



Informe de rendición de cuentas Ley 9398

Conglomerado
Banco Nacional
de Costa Rica

2020



Contenido

1.	Objetivos estratégicos del Conglomerado	4
2.	Recursos financieros, humanos y materiales disponibles	4
a.	Banco Nacional:.....	4
b.	BN Vital:.....	6
c.	BN Fondos :	9
d.	BN Corredora de Seguros :	11
e.	BN Valores :	13
1.	Organigrama institucional vigente	15
a.	Banco Nacional:.....	15
	Gerencia General	16
	Subgerencia General de Operaciones	22
	Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional.....	24
	Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas	26
	Subgerencia General de Riesgo y Crédito.....	28
b.	BN Vital:.....	30
c.	BN Fondos :	36
d.	BN Corredora de Seguros :	40
e.	BN Valores :	44
2.	Metas trazadas y resultados 2020	47
a.	Banco Nacional:.....	47
b.	BN Vital:.....	51
c.	BN Fondos :	52
d.	BN Corredora de Seguros :	52
e.	BN Valores :	54
3.	Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales, procesos de contratación y demandas judiciales	55
a.	Banco Nacional:.....	55
	Créditos y modificaciones salariales:.....	55
	Procesos de contratación administrativa del Conglomerado	55

Procesos o Demandas judiciales enfrentadas o promovidas del Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica	58
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos del Banco Nacional	59
b. BN Vital:.....	59
Créditos y modificaciones salariales:.....	59
Procesos de contratación administrativa	60
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	67
c. BN Fondos:	68
Créditos y modificaciones salariales:.....	68
Procesos de contratación administrativa:	68
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	70
d. BN Corredora de Seguros:	70
Créditos y modificaciones salariales:.....	70
Procesos de contratación administrativa	71
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	76
e. BN Valores :	76
Créditos y modificaciones salariales:.....	76
Procesos de contratación administrativa	76
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	77
4. Limitaciones y obstáculos encontrados.....	78
a. Banco Nacional:.....	78
b. BN Vital:.....	78
c. BN Fondos:	78
d. BN Corredora de Seguros:	78
e. BN Valores:.....	78
5. Retos, objetivos e inversiones visualizados	79
a. Banco Nacional:.....	79
b. BN Vital:.....	80
c. BN Fondos :	80
d. BN Corredora de Seguros:	81

e. BN Valores:.....81

1. Objetivos estratégicos del Conglomerado

- Cambiar el mix del negocio (productos y segmentos).
- Impulsar la productividad y eficiencia.
- Mejorar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.
- Crecer con un sentido de responsabilidad social.

2. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

a. Banco Nacional:

Para el Banco Nacional su principal prioridad es fortalecer el rol que ha ejercido cabalmente durante sus primeros 100 años de existencia, como lo es ser un Motor para el Desarrollo del país. Lo anterior implica ir más allá de mejorar lo que se hace en relación con la atención de las necesidades financieras de la población y la promoción de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, para cubrir las crecientes necesidades globales del país para seguir su ruta al desarrollo, tales como la generación de la Infraestructura Nacional y la promoción de más y mejores empleos. De esta manera el Banco satisface a plenitud su función de Responsabilidad Social, ofreciendo productos eficientes, competitivos y rentables ajustados a las necesidades de todos los segmentos.

Dar un adecuado impulso al desarrollo económico del país requiere que el Banco consolide su sostenibilidad incrementando sus capacidades para apoyar las crecientes demandas de la economía en desarrollo.

Para alcanzar y mantener su posición requiere:

- Aquellas inversiones que son necesarias para mantener la operativa normal del BN, tales como los bienes que deben ser sustituidos por obsolescencia;
- Los bienes relacionados con proyectos constructivos (canales y remodelaciones administrativas);
- Las necesidades de bienes para el desarrollo del portafolio de proyectos;
- Necesidades de bienes clasificados como casos de excepción debido a un requerimiento totalmente nuevo.
- Necesidades de inversión tecnológicas relacionadas con el plan de TI.

Por otra parte, el Banco desarrolla una serie de estrategias y tácticas comerciales para el logro de sus metas que darán sostenibilidad en el tiempo para lo cual requiere de recursos financieros. Los recursos (Gastos administrativos) se destinan para atender:

- Servicio al cliente.
- Cultura deseada.
- Desarrollo Gerencial.
- Desarrollo Personal.
- Desarrollo y fortalecimiento Institucional.
- Equipos de alto rendimiento.
- Necesidades de auditorías.
- Recursos para alquileres para cancelar los contratos de las diferentes clases de alquileres que la Institución tiene.
- Servicios públicos.
- Consultorías nacionales e internacionales.
- Trasiego de valores.
- Mantenimiento y reparación.
- Materiales y suministros.

El Banco contó con un presupuesto total por la suma de ¢693,941 millones, dentro de los cuales se incluyó la suma de ¢32,048 millones en recursos materiales, que ayudarán a complementar la gestión adicional a los ¢211.803 millones en activos fijos con que ya cuenta la Organización.

En cuanto al personal, desde el 2014 no se reporta incremento de plazas, por lo tanto, el Presupuesto de Salarios del Personal contempla el financiamiento de 5,464 plazas en escalafón y 84 en Servicios Especiales. Recursos necesarios para atender la operativa de la institución, así como el desarrollo de planes y estrategias para el cumplimiento de los objetivos y metas. El recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos se detallan en los anexos 1 y 2.

Se da cumplimiento, en materia de recursos humanos, a los objetivos propuestos por las distintas áreas, tanto de operación o sustantivas como de apoyo o decisión, en relación con las metas programadas para el 2020.

Todo esto para alcanzar el Plan Estratégico Institucional, el Plan Comercial y lograr la mayor rentabilidad y desarrollo económico-social del país.

b. BN Vital:

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Vital tiene el objetivo de fortalecer el Régimen de Seguridad Social, conforme lo estipula la Ley 7983 “LEY DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR”.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Contar siempre con información real y actual de las necesidades y expectativas de los afiliados y jubilados presentes y futuros.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario (Kilometraje)	¢ 2,511,305.05
Transporte dentro del país	¢ 75,741.73
Viáticos dentro del país	¢ 2,464,575.06
Otros impuestos (especies fiscales)	¢ 452,998.61

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Implementar un modelo de relaciones con el cliente, a través de una estrategia de liderazgo digital, que garantice un servicio estandarizado e interconectado entre los diferentes canales de atención, que resulte inclusivo y de disponibilidad permanente para el afiliado.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Servicios generales	¢600,000.00

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Alcanzar reconocimiento positivo reputacional por parte de los diferentes públicos de interés, con quienes se relaciona BN Vital.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Publicidad y propaganda	¢103,693,712.66

Nombre del plan: Plan de Servicio al Afiliado

Objetivo Asociado: Establecer una cultura de servicio al afiliado basada en una estrategia de liderazgo digital y en el alineamiento de las competencias de los funcionarios, los sistemas, los procedimientos, el control interno y normativo.

Justificación de Necesidad atendida: Ser el líder en la industria de pensiones en cuanto a la percepción del servicio (lealtad) de los afiliados.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Información	¢4,889,144.61

Nombre del plan: Plan de innovación.

Objetivo Asociado: Potenciar la Innovación en BN Vital que promueva una cultura de innovación por medio de programas orientados a la i+D+I.

Justificación de Necesidad atendida: Impulsar una cultura de innovación dirigida a la creación de retos.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Transporte de bienes	₡ 55,000.00
Actividades protocolarias y sociales	₡ 2,460,000.00
Alimentos y bebidas	₡ 374,877.01
Productos de papel, cartón e impresos	₡ 8,600.00
Actividades de capacitación	₡ 4,197,300.00

c. BN Fondos :

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., fue constituida como sociedad anónima en abril de 1998, bajo las leyes de la República de Costa Rica. Como Sociedad de Fondos de Inversión está supeditada a las disposiciones de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y a la supervisión de la Superintendencia General de Valores (Sugeval). La Sugeval facultó a la compañía para actuar como Sociedad Administradora de Fondos de Inversión el 29 de abril de 1998 e inició operaciones en 28 de mayo de 1999.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- Monto total de Presupuesto de gasto 2020 ¢ 7,954,501,930.43
 - Monto total de Presupuesto de inversión 2020 ¢ 386,020,000.00

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

A continuación, se presentan los planes más relevantes los cuales corresponden a las metas del plan anual operativo 2020:

Nombre del plan: Saldo Administrado

Objetivo Asociado: Mantener una participación sostenida en el mercado de Fondos de Inversión y de Fondos Inmobiliarios.

Justificación de Necesidad atendida: Obtener a diciembre de 2020 un nivel de saldo administrado promedio anual de ¢452.505 millones de Fondos Financieros (Promedio I semestre ¢443.187 millones y Promedio II Semestre ¢461.823 millones)

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Sueldos a base de comisión	¢ 145,592,621.40
Publicidad y propaganda	¢ 11,805,777.70
Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	¢ 693,406,146.26
Impresión, encuadernación y otros	¢ 3,292,432.60
Viáticos dentro del país	¢ 944,926.33

Nombre del plan: Crecimiento en la utilidad bruta de BN Fondos, respecto al período anterior.

Objetivo Asociado: Mantener una participación sostenida en el mercado de Fondos de Inversión y de Fondos Inmobiliarios.

Justificación de Necesidad atendida: Superar en un 8% la utilidad bruta del período anterior.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Impuestos sobre ingresos y utilidades	¢1,262,319,119.89
Otros impuestos	¢ 314,629.06
Comisiones y otros gastos sobre títulos valores internos	¢71,989,701.05
Diferencias por tipo de cambio	¢92,495,360.41
Transferencias corrientes a Órganos Desconcentrados	¢121,491,075.21
Transferencias corrientes a Instituciones Públicas Financieras	¢26,686,607.75

Nombre del plan: Capacitación.

Objetivo Asociado: Fortalecer la eficiencia en la gestión administrativa.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar 25 actividades del plan de formación y capacitación.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades de capacitación	¢9,196,821.23

Nombre del plan: Mejora salud ocupacional e integral del personal de BN Fondos

Objetivo Asociado: Fortalecer la eficiencia en la gestión administrativa.

Justificación de Necesidad atendida: Efectuar 3 actividades para la mejora de la salud ocupacional e integral del personal de BN Fondos

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades protocolarias y sociales	¢ 10,164,290.58

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Fortalecer los servicios tecnológicos de acuerdo con las necesidades y exigencias del negocio, de forma tal que se garantice los niveles requeridos de operación, capacidad y disponibilidad.

Justificación de Necesidad atendida: Contar con 15 contratos de soporte, servicio y/o mantenimiento a los servicios e infraestructura tecnológica.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información.	¢ 81,083,791.36

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Fortalecer los servicios tecnológicos de acuerdo con las necesidades y exigencias del negocio, de forma tal que se garantice los niveles requeridos de operación, capacidad y disponibilidad.

Justificación de Necesidad atendida: Implementar una solución de respaldo y recuperación de información, para renovar y fortalecer el servicio de respaldo.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Equipo de cómputo	₡ 88,441,981.26

d. BN Corredora de Seguros :

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Corredora de Seguros S.A., fue constituida de conformidad con la autorización legal otorgada a los bancos comerciales del Estado en el artículo 23 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley No. 8653 del 22 de julio del 2008.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la LRMS, las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación se realiza sin que se actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras, y se ejerce únicamente mediante correedores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. se inscribió como intermediaria de seguros ante la SUGESE de conformidad con el oficio SGS-R-075-09 de fecha 11 de mayo de 2009 y opera con la licencia N°SC-09-102.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- Monto total de Presupuesto de gasto 2020 ₡ 7.063.993.547
- Monto total de Presupuesto de inversión 2020 ₡ 2.072.489.634.76

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Plan De Capacitación

Objetivo Asociado: Eficiencia

Justificación de Necesidad atendida: Cierre de brechas.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Plan Capacitación	¢ 28.051.560.08

Nombre del plan: Plan De compras

Objetivo Asociado: Desarrollar acciones para que nos permitan alcanzar las metas establecidas de ingresos totales, por medio de una adecuada gestión operativa y nuevas oportunidades de negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Satisfacción de necesidad de bienes y servicios.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Plan de compras	¢57.430.000.00

Nombre del plan: Certificación ISO 9001:2015.

