don Francisco, estaríamos dando por recibido el informe de patrocinios al primer
7 semestre del 2021 y le estaríamos dando las gracias por su participación de esta
8 mañana – tarde. Así que, muy rica toda la información que vimos, me parece que
9 quedamos satisfechos y satisfechas con la misma y estaría entonces reiterándole las
10 gracias".

11 El señor Gamboa Soto comentó: "Gracias a ustedes por su atención, más bien".

12 La directora Rojas Figueredo mencionó: "Permítame un minuto antes de que se retire
13 don Francisco".

14 La directora Ruiz Delgado dijo: "Claro que sí. Adelante".

15 La directora Rojas Figueredo indicó: "Muchas gracias. Don Francisco, tal vez en el
16 contexto de algún otro informe que usted nos presente, si es posible que nos regale o
17 nos dé los datos de la efectividad de las campañas, por favor".

18 El señor Gamboa Soto respondió: "Perfecto. Vamos a determinar los indicadores que
19 se puedan relacionar al punto que doña Magdalena indica y lo vamos a incorporar a
20 los informes posteriores con todo gusto".

21 La directora Ruiz Delgado expresó: "Bueno, muchas gracias, don Francisco.
22 Estaríamos, entonces, incorporando la solicitud de doña Magdalena en el cierre de
23 este tema. Muchísimas gracias y que pase buena tarde".

24 Finalmente, el señor Francisco Gamboa Soto dejó de participar en la presente sesión
25 virtual.

26 **Resolución**

27 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por
28 presentado el resumen ejecutivo DGRIPS-074-2021 de la Dirección General
29 Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad de fecha 19 de julio del 2021,
30 al cual se adjunta la presentación titulada ***Reporte de alianzas y patrocinios -***
Primer semestre 2021. Lo anterior, en atención a lo acordado por la Junta Directiva
31 General en el artículo 8.º, sesión 12.279 del 20 de agosto del 2018. 2) De conformidad
32 con la moción de la directora Rojas Figueredo, encargar a la Dirección General de
33 Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad que en los siguientes informes
34 de alianzas y patrocinios que se presenten a conocimiento de este órgano colegiado,
35 se incorporen datos relativos a la efectividad de las campañas.
36

37 Comuníquese a Gerencia General.

38 (B.A.A.)
39
40
41

42 **ARTÍCULO 27.º**
43

44 De conformidad con lo acordado en el artículo 24.º, numeral 1), sesión 12.267 del 23
45 de julio del 2018, en el que se solicitó a la Gerencia General coordinar lo pertinente
46 para incluir en el orden del día de las sesiones de la Junta Directiva General las
47 actividades oficiales del Banco Nacional, con el propósito de valorar y definir la
48 participación de algún director en representación de este órgano colegiado, el gerente
49 general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el documento titulado ***Avance de***
eventos, patrocinios y plan de medios publicitarios, emitido por la Dirección
50 General de Relaciones Institucionales, Publicidad y Sostenibilidad, mediante el cual
51 se informa de los eventos que el Banco Nacional llevará a cabo durante el mes de
52

1 agosto del 2021.
2 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado indicó: "No sé si tienen alguna pregunta
3 con respecto a la lista de eventos del mes de agosto". Al no haber preguntas dijo:
4 "Bien. Si no estaríamos dando este informe por recibido y pasariámos al punto 6a.". Los señores directores estuvieron de acuerdo.

5
6 **Resolución**
7 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
8 el documento titulado *Avance de eventos, patrocinios y plan de medios*
9 *publicitarios*, emitido por la Dirección General de Relaciones Institucionales,
10 Publicidad y Sostenibilidad, mediante el cual se informa de los eventos que el Banco
11 Nacional llevará a cabo durante el mes de agosto del 2021, de conformidad con lo
12 acordado en el artículo 24.º, numeral 1), sesión 12.267 del 23 de julio del 2018.

13 **Comuníquese** a Gerencia General.

14 (B.A.A.)
15
16

17 ARTÍCULO 29.º

18 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el memorando GGM-031-
19 21 del 13 de julio del 2021, de la Gerencia General, al cual se adjunta el oficio DCDH-
20 418-2021, del 9 de julio del 2021, suscrito por la señora Katherine Brenes Barrantes,
21 directora corporativa de Desarrollo Humano a.i., mediante el cual solicita ampliar los
22 poderes otorgados a funcionarios de Casa Matriz.

23 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado preguntó: "¿No sé si tienen alguna
24 observación? Si no es así, estaría sometiendo a aprobación la propuesta. ¿De
25 acuerdo?".

26 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

27 **Resolución**
28 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** con base en la solicitud
29 de la Gerencia General, **1) otorgar** a la funcionaria **María de Lourdes Fernández**
30 **Quesada**, mayor, divorciada, cédula de identidad 1-0570-0987, empleada 14312,
31 vecina de Mata Redonda, San José, y al funcionario **Osvaldo Antonio Morales**
32 **Chavarría**, mayor, soltero, cédula de identidad 1-0873-0903, empleado 14315, vecino
33 de Santa Ana, San José, las facultades que se detallan a continuación: **A) Clase C,**
34 **Subclase C.1, CASA MATRIZ: DIRECCIÓN DE FIDEICOMISOS:** poder
35 generalísimo sin límite de suma, con las facultades establecidas en el artículo 1.253º
36 del Código Civil y la representación judicial y extrajudicial del Banco Nacional de
37 Costa Rica como FIDUCIARIO, según las siguientes atribuciones: **a)** suscribir venta
38 de bienes muebles e inmuebles, que integren el patrimonio de los fideicomisos
39 administrados, según lo pactado y las instrucciones recibidas específicamente en los
40 fideicomisos administrados. **b)** Rubricar contratos de arrendamiento de bienes
41 muebles e inmuebles sin limitación de suma, necesarios para la operación y gestión
42 de los fideicomisos administrados. **c)** Iniciar y promover el cobro judicial y/o
43 extrajudicial de las operaciones de crédito que integren el patrimonio de los
44 fideicomisos administrados; para lo cual podrá suscribir los escritos de demanda
45 judicial, de seguimiento a los procesos judiciales en sus diferentes instancias hasta la
46 terminación del juicio, los que plantean recursos judiciales ordinarios y
47 extraordinarios atinentes, concertar arreglos de pago, promover y contestar
48 incidentes, ejecutar sentencias, pedir embargos, presentar liquidaciones, aceptar
49 pagos de los deudores en ejecución judicial para efectos de arreglo extrajudicial que
50 ponga fin al proceso judicial, concurrir a los remates y hacer ofertas en nombre del
51 fideicomiso administrado, tomar posesión de los bienes que se adjudique en remate
52