Objetivo Asociado: Gestionar la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de BN Corredora de Seguros, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Justificación de Necesidad atendida: Desarrollar estrategias para asegurar la mejora continua de los procesos y optimizar el uso de los recursos de la empresa garantizando un alto nivel de eficiencia operativa.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Certificación ISO 9001:2015.	¢4.210.0000.

e. BN Valores :

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Valores (Puesto de Bolsa S.A) se constituyó como sociedad anónima propiedad del Banco Nacional de Costa Rica, aunque opera en el mercado bursátil costarricense desde 1976 cuando se fundó la Bolsa Nacional de Valores, de la cual es fundadora y accionista. Desde sus inicios se ha caracterizado por el aporte de ideas, recomendaciones y sugerencias para el desarrollo del mercado de valores nacional, así como de ser uno de sus participantes más activos, tanto en activos bajo administración, volúmenes transados, como ingresos.

Gestiona inversiones, y sus servicios derivados, de personas, empresas, instituciones y gobiernos de América Central, impulsando el desarrollo del mercado de capitales con estrategias que potencien el crecimiento, solidez financiera y el sentido de sostenibilidad de sus clientes, accionista y trabajadores, a través de tecnología financiera que brinda accesibilidad, eficiencia y confianza, bajo los principios de perseverancia, creatividad, integridad, trabajo en equipo y calidad en el servicio que resguardan su reputación.

Su capital humano, conocido por un funcionamiento transparente y comprobado proceso de inversión, ofrece tranquilidad en las decisiones de inversión ante el entorno volátil de los mercados financieros. Sus servicios de asesoría y gestión individual de carteras proporcionan tranquilidad con respecto a las decisiones de inversión aún si tiene poca o ninguna experiencia bursátil, esto ha permitido ganarse la lealtad de sus clientes al planear para su futuro con el respaldo de nuestra solidez financiera.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- | | |
|--|--------------------|
| • Monto total de Presupuesto de gasto 2020 | ₡ 6,711,070,898.37 |
| • Monto total de Presupuesto de inversión 2020 | ₡ 1,411,482,681.93 |

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Servicio de calidad a los clientes.

Objetivo Asociado: Realizar actividades que propicien un excelente servicio a los clientes.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar charlas informativas, de capacitación dirigidas a los clientes.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades, charlas y capacitación a clientes	₡ 2,082,545.00

Nombre del plan: Publicidad y Mercadeo.

Objetivo Asociado: Promover una mayor información y divulgación sobre los productos y servicios que brinda la empresa.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar actividades de publicidad y mercadeo promoción de servicios e información relevante.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Publicidad y mercadeo	₡16,538,280.00

Nombre del plan: Mejoramiento continuo de los sistemas.

Objetivo Asociado: Promover un mejoramiento continuo de los sistemas manteniendo actualizada la infraestructura informática.

Justificación de Necesidad atendida: Adquisición, renovación y mejora del equipo tecnológico, mantener actualizado y renovado las licencias de los sistemas adquiridos, asegurar la seguridad e integridad de los datos y la disponibilidad de los sistemas para la prestación del servicio.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Bienes duraderos Equipo y programas de cómputo	₡231,753,764.00

Nombre del plan: Mantenimiento de equipos.

Objetivo Asociado: Realizar un adecuado proceso de mantenimiento a los equipos.

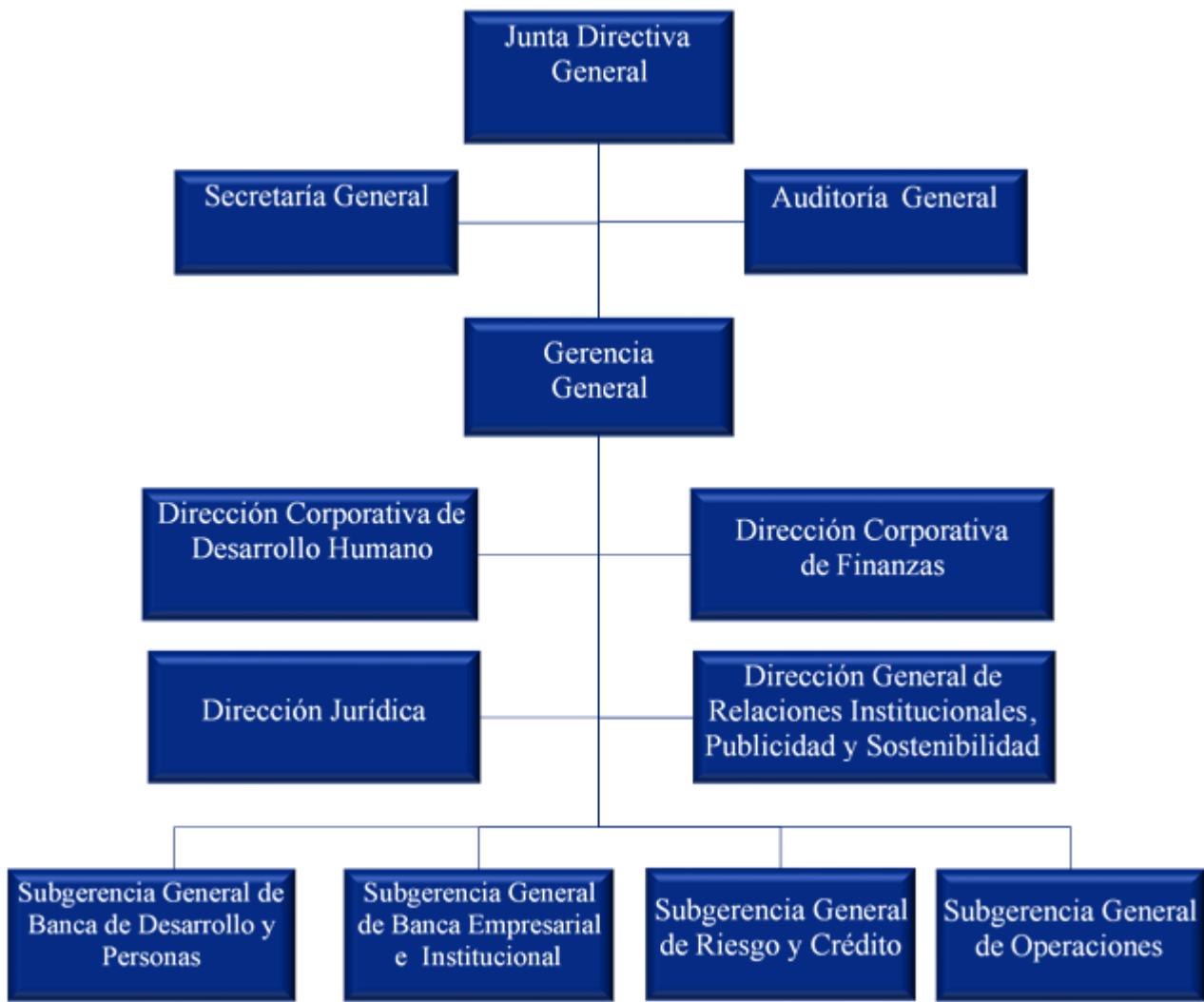
Justificación de Necesidad atendida: Los equipos considerados como críticos o indispensables para la prestación del servicio, así como el resguardo y seguridad de la información requieren de un mantenimiento programado y continuo.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Servicios de mantenimiento y reparación.	₡69,464,719.00

1. Organigrama institucional vigente

a. Banco Nacional:

La Alta Dirección del BN define su estructura organizativa, en donde se establecen los diferentes niveles de autoridad y explica los grados de autoridad y responsabilidad de acuerdo con las funciones y las actividades de las unidades organizativas. El organigrama aprobado a la fecha de dic 2020, es el siguiente:



Manual Organizacional edición 21, aprobado en Artículo 10°, sesión n° 12.495, celebrada el 2 de noviembre del 2020.

Gerencia General

PROPÓSITO:

Ejercer la responsabilidad Administrativa Superior, encargada de cumplir y desconcentrar las políticas dictadas por la Junta Directiva General para el correcto funcionamiento de la Institución.

Dirección Corporativa de Desarrollo Humano

PROPÓSITO:

Facilitar las mejores prácticas en gestión de liderazgo y personas como parte de la aspiración en salud organizacional, así como administrar el proceso de gestión de personal, a nivel de Conglomerado.

ESTRUCTURA:



Asesoría de DH

PROPÓSITO:

Asesorar, canalizar y resolver según corresponda, así como identificar necesidades, en las distintas áreas de gestión de Desarrollo Humano en todo el Conglomerado, alineadas con el nivel de Salud Organizacional que requiere la estrategia.

Planeación Estratégica de DH

PROPSITO:

Diseñar el Plan Estratégico de Desarrollo Humano, definir políticas, lineamientos y procesos necesarios para su implementación, así como de la ejecución de proyectos relacionados y la gestión del talento, alineado con la aspiración en Salud Organizacional del Conglomerado.

Gestión de Personal

PROPSITO:

Ejecutar los procesos y servicios relacionados con la gestión de personal: nómina, reclutamiento, salud ocupacional y otros servicios de soporte.

Salud Organizacional

PROPSITO:

Definir la estrategia de Salud Organizacional del Conglomerado y gestionar y coordinar los programas pertinentes para lograr el nivel de Salud Organizacional que requiere la estrategia.

Dirección General de Relaciones institucionales, Publicidad y Sostenibilidad

PROPSITO:

Gerenciar la imagen y la reputación del Conglomerado, a través de la gestión de publicidad, comunicación estratégica y la ejecución del modelo de sostenibilidad.

ESTRUCTURA:



Comunicación

PROPÓSITO:

Dirigir, ejecutar y planificar la estrategia de comunicación de manera que impacte la representación del banco y la transparencia ante la opinión pública y genere identificación y preparación del personal, con la misión y los objetivos estratégicos del BN.

Sostenibilidad

PROPÓSITO:

Planificar y dirigir la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado, favoreciendo el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social.

Publicidad

PROPÓSITO:

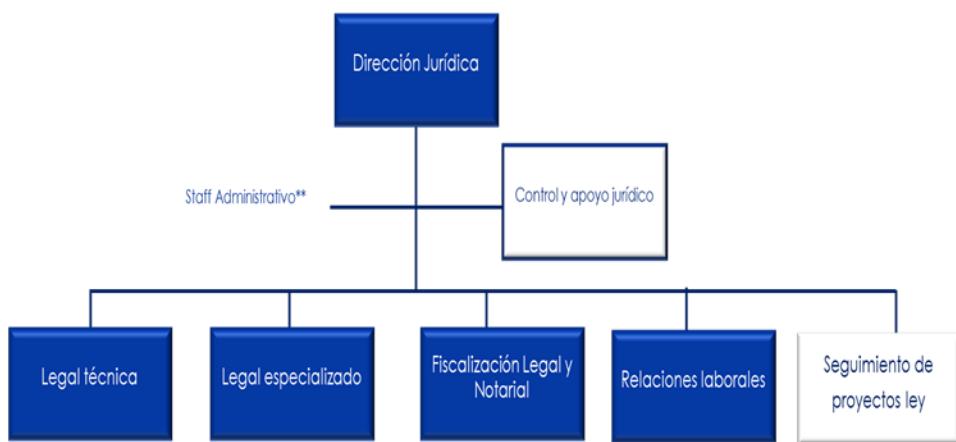
Administrar y ejecutar la estrategia de comunicación comercial y gestión publicitaria para el Banco Nacional y sus subsidiarias.

Dirección Jurídica

PROPÓSITO:

Realizar las labores jurídicas requeridas por el Banco Nacional y sus Sociedades Subsidiarias.

ESTRUCTURA:



Control y Apoyo Jurídico

PROPÓSITO:

Gestionar y dar seguimiento a todos los aspectos administrativo y de apoyo legal que se requiera para el desarrollo eficiente y eficaz de la Dirección Jurídica.

Legal Técnica

PROPÓSITO:

Atender diferentes tipos de solicitudes legales, procesos judiciales y notariales en defensa de los intereses institucionales e identificar el marco jurídico aplicable a los procesos del Banco.

Legal especializada

PROPÓSITO

Analizar y ejecutar de labores jurídicas del Banco Nacional y sus Sociedades Subsidiarias

Fiscalización Legal y Notarial

PROPÓSITO

Fiscalizar los procesos judiciales de los abogados externos y los notarios de planta, mediante la revisión, análisis y diagnóstico de expedientes judiciales y/o escrituras.

Relaciones Laborales

PROPÓSITO

Gestionar los procedimientos administrativos de carácter disciplinario de conformidad con la Convención Colectiva

Seguimiento de Proyectos de Ley

PROPÓSITO

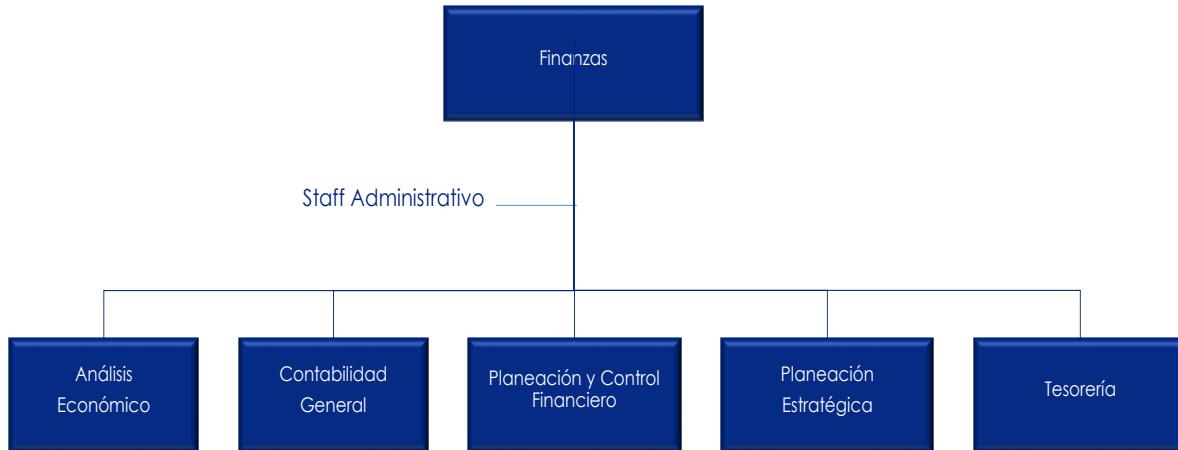
Identificar y gestionar oportunamente los proyectos de ley que se tramitan en el Congreso y que pueden impactar al Conglomerado.

Dirección Corporativa de Finanzas

PROPÓSITO:

Manejar y administrar todos los recursos financieros del Banco, mediante el uso de herramientas y la aplicación de políticas y directrices que permitan optimizar la relación rentabilidad – riesgo.

ESTRUCTURA:



Análisis Económico

PROPÓSITO:

Analizar temas macroeconómicos en forma global y sectorial, relativo variables reales relacionadas con producción, empleo, crecimiento y participación de mercado. Además de analizar y proveer pronósticos sobre macroprecios (Tasas de interés, tipos de cambio, precios de materias primas, inflación o índices de precios), a nivel nacional e internacional.

Contabilidad General

PROPÓSITO:

Gestionar los registros contables institucionales, elaborar los estados financieros, analizar la consistencia y preparar los informes regulatorios requeridos, con oportunidad, integridad, calidad y presentación de la información financiero-contable, de acuerdo a la normativa vigente.

Planeación y control financiero

PROPÓSITO:

Administrar el proceso de planificación y control financiero institucional, así como la información financiera del conglomerado; desarrollando constantemente herramientas que permitan una adecuada asignación y control de recursos y el análisis del desempeño financiero, generando recomendaciones e información adecuada y oportuna para la toma de decisiones sobre la sostenibilidad financiera de la organización.

Planeación Estratégica

PROPÓSITO:

Líderar y gestionar el proceso de planeación estratégica del Conglomerado, así como su ejecución anual y a largo plazo.

Tesorería

PROPÓSITO:

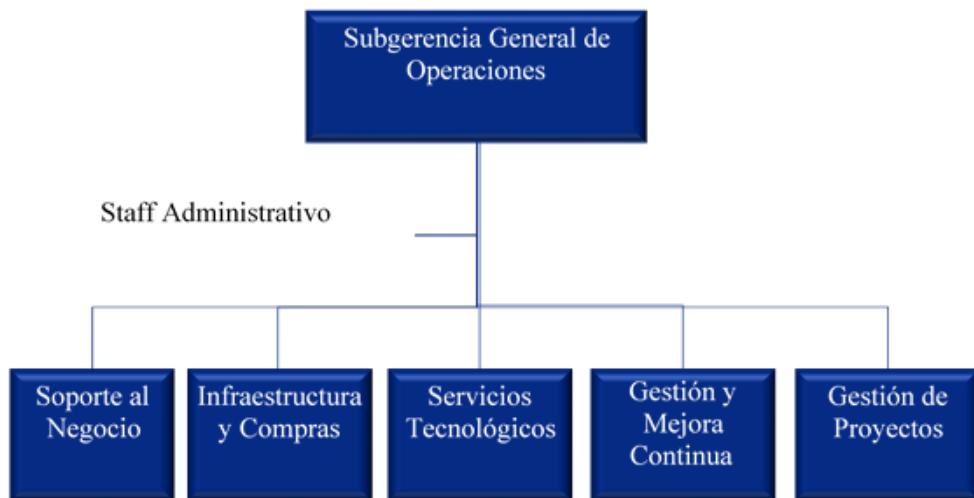
Gestionar los activos y pasivos de manera eficiente a través de una determinación de precios consistente con las metas de margen de intermediación las condiciones de mercado y la normativa aplicable.

Subgerencia General de Operaciones

PROPÓSITO:

Brindar apoyo a todas las oficinas del BN mediante la planeación, coordinación y ejecución de las actividades relacionadas con el apoyo administrativo, operativo y tecnológico en materia de procesamiento e implementación de todos los productos desarrollados por el BN.

ESTRUCTURA:



Soporte al Negocio

PROPÓSITO:

Centralizar las funciones operativas del negocio para lograr un apoyo alineado a los objetivos estratégicos del banco, con el fin de buscar la eficiencia en los tiempos de respuesta.

Infraestructura y Compras

PROPÓSITO:

Administrar y vender los bienes temporales, gestionar las necesidades de contratación, compras y mantenimiento de los recursos requeridos para la operativa del Banco Nacional.

Servicios Tecnológicos

PROPÓSITO:

Garantizar la disponibilidad de los servicios e impulsar la innovación en alineamiento con las necesidades de las áreas usuarias, brindando asesoría estratégica respecto a las soluciones y servicios de TI que soportan los procesos de negocio.

Gestión y Mejora Continua

PROPÓSITO:

Impulsar y coordinar la cultura de Mejora Continua en el Conglomerado, gestionando la calidad, los procesos y las estructuras organizacionales para generar eficiencia y asegurar la satisfacción del cliente.

Gestión de Proyectos

PROPÓSITO:

Gestionar los proyectos del Banco y apoyar a la organización en esfuerzos similares en sus diferentes áreas o departamentos.

Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional

PROPÓSITO:

Liderar todas las relaciones comerciales con los clientes empresariales e institucionales para potencializar el negocio, contemplando definición de la estrategia comercial de sus segmentos, la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer de forma óptima los requerimientos y necesidades de este segmento de clientes, potencializando su crecimiento y vinculación, y por ende el nivel de contribución marginal en las utilidades y en el impacto sobre los estados de resultados del BN.

ESTRUCTURA:



Planeación y Control

PROPÓSITO:

Coordinar la elaboración y la ejecución de la estrategia comercial de la Subgerencia, así como del seguimiento de los objetivos, metas y planes.

Inteligencia Comercial Empresarial

PROPÓSITO:

Asesorar de forma efectiva a las áreas de segmentos, productos y canales en temas referentes a mercadeo, planificación táctica y definición de la oferta de valor; así como, desarrollar inteligencia comercial y proyectos de innovación.

Banca Empresarial y Corporativa

PROPÓSITO:

Gestionar la relación comercial con los clientes empresariales e institucionales, con miras a potencializar sus negocios, crecimiento y vinculación con el Banco.

Banca de Mediana Empresa

PROPÓSITO:

Gestionar la relación comercial con los clientes de mediana empresa, con miras a potencializar sus negocios, crecimiento y vinculación con el Banco.

Servicios Empresariales

PROPÓSITO:

Gestionar y asesoría de productos especializados para empresas tales como servicios de custodia, negociación de divisas y de comercio internacional. Además, gestionar trámites, con otras áreas de Productos del Banco, como área de enlace en la Subgerencia.

Fideicomisos

PROPÓSITO:

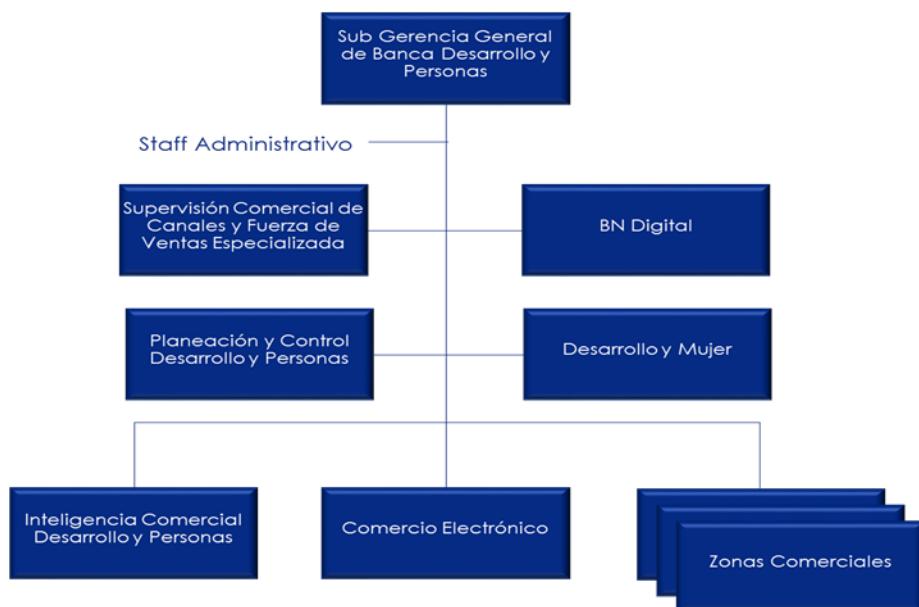
Comercializar, ejecutar y dar seguimiento a los negocios fiduciarios del Banco, dirigidos tanto a clientes institucionales y empresariales como personas físicas.

Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas

PROPOSITO:

Definir la estrategia comercial así como liderar todas las relaciones comerciales con los clientes de los segmentos de personas, micro, pequeña y mediana empresa contemplando la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer de forma óptima los requerimientos y necesidades de dichos segmentos de clientes, potencializando su crecimiento y vinculación, y por ende el nivel de contribución marginal en las utilidades y en el impacto sobre los estados de resultados del BN.

ESTRUCTURA:



Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada

PROPÓSITO:

Mantener constante monitoreo, asesoría y coordinación con las zonas comerciales y centros de ejecutivos especializados con el fin de lograr una adecuada aplicación de los planes y resultados comerciales satisfactorios.

Planeación y Control Desarrollo y Personas

PROPÓSITO:

Coordinar y establecer lineamientos para la elaboración de la planificación comercial, así como dar seguimiento a los objetivos, metas, planes e indicadores de resultados.

BN Digital

PROPÓSITO:

Liderar los procesos de transformación digital del Banco por medio de la aplicación de metodologías ágiles que permitan adaptar y mejorar la experiencia digital del cliente según sus necesidades.

Desarrollo y Mujer

PROPÓSITO:

Administrar los segmentos de desarrollo (micro y pequeña empresa) así como el segmento mujer desde las perspectivas comercial, legislativa, regulatoria y de apoyo a clientes con el fin de lograr no solo un cumplimiento de las metas comerciales y del marco regulatorio si no también generar valor agregado a los clientes de ambos segmentos.

Inteligencia Comercial de Desarrollo y Personas

PROPÓSITO:

Liderar los procesos de análisis de inteligencia, mercadeo, planificación táctica, definición de oferta de valor, así como desarrollo de productos y servicios con el fin de brindar a las Zonas Comerciales elementos para realizar una adecuada ejecución comercial. Lo anterior orientado a mantener una adecuada coordinación y soporte a los segmentos de personas, así como de desarrollo.