1 el fideicomiso administrado y realizar cualquier otro trámite relacionado que
2 legalmente proceda. Esta facultad podrá ser delegada en profesionales de derecho
3 debidamente autorizados, para que asuman la dirección de los procesos judiciales que
4 correspondan. **d)** Traspasar los bienes muebles e inmuebles que integren el
5 patrimonio de los fideicomisos administrados, mediante endoso, documento privado
6 o escritura pública, según corresponda, a favor de los fideicomitentes, los
7 fideicomisarios, o cualquier otra persona física o jurídica, según lo pactado y las
8 instrucciones recibidas específicamente en los fideicomisos administrados. **e)** Otorgar
9 poderes especiales a las partes de los fideicomisos, siempre y cuando tengan relación
10 con el patrimonio del fideicomiso y no sea contrario a los fines del mismo. **f)** Realizar
11 trámites ante la Administración Tributaria y representar a los Fideicomisos que
12 administran ante cualquier procedimiento administrativo tramitado en dicha sede,
13 de manera que dichos representantes puedan cumplir funciones que son
14 evidentemente propias de sus cargos, y que evitan en la práctica tener que recurrir a
15 la firma de Sub Gerentes para trámites que, por cuestiones de materia, conveniencia
16 y agilidad, no lo ameritan. **g)** Suscribir en condición de Fiduciario, todo tipo de
17 contrato de fideicomiso y sus anexos o modificaciones necesarias, al tenor de lo
18 señalado por el artículo 116 inciso 7) de la Ley Orgánica del Sistema Bancario
19 Nacional, artículo 633 siguientes y concordantes del Código de Comercio, y demás
20 normas legales y reglamentarias aplicables. **h)** Cancelar total o parcialmente, con
21 recibo de suma, los gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito
22 que integren el patrimonio de los fideicomisos administrados. **i)** Aceptar el traspaso
23 de bienes muebles e inmuebles para que integren el patrimonio de los fideicomisos
24 administrados, ya sea mediante endoso, documento privado o escritura pública, según
25 corresponda. **j)** Suscribir toda la documentación necesaria según las condiciones
26 propias de los fideicomisos administrados, tales como, pero sin que se circunscriban
27 a los siguientes: i. Contratos de cuenta corriente, de ahorro, de cuenta electrónica. ii.
28 Transferencias de fondos locales e internacionales, créditos documentarios y cartas
29 de crédito en general. iii. Contratos de inversión, negociación y colocación de valores
30 con puestos de bolsa, y cualquier otro contrato relacionado con la intermediación
31 bursátil, necesario para la gestión de los fideicomisos administrados. iv. Contratos de
32 inversión con sociedades administradoras de fondos de inversión, necesario para la
33 gestión de los fideicomisos administrados. v. Solicitudes de registro y autorización de
34 oferta pública de valores, declaraciones juradas de prospectos de emisiones,
35 comunicados de hechos relevantes, y cualquier otro documento necesario sobre la
36 emisión de valores, de los fideicomisos administrados, para la Superintendencia
37 General de Valores o cualquier otra entidad supervisora o fiscalizadora según la
38 legislación vigente. vi. Contratos de custodia, con entidades debidamente autorizadas
39 para realizar esta actividad según la legislación vigente. vii. Contratos para la
40 calificación o clasificación de riesgo de emisiones de los fideicomisos administrados
41 con entidades debidamente autorizadas para realizar esta actividad según la
42 legislación vigente. viii. Contratos y documentación relacionada para la negociación
43 con cualquiera de las bolsas de valores inscritas y debidamente autorizadas para
44 realizar esta actividad según la legislación vigente. ix. Contratos de auditoría
45 externa, asesorías y consultorías en general, que se requieran en cualquier materia,
46 para el cumplimiento de los fines de los fideicomisos administrados. x. Contratos para
47 la adquisición de todo tipo de bien o servicio, necesario para la operación y gestión de
48 los fideicomisos administrados. xi. En cualquier fideicomiso de garantía dar lectura
49 a los avisos de subasta o remate y adjudicar al mejor postor o al propio fideicomisario
50 acreedor cuando así corresponda. xii. Firmar cualquier escritura pública, o
51 documento privado, en el cual se documente la adjudicación, traspaso o venta de
52 cualquier bien fideicometido una vez realizado la subasta o remate, incluida la firma