Comercio Electrónico

PROPÓSITO:

Impulsar y desarrollar los negocios de Comercio electrónico para el BNCR, a través de la gestión comercial de los productos relacionados para asegurar el cumplimiento de las metas comerciales definidas por la administración, en coordinación con las áreas operativas relacionadas.

Subgerencia General de Riesgo y Crédito

PROPÓSITO:

Administrar los límites de exposición de riesgo del conglomerado del Banco Nacional aprobados por los Comités respectivos y/o la Junta Directiva en diferentes aspectos de la actividad de intermediación financiera. Gestionar, controlar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades referentes a la ley 8204; estructurar, integrar y consolidar el Sistema de Control Interno, además, gobernar y gestionar el proceso de crédito y apoyar la toma de decisiones de negocio a través de analítica de datos avanzada.

ESTRUCTURA:



Riesgos

PROPÓSITO:

Identificar, estimar, monitorear y comunicar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operativos, seguridad de la información y riesgo digital. Asimismo, corresponde el asesoramiento en el riesgo reputacional, estratégico y emergentes; apoyando en la toma de decisiones en las actividades de inversión, crédito, captación y en general, de cada mercado o producto en que incursione el Conglomerado BNCR.

Crédito

PROPÓSITO:

Gobernar, administrar, controlar y brindar seguimiento en el ámbito táctico, operativo y estratégico a la cartera y proceso de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.

Control y cumplimiento Normativo

PROPÓSITO:

Órgano de Control responsable de definir y emitir lineamientos que permitan estructurar, integrar y asegurar un adecuado Sistema de Control Interno Institucional y de ejecutar la Función de Cumplimiento Normativo. Le corresponde coordinar las funciones de control y cumplimiento normativo del Conglomerado Banco Nacional y ejecutar funciones de aseguramiento que permitan proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia en apego a las normas éticas y en atención a las leyes, reglamentos, políticas, códigos y disposiciones internas.

Cumplimiento

PROPÓSITO:

Recomendar las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades tipificadas en la ley 7786 y sus reformas; así mismo es la responsable de elaborar y vigilar la aplicación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente para prevenir la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, producto del uso de la plataforma del CFBNCR que eventualmente el crimen organizado pretenda procesar producto de las actividades fuera del marco legal.

Gestión de Entes Reguladores

PROPÓSITO:

Ejercer la vigilancia de la efectividad del marco de gobierno corporativo implementado en el Conglomerado y gestionar las relaciones con los entes externos (SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE, Auditoría Externa, Contraloría General de la República, BCCR).

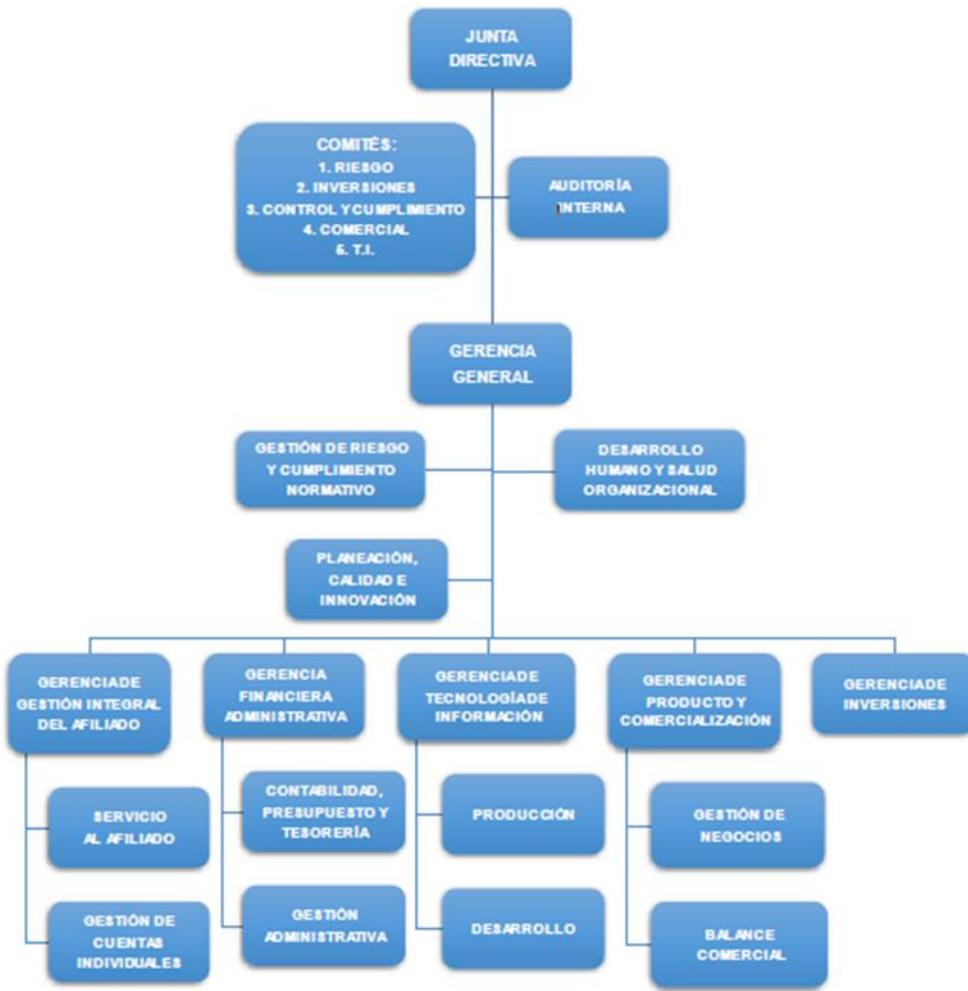
Gestión y analítica de datos

PROPÓSITO:

Proporcionar al negocio herramientas avanzadas basadas en analítica de datos para la toma de decisiones de negocio y mejora de procesos, así como la coordinación de la gestión de la información a través de los dueños de procesos del Banco.

b. BN Vital:

Organigrama vigente 2020:



Cantidad total de colaboradores: 178

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción	Cantidad de colaboradores
Gerencia de producto y comercialización	<p>Identifica nuevos productos, desarrolla su estrategia de mercadeo, transmite la imagen empresarial y comercial, canaliza las ventas a través de su propio equipo y en colaboración con el BNCR, así como otras alternativas que logren la compenetración y regionalización de los productos que desarrolle BN VITAL OPC S.A., dentro del campo de las pensiones complementarias, además de otros servicios que se puedan desarrollar dentro del concepto electrónico, potencializando los segmentos de personas y empresas.</p> <p>Coordina por medio de los Directores Regionales, con cada una de las oficinas del país, con el afán de buscar la utilización de la infraestructura del Banco para la promoción y apoyo de los productos desarrollados.</p> <p>Al mismo tiempo, le corresponde ejecutar actividades relacionadas con el servicio post venta.</p> <p>Es la gerencia encargada de velar por la Gestión de la Reputación de BN VITAL.</p>	55
Gerencia Financiera Administrativo	<p>Tiene como principal objetivo administrar los recursos financieros y económicos de la Operadora y la realización de los registros contables que garanticen el suministro de información veraz y oportuna para la toma de decisiones. Además, de la preparación y el control del presupuesto y velar porque las compras se ejecuten de acuerdo al programa anual de adquisiciones de la empresa en tiempo y forma con apego a la Ley de Contratación Administrativa.</p>	21

Gerencia Tecnología de Información	La principal función del Departamento Tecnología de Información es la gestión tecnológica de la empresa, alineándola con los objetivos estratégicos de la organización de acuerdo con los planes estratégicos trazados por la Junta Directiva y la Gerencia General de BN VITAL OPC.	23
Gerencia de gestión integral del afiliado	Su función primordial es la ejecución de las actividades y procesos propios del servicio post venta, la cual atiende a través del Servicio al Afiliado y la Gestión de las Cuentas Individuales de los fondos administrados. En este sentido es responsable de desarrollar la prestación de servicio a los afiliados a través de las plataformas de servicio presencial y del Centro de Contacto; y ejecutar la administración de las cuentas individuales de los afiliados, a través del desarrollo de los procesos de apertura y aprobación de cuentas individuales, trámite de solicitudes de retiros, recaudación y acreditación de los aportes y entrega de estados de cuenta, entre otros.	48
Gerencia de Inversiones	Es la gerencia que se encarga de administrar, evaluar y supervisar las actividades relacionadas con la administración de los portafolios, así como la evaluación financiera de los diferentes participantes del mercado con la finalidad de cumplir eficientemente con los planes, metas y objetivos de la operadora, procurando un adecuado balance entre riesgo y rentabilidad.	5
Gerencia General	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las áreas funcionales de toda la organización con el objetivo de servirle a los afiliados.	21

Auditoría Interna	Planificar, organizar, dirigir, supervisar, coordinar y controlar las labores técnicas y administrativas de la Auditoría Interna de BN Vital.	5
--------------------------	---	---

Escala salarial:
Puestos Administrativos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
A4	Mensajero	1	474,518.55
A5	Asistente Comercial	2	435,930.36
A5	Encargado de Mantenimiento, de Bodega y Suministros	1	435,930.36

Puestos Técnicos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
T1	Asistente Administrativo	6	616,754.64
T1	Asistente Administrativo Documental	3	616,754.64
T1	Asistente Comercial	1	616,754.64
T1	Asistente de Inteligencia de Negocios	20	616,754.64
T1	Ejecutivo de Enlace Bancario	11	601,374.21
T1	Ejecutivo de Enlace Rural	1	601,374.21
T1	Ejecutivo de Profundización	16	601,374.21
T1	Gestión de Desafiliación	1	616,754.64
T1	Oficial de Servicio al Afiliado	2	616,754.64
T2	Asistente de Calidad	1	721,602.80
T2	Asistente de Contabilidad	1	721,602.80
T2	Asistente de Desarrollo Humano y Salud Organizacional	1	721,602.80
T2	Asistente de Gerencia de Gestión Integral del Afiliado	20	721,602.80
T2	Asistente de Gerencia de Producto y Comercialización	1	721,602.80
T2	Asistente de Gestión de Cuentas Individuales	1	616,754.64
T2	Asistente de Gestión de Cuentas Individuales	9	721,602.80
T2	Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	1	721,602.80
T2	Gestor Empresarial y de Planes Voluntarios	2	703,607.89
T2	Técnico en Contratación Administrativa	1	721,602.80
T2	Técnico en Soporte y Help Desk	2	721,602.80

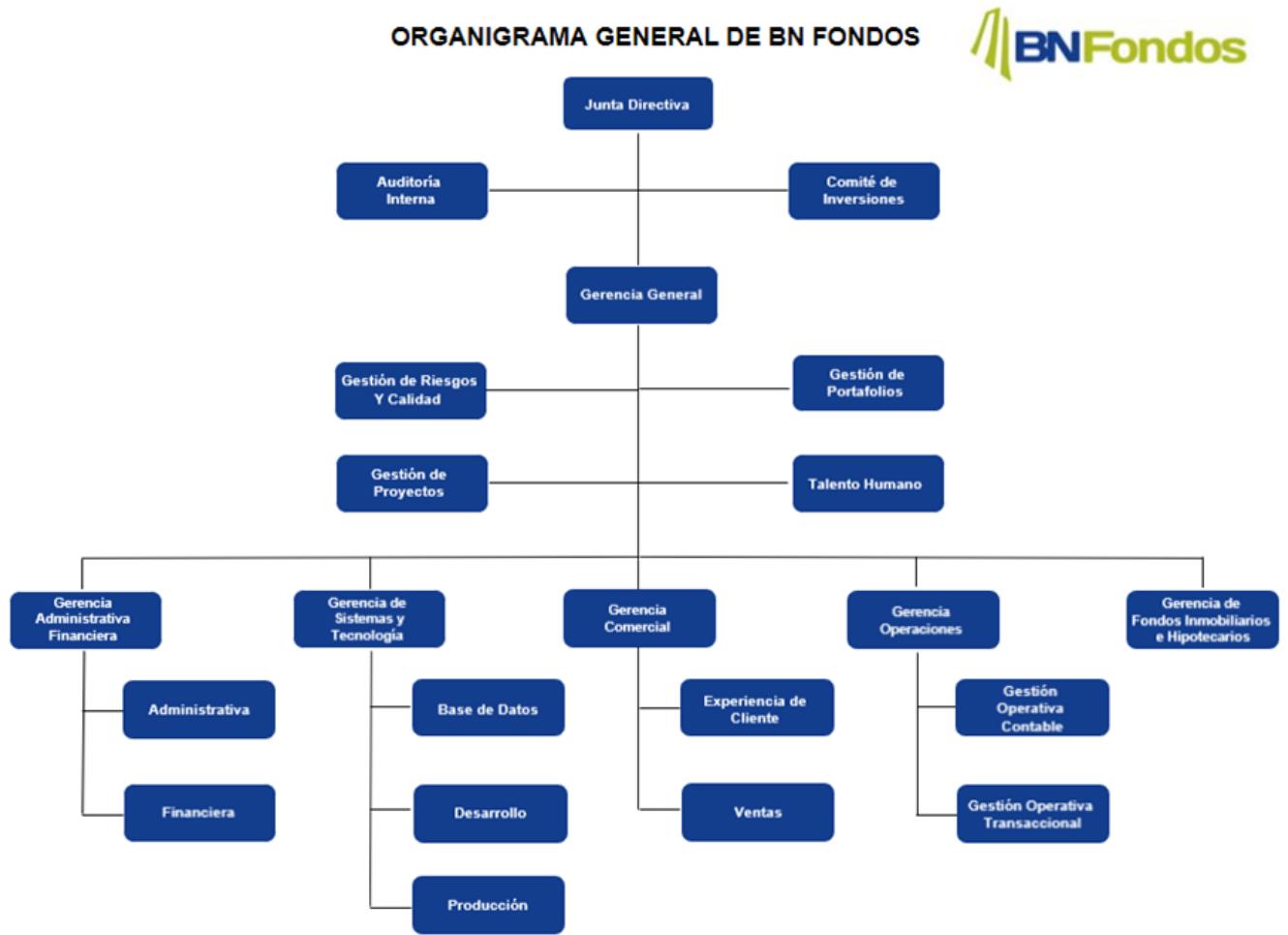
T3	Asistente Administrativo de Gerencia	1	858,707.33
T3	Asistente de Control Interno	1	858,707.33
T3	Asistente de Gerencia de Tecnología	1	858,707.33
T3	Asistente de Gerencia Financiera Administrativa	1	858,707.33
T3	Asistente de Jefe de Desarrollo Humano y Salud Organizacional	1	858,707.33
T3	Asistente de Mercadeo	4	858,707.33
T3	Asistente de Planillas	2	858,707.33
T3	Asistente de Riesgo	6	858,707.33
T3	Gestor de Portafolio Junior	2	858,707.33
T3	Gestor de Procesos	1	858,707.33
T3	Ingeniero de Soporte Técnico	1	858,707.33
T3	Técnico Contable	1	858,707.33
T3	Técnico de Tesorería	3	858,707.33
T3	Técnico en Soporte (Base de Datos)	1	858,707.33
T3A	Supervisor de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería	1	884,468.81
T3A	Supervisor de Servicio al Afiliado	1	884,468.81
T3A	Supervisor Operativo	2	884,468.81
T4	Administrador Base de Datos	1	1,207,402.48
T4	Analista de Inteligencia de Negocios	1	1,700,980.33
T4	Asistente de Auditoría de Sistemas	1	1,496,164.77
T4	Asistente de Auditoría Interna	1	1,496,164.77
T4	Encargado de Contratación Administrativa	2	1,496,164.77
T4	Encargado de Presupuesto	1	1,439,865.91
T4	Gestor de Calidad	3	1,439,865.91
T4	Gestor de Cumplimiento	1	1,439,865.91
T4	Gestor de Innovación y Mejora Continua	1	1,439,865.91
T4	Gestor de Proyectos y Seguimiento de la Estrategia	2	1,439,865.91
T4	Gestor de Riesgo	1	1,439,865.91
T4	Ingeniero de Calidad de Software	10	1,439,865.91
T4	Profesional en Psicología	1	1,439,865.91
T4	Programador Senior	10	1,439,865.91
T5	Supervisor de Auditoría	1	2,134,635.14
T7	Gestor de Portafolio Senior Mercados Internacionales	2	2,819,273.71

Puestos Ejecutivos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
E0	Gerente General	1	8,858,154.08
E1	Administrador de Red, Comunicaciones y Soporte Técnico	1	1,758,924.47
E1	Jefe Administrativo	1	1,765,474.43
E1	Jefe de Servicio al Afiliado	1	1,699,041.91
E2	Jefe de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería	1	1,919,917.26
E2	Jefe de Desarrollo Humano y Salud Organizacional	1	1,919,917.26
E2	Jefe de Planeación, Calidad e Innovación	1	1,919,917.26
E2	Jefe Gestión de Cuentas Individuales	1	1,919,917.26
E3	Jefe de Desarrollo	1	2,169,506.43
E3	Jefe de Producción	1	2,244,971.35
E3	Jefe de Producto y Comercialización	1	2,169,506.43
E4	Jefe de Gestión de Riesgos y Cumplimiento	1	2,451,542.28
E7	Gerente de Gestión Integral del Afiliado	1	4,208,480.37
E7	Gerente de Inversiones	1	3,975,575.74
E7	Gerente de Producto y Comercialización	1	4,208,480.37
E7	Gerente de Tecnología de Información	1	4,208,480.37
E7	Gerente Financiero Administrativo	1	4,208,480.37
FS-01	Auditor Interno	1	5,053,619.32

c. BN Fondos :

Organigrama vigente al 2020:



Cantidad total de colaboradores: 89

Descripción de las áreas:

Unidad Organizacional	Descripción	Cantidad de Colaboradores
Gerencia General	El área de Gerencia General se ocupa de implementar las acciones necesarias para asegurar la permanencia y liderazgo de la Sociedad en la industria de los Fondos de Inversión, así como coordinar con los demás procesos, las tareas asociadas para tal objetivo.	3
Gestión de Riesgos y Calidad	Administrar el Sistema de Gestión Empresarial de forma eficiente bajo el marco de la mejora continua del mismo y de sus procesos.	5
Talento Humano	Generar transformación organizacional mediante la gestión del talento humano con perspectiva de género basado en un modelo de competencias que viabiliza la interacción de habilidades y conocimientos requeridos por los procesos en pro del logro de objetivos y metas institucionales.	4
Gestión de Proyectos	Es el área encargada de la planificación y priorización de tareas y proyectos, asimismo, establece plazos de entrega en pro de mejora de la eficiencia y la eficacia del tiempo en la ejecución de estas para el logro de los objetivos organizacionales.	1
Gerencia Administrativa Financiera	- Responsable de realizar la gestión administrativa de forma eficiente y oportuna para satisfacer las necesidades de los clientes internos, así como, administrar los recursos financieros de la empresa de forma eficiente y oportuna bajo una adecuada gestión financiera y presupuestaria. Incluye también brindar seguimiento al cumplimiento de las metas financieras para alcanzar los objetivos propuestos.	12
Gerencia Comercial	Comercializar de forma profesional los productos que BN Fondos ofrece como resultado de la identificación de las necesidades de los clientes y las clientas actuales y potenciales, a través de una selección oportuna, comunicación eficaz y servicio de calidad.	28

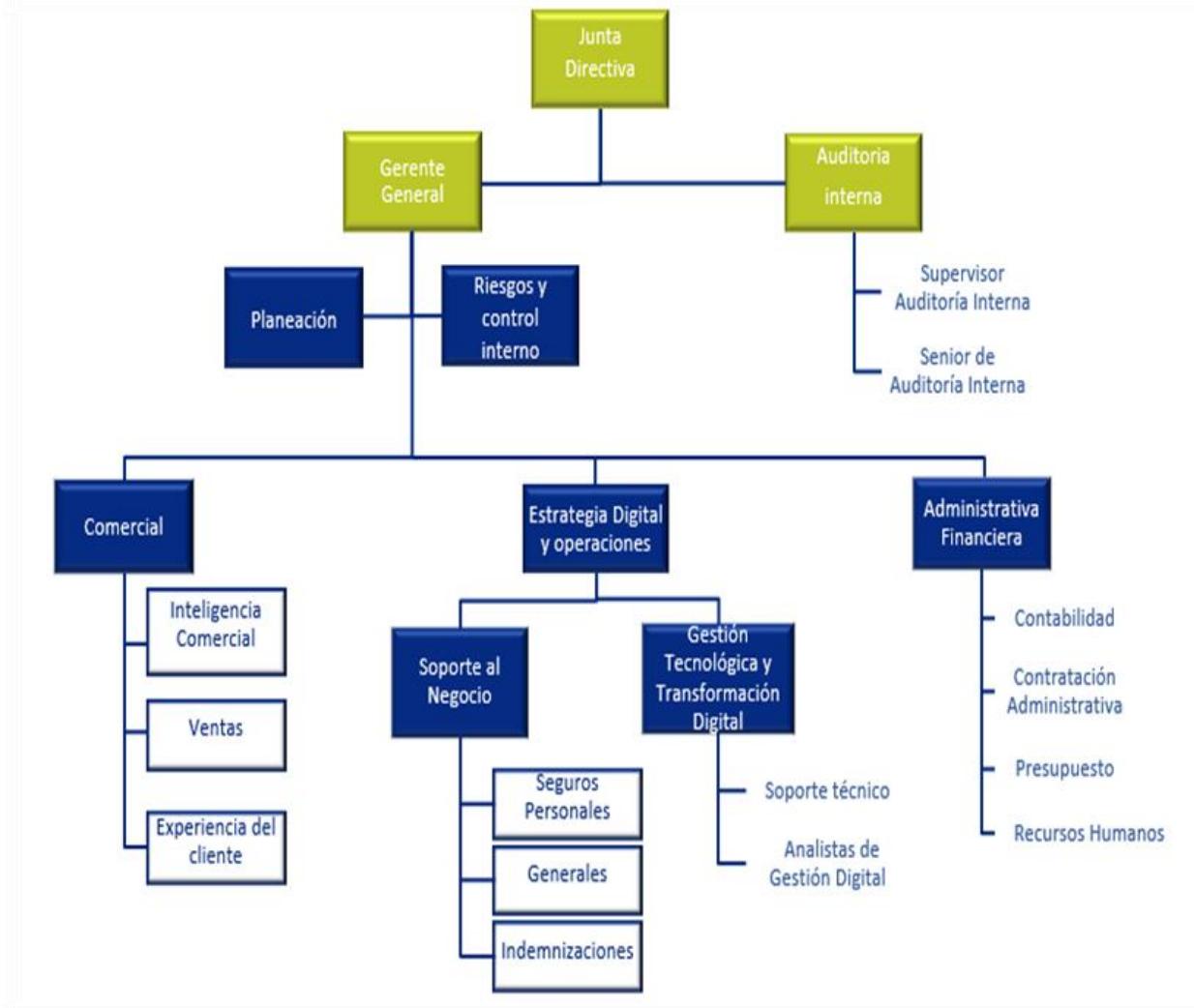
Gerencia de Operaciones	Encargada de realizar la gestión operativa de los Fondos de Inversión, para ello lleva a cabo: a) La contabilidad de los Fondos de Inversión. b) Asegura el correcto procesamiento de las solicitudes de inversión y retiro de los clientes, así como la gestión oportuna de pagos a los clientes, y c) Atiende consultas y realiza las actualizaciones de la información del producto, según solicitud de los clientes. Además del registro, control y archivo de los expedientes de los clientes.	13
Gerencia de Sistemas y Tecnología	Responsable de proveer y administrar de forma efectiva los servicios tecnológicos que el negocio requiere para alcanzar sus objetivos, alineados con la dirección establecida por el gobierno de TI.	13
Gerencia de Fondos Inmobiliarios e Hipotecarios	Es la encargada de la búsqueda, selección y ejecución de proyectos para la inversión por parte de los Fondos de Inversión no financieros (inmobiliarios, de desarrollo de proyectos, de titularización, hipotecarios).	3
Gestión de Portafolios	Se encarga de invertir los recursos de los clientes, estructurando y administrando los portafolios que respaldan sus inversiones, de manera que se obtenga el máximo rendimiento posible con los niveles de riesgos preestablecidos.	2
Auditoría Interna	Es el área encargada la fiscalización de la operación de la organización y vela por la aplicación de las normas y procedimientos establecidos y aplica medidas correctivas con el fin de proteger los activos, minimizar los riesgos e incrementar la eficacia de los procesos.	5

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores		Salario bruto promedio de la categoría	
		Hombres	Mujeres		
EM-01	Ejecutiva	2	1	₡	1,268,050
EM-02	Ejecutiva	5	4	₡	1,564,639
EM-03	Ejecutiva	1	0	₡	1,831,378
EM-06	Ejecutiva	2	1	₡	2,642,004
EM-07	Ejecutiva	2	3	₡	3,456,677
JD	Ejecutiva	2	0	₡	6,824,030
TM-01	Técnica	2	6	₡	578,529
TM-02	Técnica	2	4	₡	672,147
TM-03	Técnica	9	14	₡	720,302
TM-04	Técnica	11	11	₡	1,010,459
TM-04 (P)	Técnica	0	4	₡	1,478,609
TM-04 A	Técnica	0	2	₡	880,381
TM-05	Técnica	1	0	₡	904,950
TOTAL		39	50		

d. BN Corredora de Seguros :

Organigrama vigente:



Cantidad total de colaboradores: 100

- Cantidad total de colaboradores por área

Área	Cantidad de plazas	Cantidad de colaboradores (plazas ocupadas)
Gerencia General	2	2
Auditoría	4	4
Planeación	4	3
Riesgo y Control Interno	4	3
Comercial	4	3
Ventas	5	5
Experiencia del Cliente	35	32
Dirección Estrategia Digital Y Operaciones	4	4
Soporte al Negocio	25	23
Gestión Tecnológica y Transformación Digital	13	13
Administrativa Financiera	7	6
Ocasionales	2	2
Total Colaboradores	109	100

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción
Gerencia General	Es responsable de comunicar a los colaboradores de cada subsidiaria la aprobación del Código de Gobierno Corporativo para su respectivo cumplimiento. Mantener a disposición de los clientes y público en general el Código de Gobierno Corporativo. Elaborar los planes de acción en respuesta a las oportunidades de mejora que se detecten en la evaluación anual que aplique el Conglomerado Financiero del Banco Nacional de Costa Rica u otro ente fiscalizador. Según el Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero, Banco Nacional de Costa Rica, aprobado en sesión no. 12.138 artículo 11 celebrada el 13 de febrero del 2017.

Auditoría Interna	Realizar una actividad de asesoría que garantice una adecuada y eficiente administración de la Hacienda Pública, que contribuya a alcanzar los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para fiscalizar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección; proporcionándole en forma oportuna información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones que examina en forma posterior.
Planeación	Gestionar el proceso de planeación estratégica de BN Corredora de Seguros, así como su ejecución anual y a largo plazo.
Riesgo y Control Interno	Mejorar y brindar fortalecimiento del sistema de control interno normativo y administrar límites de exposición de riesgo en la Corredora.
Comercial	Liderar las relaciones comerciales con los segmentos establecidos y aseguradoras, contemplando la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer de forma óptima los requerimientos y necesidades de los clientes, así mismo liderar el proceso de inteligencia de negocios y experiencia al cliente con el objetivo de potencializar el crecimiento y vinculación de los clientes, de manera que impacte el nivel de contribución en las utilidades y el impacto sobre los resultados de la Corredora.
Inteligencia Comercial	Recopilar y analizar la información y datos de ventas, mercados, consumidores, entre otros, así como promover la creación de productos, como resultado del análisis de datos con la finalidad de facilitar la toma de decisiones operacionales u estratégicas más adecuadas para lograr los objetivos de la organización, e implementarlas en la Dirección Comercial.
Ventas	Garantizar la ejecución de los planes y las tácticas comerciales, así como la promoción de la fuerza de ventas, con el acompañamiento del Conglomerado Banco Nacional, según las estrategias definidas para el logro de los objetivos y metas comerciales.
Experiencia del cliente	Diseñar y reaccionar a las interacciones de los clientes para cumplir o exceder sus expectativas, y así incrementar su satisfacción, lealtad, fidelización del cliente y promoción. Además de asegurar la innovación de los productos y la satisfacción de los clientes.
Estrategia Digital y operaciones	Liderar el establecimiento de la estrategia digital de BN Corredora de Seguros, así como la estrategia operativa. Administrar los modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional; así como garantizar la ejecución de la planificación operativa y tecnológica en el cumplimiento de las promesas de calidad.
Soporte al Negocio	Liderar y administrar la estrategia de la Unidad de Soporte al Negocio, por medio de modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional; así como garantizar la ejecución de la planificación operativa en el cumplimiento de las promesas de calidad.

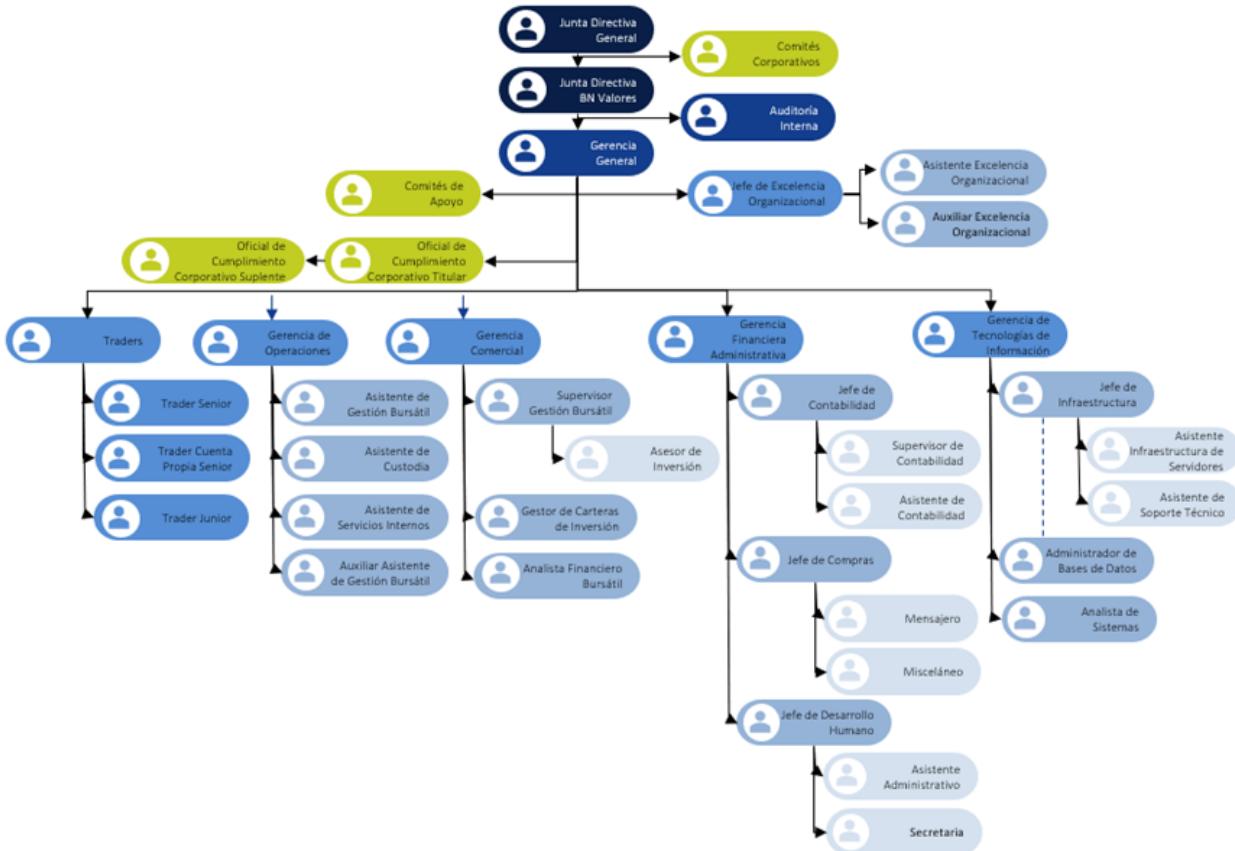
Gestión Tecnológica y Transformación Digital	Asegurar que la estrategia clave de la empresa sean respaldadas por una adecuada gestión tecnológica y por nuevas competencias organizacionales, así como conectar y alinear todas las áreas del negocio hacia la implementación de una estrategia de transformación digital.
Seguros personales	Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de los seguros personales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.
Seguros generales	Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de pólizas de seguros generales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativa	1	435,930.38
AM-02	Administrativa	49	571,069.04
AM-02	Administrativa	2	699,780.57
TM-01	Técnica	12	616,754.64
TM-02	Técnica	9	721,602.79
TM-03	Técnica	2	858,707.32
TM-03A	Técnica	1	884,468.80
TM-03A	Técnica	1	910,978.64
TM-04	Técnica	11	1,439,866.90
TM-04 con prohibición	Técnica	2	1,439,866.90
TM-05	Técnica	1	2,054,311.80
EM-01	Ejecutiva	2	1,699,041.90
EM-03	Ejecutiva	3	2,169,506.43
EM-07	Ejecutiva	2	3,975,575.75
Acuerdo de Junta Directiva	Gerente	1	6,791,346.13
Acuerdo de Junta Directiva	Auditor	1	4,137,967.40
AM-01	Administrativa	1	435,930.38
Totales		100	

e. BN Valores :

Organigrama vigente al 2020:



Cantidad total de colaboradores: 67 (incluye 5 colaboradores de Auditoría Interna)

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción	Cantidad de colaboradores
Gerencia General	Como máximo responsable de la organización, después de la Junta Directiva, le corresponde planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las acciones, objetivos y metas de BN Valores y su alineamiento con los objetivos estratégicos, las cuales despliega a las áreas funcionales de la organización las directrices corporativas, estratégicas y operativas para su ejecución y control.	8
Gerencia Comercial	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las labores del área comercial. Dentro de este contexto debe servir de apoyo a la Gerencia General para la creación de negocios que redunden en comisiones e ingresos para el Puesto.	18
Gerencia de Operaciones	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el proceso de operaciones bursátiles, de custodia de valores y del proceso de tesorería de BN Valores.	13
Gerencia Financiera Administrativa	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar la planificación financiera y presupuestos derivados de los objetivos de negocio de la organización, garantizando que la ejecución de los recursos se lleve a cabo de manera oportuna y organizada.	13
Gerencia Tecnología de la Información	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el desarrollo del aplicativo que utiliza BN Valores en su gestión bursátil, misma que se utiliza para brindar el servicio de custodia de valores.	10
Auditoría Interna	Es el área encargada la fiscalización de la operación de la organización.	5

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativo	5	435,930.36
AM-02	Administrativo	3	475,890.88
AM-03	Administrativo	1	450,000.00
TM-01	Técnico	2	593,911.85
TM-02	Técnico	6	698,181.95
TM-03	Técnico	9	819,569.11
TM-04	Técnico	2	1,496,164.77
TM-05	Técnico	3	1,782,385.26
TM-07	Técnico	1	2,414,502.97
EM-02	Ejecutiva	4	1,918,053.59
EM-03	Ejecutiva	6	1,856,967.14
EM-07	Ejecutiva	4	4,415,477.41
No Homologable (*)		4	2,087,500.00
No Homologable (*)		15	
FS01		1	5,053,620.81
AS01		1	6,909,089.60

(*) De acuerdo con el decreto ejecutivo 27503-H

2. Metas trazadas y resultados 2020

a. Banco Nacional:

La siguiente tabla resume los resultados de los indicadores gerenciales del mes de diciembre 2020:

Indicador	Resultado	Meta	Cumplimiento del mes
Suficiencia Patrimonial 	13,24%	13,50%	 92,04%
ROE 	2,23%	2,21%	 100,00%
Eficiencia 	64,68%	63,00%	 80,94%
ICL colones 	1,86	1,30	 100,00%
ICL dólares 	3,57	1,30	 100,00%
Mora mayor a 90 días 	3,71%	3,80%	 100,00%
Participación de Mercado 	19,73%	22,28%	 82,98%
Cartera en Desarrollo 	27,37%	28,39%	 70,69%
Índice de Calidad BN 	96,89%	100%	 96,89%

Indicador de desempeño	Meta 2020	Resultado 2020	Explicación de resultados
ROE	2,21%	2,23%	La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) se ubica en 2.23%, mientras que la aspiración del mes era de 2.21%, afectado por una disminución en el margen financiero.
Eficiencia	63,00%	64,68%	El indicador de Eficiencia cierra en 64.68%, alcanzado en 80.94% la meta de 63.00% impactado principalmente por una disminución en los ingresos operativos y por la disminución del margen financiero.
Mora Mayor a 90 días	3,80%	3,71%	La Mora mayor a 90 días cerró en 3.71% y se encuentra por debajo de la meta definida de 3.80% para este año. Este indicador se ha visto impactado por el bajo crecimiento de la cartera, así como por el impacto de la pandemia y la situación económica, principalmente en el segmento de mediana y pequeña empresa.

Cartera en Desarrollo	28,39%	27,37%	La cartera de Banca de Desarrollo en diciembre de este año representó 27.36% de la cartera de crédito total del Banco Nacional, ubicándose por debajo de la meta de 28,39%, obteniendo un cumplimiento de 70.69%, esto principalmente por el incumplimiento en la meta de pequeña empresa y por el crecimiento en el segmento corporativo.
Suficiencia Patrimonial	13,50%	13,24%	La Suficiencia Patrimonial se mantiene en condición estable y cerró en 13.24% ubicándose por debajo de la aspiración del mes que se definió en 13.50%.
Participación de mercado	22,28%	19,73%	La Participación de Mercado de la cartera de crédito alcanza en el mes una participación del 19.73%, 0.46pp menos respecto al año anterior, alcanzando un cumplimiento de 82.98% respecto a la meta del mes que es de 22.28%. El indicador se vio afectado por el nivel de crecimiento del crédito y por la situación económica del país producto del impacto del COVID19.
ICL Colones	1,30	1,86	Mientras que los niveles de liquidez en colones y dólares se encuentran en niveles estables y se cumplen las metas definidas.
ICL Dólares	1,30	3,57	
Índice de Calidad	100%	96,89%	El Índice de Calidad obtiene 96.89%, ubicándose por debajo de la meta del mes (100%). El NPS mantiene resultados satisfactorios, con un promedio durante el año de 35.

En relación con las metas y logros del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, los resultados obtenidos a diciembre 2020 se muestran en el siguiente cuadro:

Intervención Estratégica	Indicador PNDIP	Meta Anual	Cumplimiento	% de cumplimiento	Clasificación	Justificación
Banca de Desarrollo (MIPYMES: micro, pequeñas y medianas empresas)	Porcentaje de crecimiento anual en el saldo de la cartera de crédito a las MIPYMES del BNCR, con respecto de diciembre del año anterior	-3,5%	-3,6%	102,86%	Cumplimiento Alto	El cumplimiento de la meta de crecimiento en el saldo de la cartera de crédito muestra un cumplimiento alto. A pesar de la caída de la actividad económica, se cerró el año 2020 con un crecimiento levemente positivo de 0,06%, esto se debió al crecimiento en la colocación de crédito en el último semestre.
	Porcentaje de crecimiento anual de clientes activos del segmento MIPYMES del BNCR, con respecto de diciembre del año anterior	1.5%	2,2%	146,67%	Cumplimiento Alto	El cumplimiento del crecimiento de clientes activos es alto, esto debido principalmente a los programas de crédito sin fiador de bajo monto, orientado principalmente a Microempresas.

Intervención Estratégica	Indicador PNDIP	Meta Anual	Cumplimiento	% de cumplimiento	Clasificación	Justificación
Vivienda clase media	Porcentaje de crecimiento anual de clientes con operaciones de crédito formalizadas del segmento vivienda para clase media menor a ₡75 millones	2%	1,6%	80%	Cumplimiento Medio	Dentro de las situaciones que afectaron la colocación para el segundo semestre se encuentran la entrada en vigencia de otros productos y servicios al IVA, lo que generó pérdida de poder adquisitivo e incertidumbre a la clase social media, la inseguridad que generó en el asalariado público las propuestas de la asamblea sobre posible traslado a Salario de Mercado, la incertidumbre sobre el aumento de Renta a ciertos montos de salario y otros impuestos adicionales, la reducción del presupuesto de las instituciones del estado, generó que durante dos meses no se pudiera ofrecer el crédito de Bono-Prima, que se ofrece con el Bono del Banhvi, la entrada en vigencia de la Ley de Usura que limitó el monto de ingresos de un cliente para ser sujeto de crédito, despidos, reducciones de jornadas laborales, cierre de negocios, limitación de horarios y trasladados, asociados a la Pandemia y clientes con mayor interés en prorrogas y arreglos de pago, lo que pospuso nuevos proyectos.
Inclusión financiera	Número de Cuentas de Expediente Simplificado (CES) Tipo I y II abiertas a clientes nuevos del BNCR	66.412	39.516	59,50%	Cumplimiento Medio	Pese a las condiciones de mercado actuales, se destaca que se han realizado campañas de atracción de clientes, mejoras a sistemas y procesos, pero la puesta en marcha de las campañas se ha visto perjudicado por la reducción del gasto debido a la pandemia Covid. Sumado a la pérdida de empleos y la recuperación lenta de la economía ha incidido la atracción de nuevos clientes con el banco.

Intervención Estratégica	Indicador PNDIP	Meta Anual	Cumplimiento	% de cumplimiento	Clasificación	Justificación
Gestión Institucional de los bancos comerciales del Estado	Porcentaje de variación interanual del gasto administrativo del BNCR	3,1%	0,1%	3.100%	Cumplimiento Alto	<p>Se han implementado una serie de medidas que contribuyen a la eficientizarían del gasto por este concepto, entre ellas ante renuncias, despidos o salidas por pensión, no se reponen dichas plazas; así mismo se han gestionado controles sobre el manejo presupuestario para garantizar el uso óptimo de los recursos; en esa línea se aplicó un recorte presupuestario a las áreas con el fin de reducir el impacto en el indicador de eficiencia. Es importante señalar que el 2020, fue un año atípico, con motivo de la pandemia que generó el COVID 19, lo que propició la generación de gastos para atender las demandas de las condiciones requeridas para operar bajo esa situación; sin embargo dada la buena gestión y control que se ha aplicado se obtienen resultados positivos.</p>

b. BN Vital:

100.00... Calificación del Mes	BN Vital	85.00 % I Semestre	100.00 % II Semestre	92.50 % Calificación Anual
--	----------	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
Eficiencia BN Vital	Valor Real	71,02%	57,58%	100,00 %	100,00 %	15,00 %	15,00 %
FPO	Valor Real	4,20%	10,78%	100,00 %	100,00 %	15,00 %	15,00 %
FPV	Valor Real	6,27%	19,27%	100,00 %	100,00 %	15,00 %	15,00 %
ROE BN Vital	Valor Real	16,49%	27,27%	100,00 %	100,00 %	45,00 %	45,00 %
RORAC BN Vital	Promedio	1,58	2,40	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2020	Resultado 2020	Explicación de resultados
ROE	16.49%	27.27%	En el 2020 se presentó un incremento sostenido en los precios de los títulos valores del mercado costarricense, lo que ocasionó que los fondos administrados generaran altos rendimientos y por ende un incremento en los ingresos operativos esperados en la Operadora, impactando positivamente la utilidad neta esperada.
Eficiencia	71.02%	57.58%	Como se indicó en el punto anterior, la generación de mayores ingresos operativos y mantener los gastos operativos sobre el estimado, generó que el índice de eficiencia fuera mejor.
RORAC	1.58	2.40	Al mantener los riesgos controlados y con muy poca variación con relación del monto estimado y al obtener una mayor utilidad, ésta se cubre casi tres veces el riesgo esperado.
Crecimiento saldo FPO	4.20%	10.78%	El sobrecumplimiento en esta meta responde a la combinación de dos variables, 1) la estrategia comercial aplicada que atrajo un saldo importante por libre transferencia y 2) el incremento en los precios de mercado de las inversiones.
Crecimiento saldo FPV	6.27%	19.27%	El sobrecumplimiento en esta meta responde a la combinación de dos variables, 1) la estrategia comercial aplicada que combinó un incremento en los aportes de los contratos existentes y la firma de algunos contratos colectivos. 2) el incremento en los precios de mercado de las inversiones.

c. BN Fondos :

100.00... Calificación del Mes	BN Fondos			100.00 % I Semestre	100.00 % II Semestre	100.00 % Calificación Anual	
Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
Crecimiento Saldos Administrados BN Fon...	Promedio	-19,57%	16,58%	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
Eficiencia BN Fondos	Valor Real	54,92%	42,96%	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
ROE BN Fondos	Valor Real	17,42%	27,24%	100,00 %	100,00 %	70,00 %	70,00 %
RORAC BN Fondos	Promedio	3,07	7,33	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2020	Resultado 2020	Explicación de resultados
ROE	17.42%	27.24%	La meta se alcanzó en más de un 100%
Eficiencia	54.92%	42.96%	Un dato menor, implica una mayor eficiencia. El objetivo se logró en un 100%
Crecimiento en saldos administrados	-19.57%	16.58%	Se preveía una disminución del saldo administrado por la pandemia, no obstante, el resultado final fue un crecimiento muy importante con lo cual la meta se cumplió en más de un 100%
RORAC	3.07	7.33	Debido a los buenos resultados, la meta se superó en más de un 100%.

d. BN Corredora de Seguros :

100.00... Calificación del Mes	BN Corredora de Seguros			100.00 % I Semestre	100.00 % II Semestre	100.00 % Calificación Anual	
Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
Crecimiento Utilidades BNCS	Valor Real	0,67%	10,69%	100,00 %	100,00 %	80,00 %	80,00 %
Eficiencia BN Corredora de Seguros	Valor Real	37,57%	31,96%	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
RORAC BN Corredora de Seguros	Promedio	8,93	16,79	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2020	Resultado 2020	Explicación de resultados
Crecimiento en Utilidad Neta	0.67%	10.69%	El crecimiento en la utilidad neta al cierre de diciembre 2020 fue de 10.69% con respecto al año anterior; este excelente resultado se debe a que BN Corredora ha logrado cumplir en un alto porcentaje de su meta de ingresos por comisiones y un estricto, el control sobre el gasto.
Eficiencia	37.57%	31.96%	Se alcanza un resultado de 31.96% , debe a que se cumplió se hizo una excelente ejecución del ingreso y manejo adecuado del ingreso.
RORAC	8 vc	16.78 vc	Las medidas implementadas para la mitigación de riesgos, así como el fortalecimiento de las actividades de control han colaborado para que durante el año se haya superado la meta establecida para BN Corredora

e. BN Valores :

100.00... Calificación del Mes	BN Valores	100.00 % I Semestre	100.00 % II Semestre	100.00 % Calificación Anual			
Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
Eficiencia BN Valores	Valor Real	127,01%	96,38%	100,00 %	100,00 %	30,00 %	30,00 %
ROE BN Valores	Valor Real	7,08%	13,86%	100,00 %	100,00 %	60,00 %	60,00 %
RORAC BN Valores	Promedio	0,16	1,20	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2020	Resultado 2020	Explicación de resultados
ROAE	7.08%	13.86%	Se alcanza una rentabilidad del 13.86% para el año 2020, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.
EFICIENCIA	127.01%	96.38%	Se alcanza un nivel de eficiencia del 96.38% para el año 2020, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.
RORAC	0.16	1.20	Se alcanza el 100% de la meta establecida. Las utilidades generadas logran cubrir en 1.20 veces la estimación de riesgos.

3. Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales, procesos de contratación y demandas judiciales

a. Banco Nacional:

Créditos y modificaciones salariales:

El Banco Nacional, por la naturaleza de su negocio, capta recursos del público y emite bonos a nivel nacional e internacional, además trabaja con línea de crédito de corto plazo para capital de trabajo, que son de uso normal en la gestión diaria del negocio.

Durante el 2020 se realizó únicamente el aumento salarial correspondiente al primer semestre que fue de un 0.56%, para el segundo semestre no se aplicó aumento, de acuerdo con las variaciones registradas en el Índice de Precios al consumidor (IPC) y las directrices del Gobierno de La República.

Procesos de contratación administrativa del Conglomerado

De conformidad con lo informado a la Contraloría General de la República, el detalle de las contrataciones realizadas por el Banco Nacional e incluso las que se llevaron a cabo como Conglomerado (incluyendo las Subsidiarias) se detallan en el Anexo 3.

Justificación por grupo de contrataciones:

TECNOLOGIA: arrendamiento, compra, instalación y mantenimiento de sistemas y/o equipos actualizados que suplan las necesidades actuales de servicio al cliente, para una mayor fluidez y seguridad en los trámites y servicios brindados por el banco.

SUMINISTRO, INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS: su fin es mantener las condiciones óptimas de las oficinas del Banco, tanto para el equipo con el que se trabaja, los clientes, y sus colaboradores.

CONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS: con el fin de mantener en condiciones óptimas, apropiadas y según la ley las oficinas del Banco se realizan remodelaciones a las mismas.

SERVICIO DE LIMPIEZA: dar continuidad al servicio de limpieza por cuanto se requiere mantener las oficinas del Banco en óptimas condiciones de aseo para garantizar un ambiente adecuado tanto para los colaboradores como para los clientes y visitantes; así como para resguardar la imagen institucional.

INSPECCIONES DE SEGUIMIENTO CREDITICIO: dar continuidad al uso correcto del dinero otorgado en los créditos y que todo se cumpla de acuerdo con lo establecido en el mismo.

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y ALARMAS: con el fin de resguardar la seguridad del personal, clientes, equipos, dinero y/o objetos de valor, se tramitan compras de equipos (ejemplo alarmas, cctv, cerraduras, domos, grabador, entre otros) y contratación de personal.

PATROCINIO: con el fin de que esté presente el nombre del Banco y/ o el producto o servicio que desea promover en el evento o persona patrocinada, creando una cierta imagen positiva del Banco, atrayendo clientes.

PAUTA PUBLICITARIA: son espacios de publicidad que se contratan para comunicar algo relevante, algún nuevo producto o servicio durante un período de tiempo, logrando con ello dar a conocer más del Banco y atraer clientes.

PUBLICIDAD: administración, almacenamiento, instalación, desinstalación de materiales publicitarios del Banco Nacional y alquiler de materiales de emergencia, para su utilización en ferias o eventos relevantes en los cuales participa el Banco.

ARRENDAMIENTOS: con el fin de mejorar el servicio al cliente, alquilando mejores locales, software, vehículos para giras en cumplimiento de las funciones de los colaboradores y plantas ornamentales para las oficinas creando un ambiente agradable en las mismas.

SUSCRIPCIONES a periódicos nacionales y portales internacionales, para oficinas con el fin de mantener informado sobre el acontecer nacional e internacional.

COMPRA DE EQUIPOS, SUMINISTRO Y MOBILIARIO DE OFICINA: con el fin de ser utilizados en las labores diarias de los diferentes departamentos del banco, para así brindar un servicio óptimo a los clientes.

SERVICIOS PROFESIONALES: Con el fin de obtener criterios y trabajos especializados se contrata la prestación a un tercero de una asistencia o trabajo calificado de manera externa. (Abogados médicos, contadores etc.)

TRANSPORTE: Con el fin de resguardar las remesas, valores y el dinero en general de los clientes del Banco, se contrata el transporte de los mismos con vehículos y empresas aptas y capacitadas para este tipo de servicio.

ALIMENTACION: con el fin de que los colaboradores cuenten con sodas donde puedan adquirir su alimentación y a su vez alimentación para las diversas capacitaciones que imparte el Banco a sus colaboradores en las diferentes áreas para mejorar el servicio brindado.

Procesos o Demandas judiciales enfrentadas o promovidas del Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica

Durante el año 2020 ingresaron a la Dirección Jurídica 505 procesos judiciales. Cabe señalar que la Dirección Jurídica del Banco Nacional atiende y gestiona todos los procesos judiciales y administrativos de todo el Conglomerado, lo que incluye las Subsidiarias BN Vital, BN Fondos, BN Corredora de Seguros y BN Valores.

El siguiente cuadro muestra el detalle de los procesos judiciales ingresados:

Clasificación y pretensión total de los procesos judiciales que ingresaron a la Dirección Jurídica en el 2020.

Tipo de proceso judicial	Cantidad de procesos recibidos en el año 2020	Pretensión total de dólares	Pretensión total en colones
Administrativo	8	\$0.00	₡5,700,000.00
Agrario	7	\$0.00	₡70,000,000.00
Amparo de Legalidad	3	\$0.00	₡0.00
Apersonamiento	18	\$0.00	₡0.00
Conciliación Defensoría del Consumidor	20	\$0.00	₡0.00
Concursales	2	\$0.00	₡0.00
Conocimiento	37	\$0.00	₡303,993,218.08
Diligencias Administrativas Registro Públí	29	\$0.00	₡0.00
Ejecución de Sentencia	2	\$0.00	₡208,140.00
Ejecutivo Hipotecario	135	\$2,453,090.16	₡2,804,192,399.59
Ejecutivo Prendario	4	\$0.00	₡53,501,057.32
Expropiación	21	\$1,777,301.00	₡22,836,845.00
Hábeas Data	3	\$0.00	₡0.00
Interdictales	1	\$0.00	₡0.00
Laboral	100	\$0.00	₡166,108,959.12
Medida Cautelar	18	\$794,021.00	₡0.00
Monitorio	16	\$0.00	₡1,214,235,287.99
Ordinario Agrario	49	\$0.00	₡220,000,000.00
Penal	21	\$40,000.00	₡0.00
Procedimiento ordinario administrativo	3	\$0.00	₡3,500,000.00
Recurso de Amparo	8	\$0.00	₡7,525,542.00
Total	505	\$5,064,412.16	₡4,871,801,449.10

Adicionalmente, BN Corredora de Seguros registra el siguiente proceso judicial en el año 2020:

Tipo de proceso judicial	Cantidad de procesos	Pretensión total en colones
Comercial	1	2.840.000

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos del Banco Nacional

Debido a las nuevas condiciones adoptadas producto de la pandemia, únicamente se tiene un registro:

Dependencia	Dirección	Puesto	Tipo de evento	Nombre de curso ejecutado	Participante	Fecha inicio	Fecha final	País
Subgerencia General de Desarrollo y Personas	Desarrollo y Mujer	Director	Formación	All Star Academy	Erika Vargas Chacón	20/01/2020	24/01/2020	Ecuador

b. BN Vital:

Créditos y modificaciones salariales:

Actualmente BN Vital no cuenta con créditos. Durante el 2020 se aplicó únicamente el aumento correspondiente al primer semestre:

Mes	% Aumento
Enero 2020	0.55%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2020CD-000001-0017400001	Compra de tiquetes aéreos a Panamá		\$1,499.80
2020CD-000002-0017400001	Inscripción de 5 colaboradores al curso Auditoria Interna al Seminario -Taller Redacción de Informes de Auditoria	₡800,000.00	
2020CD-000003-0017400001	Inscripción de la compañera María Ovares Gutiérrez al Programa Ejecutivo en Derecho Laboral y Gestión Humana		\$1,147.50
2020CD-000004-0017400001	Contratación de una persona física o jurídica que brinde el servicio de recepción para la Reunión General de BN VITAL OPC S.A.	₡4,255,238.14	
2020CD-000005-0017400001	Contratación del servicio técnico para el mantenimiento preventivo y correctivo (atención de averías) para 5 equipos de aire acondicionado.	₡2,000,000.00	
2020CD-000006-0017400001	Inscripción de dos colaboradores del DGRC al Programa Especialista en Riesgos	₡1,372,560.00	
2020CD-000007-0017400001	INSCRIPCIÓN DE UN COLABORADOR EN EL CURSO REGLAS DE REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA OFICINA.	₡168,300.00	
2020CD-000008-0017400001	Inscripción de una compañera al curso Analista de Datos: Manejo de Datos, Análisis de Datos con Tablas Dinámicas, Macros VBA.	₡142,800.00	
2020CD-000009-017400001	Contratación del servicio de publicación digital de anuncios de puestos vacantes de BN VITAL OPC S.A.	₡587,600.00	
2020CD-000010-017400001	CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DE SOPORTE Y ACTUALIZACIONES ANUAL DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA MARCA ORACLE		\$27,940.96
2020CD-000013-017400001	Contratación de una persona física o jurídica que brinde servicios para realizar un proceso de capacitación de 8 competencias en diversos temas para el cierre de brechas	₡2,244,000.00	
2020CD-000015-017400001	Contratación de la Auditoría Externa		\$25,425.00

2020CD-000016-017400001	Contratar el suministro e instalación de una solución centralizada para la gestión de inventario de activos tecnológicos (hardware, software, licenciamiento, contratos, otros)”.		\$20,594.25
2020CD-000017-017400001	Capacitación “Programa especializado en Presupuestos Públicos	₡1,556,160.00	
2020CD-000018-017400001	Contratación de una Empresa que brinde el Servicio Pre Hospitalario para la Atención y traslados de Pacientes	₡3,120,000.00	
2020CD-000019-017400001	Compra de baterías para UPS.		\$3,507.52
2020CD-000021-0017400001	Contratación capacitación “Actualización en Cláusulas Penales y Multa en Contratación Administrativa	₡77,520.00	
2020CD-000023-017400001	Inscripción de las compañeras Andrea Scott Álpizar y Victoria Hernández Ortega al curso Comunicación Asertiva		\$714.00
2020CD-000024-017400001	Renovación Contrato cisco smartnet switches piso 7		\$8,854.21
2020CD-000025-017400001	Contratación de Continuidad del Negocio	₡291,918.90	
2020CD-000027-017400001	Inscripción de los compañeros Yessica Valverde Fonseca, Francisco Loaiza Mena y Johanna Víquez al curso virtual Contratación Administrativa para principiantes	₡284,580.00	
2020CD-000028-017400001	Inscripción de la colaboradoras Hazel Salas Picado y Natalia Jiménez Ramírez al curso "Economics for Business"		\$1,000.00
2020CD-000029-017400001	Inscripción de una colaboradora Olga Xirinachs a la capacitación curso virtual programa de Excel completo.	₡61,200.00	
2020CD-000030-017400001	Inscripción de los compañeros Marlon Farrier Juárez, Cristian Guadamuz Calderón, Priscilla Céspedes Alfaro, Rosa Sánchez Alfaro en la capacitación “Programa Formación en Mercado de Valores”	₡6,426,000.00	
2020CD-000032-017400001	Inscripción de varios compañeros a la capacitación Programa Grow.	₡1,331,467.20	
2020CD-000033-017400001	Inscripción de una compañera al curso Administración efectiva del tiempo		\$357.00
2020CD-000034-017400001	Inscripción de un colaborador en la capacitación virtual llamada “Jefe por primera vez”.	₡71,400.00	

2020CD-000035-017400001	Inscripción de tres colaboradores a la capacitación virtual Especialización en Contratación Administrativa	₡2,564,280.00	
2020CD-000036-017400001	Inscripción de dos colaboradores al seminario virtual elaboración de plan de continuidad para sector financiero entorno COVID-19	₡234,600.00	
2020CD-000037-017400001	Inscripción en el curso "Requisitos legales en salud ocupacional aplicables al sector comercio y oficinas"		\$357.00
2020CD-000038-017400001	Inscripción de compañeros a la capacitación Certificación Marketing Digital.	₡709,199.99	
2020CD-000039-017400001	Inscripción de 4 colaboradoras al taller servicio al cliente interno.	₡244,800.00	
2020CD-000040-017400001	Inscripción de dos colaboradoras al curso Séptimo congreso de Innovación CICR.	₡114,323.64	
2020CD-000041-017400001	Inscripción de varios compañeros a la capacitación Programa Grow. (Call Center)	₡1,220,511.60	
2020CD-000042-017400001	Inscripción de los colaboradores Lisbeth Cortes ORTIZ, Luis Araya Salas, Norma Pérez Trujillo y Dyanne Vargas Monestel al curso Six Sigma Green Belt		\$4,488.00
2020CD-000045-017400001	Contratación de Great Place To Work		\$11,601.34
2020CD-000046-017400001	Inscripción de dos colaboradoras Nazareth Hernández Molina y Kendall Torres Balderramos, al curso "Certificación Internacional ISO 19600 Certified Compliance Officer		\$1,020.00
2020CD-000047-017400001	Inscripción en el Curso "El Administrador del Contrato Administrativo"	₡77,500.00	
2020CD-000048-