1 de daciones en garantía a favor de los fideicomisarios acreedores cuando así se le
2 instruya. **B) Clase C, Subclase C.2:** poder general sin límite de suma con las
3 facultades establecidas en el artículo 1.255º del Código Civil, restringido a las
4 siguientes facultades y circunscrito territorialmente a la oficina en la que desempeña
5 su relación de servicio, para que puedan: **a)** cancelar total o parcialmente, con recibo
6 de suma, los gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito que
7 integren el patrimonio de los fideicomisos administrados. **b)** Endosar los documentos
8 de créditos susceptibles de transmisión por endoso, que formen parte del patrimonio
9 fideicometido, de los fideicomisos que se resuelvan por decisión del fideicomitente o
10 por decisión del Banco como fiduciario. Es entendido que tales endosos se harán
11 únicamente en los casos de resolución de contratos de fideicomiso, conforme sea
12 establecido en el respectivo finiquito. **c)** Aceptar el traspaso de bienes muebles e
13 inmuebles para que integren el patrimonio de los fideicomisos administrados, ya sea
14 mediante endoso, documento privado o escritura pública, según corresponda. **d)**
15 Suscribir toda la documentación necesaria según las condiciones propias de los
16 fideicomisos administrados, tales como, pero sin que se circunscriban a los siguientes:
17 i. Contratos de cuenta corriente, de ahorro, de cuenta electrónica. ii. Transferencias
18 de fondos locales e internacionales, créditos documentarios y cartas de crédito en
19 general. iii. Contratos de inversión, negociación y colocación de valores con puestos
20 de bolsa, y cualquier otro contrato relacionado con la intermediación bursátil,
21 necesario para la gestión de los fideicomisos administrados. iv. Contratos de inversión
22 con sociedades administradoras de fondos de inversión, necesario para la gestión de
23 los fideicomisos administrados. v. Solicitudes de registro y autorización de oferta
24 pública de valores, declaraciones juradas de prospectos de emisiones, comunicados de
25 hechos relevantes, y cualquier otro documento necesario sobre la emisión de valores,
26 de los fideicomisos administrados, para la Superintendencia General de Valores o
27 cualquier otra entidad supervisora o fiscalizadora según la legislación vigente. vi.
28 Contratos de custodia, con entidades debidamente autorizadas para realizar esta
29 actividad según la legislación vigente. vii. Contratos para la calificación o
30 clasificación de riesgo de emisiones de los fideicomisos administrados con entidades
31 debidamente autorizadas para realizar esta actividad según la legislación vigente.
32 viii. Contratos y documentación relacionada para la negociación con cualquiera de las
33 bolsas de valores inscritas y debidamente autorizadas para realizar esta actividad
34 según la legislación vigente. ix. Contratos de auditoría externa, asesorías y
35 consultorías en general, que se requieran en cualquier materia, para el cumplimiento
36 de los fines de los fideicomisos administrados. x. Contratos para la adquisición de
37 todo tipo de bien o servicio, necesario para la operación y gestión de los fideicomisos
38 administrados. xi. Créditos documentarios y cartas de crédito en general. **e)** Iniciar y
39 promover el cobro judicial y/o extrajudicial de las operaciones de crédito que integren
40 el patrimonio de los fideicomisos administrados; para lo cual podrá suscribir los
41 escritos de demanda judicial, de seguimiento a los procesos judiciales en sus
42 diferentes instancias hasta la terminación del juicio, los que plantean recursos
43 judiciales ordinarios y extraordinarios atinentes, concertar arreglos de pago,
44 promover y contestar incidentes, ejecutar sentencias, pedir embargos, presentar
45 liquidaciones, aceptar pagos de los deudores en ejecución judicial para efectos de
46 arreglo extrajudicial que ponga fin al proceso judicial, concurrir a los remates y hacer
47 ofertas en nombre del fideicomiso administrado, tomar posesión de los bienes que se
48 adjudique en remate el fideicomiso administrado y realizar cualquier otro trámite
49 relacionado que legalmente proceda. **f)** Otorgar poderes especiales a las partes de los
50 fideicomisos, siempre y cuando tengan relación con el patrimonio del fideicomiso y no
51 sea contrario a los fines del mismo. **g)** Realizar trámites ante la Administración
52 Tributaria y representar a los Fideicomisos que administran ante cualquier

1 procedimiento administrativo tramitado en dicha sede, de manera que dichos
2 representantes puedan cumplir funciones que son evidentemente propias de sus
3 cargos, y que evitan en la práctica tener que recurrir a la firma de Sub Gerentes para
4 trámites que, por cuestiones de materia, conveniencia y agilidad, no lo ameritan. **h)**
5 En cualquier fideicomiso de garantía dar lectura a los avisos de subasta o remate y
6 adjudicar al mejor postor o al propio fideicomisario acreedor cuando así corresponda.
7 **i)** Firmar cualquier escritura pública, o documento privado, en el cual se documente
8 la adjudicación, traspaso o venta de cualquier bien fideicometido una vez realizado la
9 subasta o remate, incluida la firma de daciones en garantía a favor de los
10 fideicomisarios acreedores cuando así se le instruya. **2) Autorizar** a los señores
11 Gerente General y el Subgerente General que corresponda, para que conjunta o
12 individualmente comparezcan ante notario público a protocolizar e inscribir, en lo
13 literal o en lo conducente, el acuerdo tomado en este artículo. El Gerente de Casa
14 Matriz da fe de haber revisado los atestados de las personas para las cuales solicitan
15 poder y, por tanto, de su idoneidad para ejercer las responsabilidades inherentes. En
16 todos los casos deberán ser cumplidas las disposiciones legales y reglamentarias
17 atinentes.

18 **Comuníquese** a Gerencia General, Casa Matriz, Dirección Jurídica, Dirección
19 Corporativa de Desarrollo Humano, oficina correspondiente y funcionarios
20 interesados.

21 (B.A.A)
22

23 A las trece horas con cuarenta minutos se levantó la sesión.
24
25
26
27

PRESIDENTA

SECRETARIO

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra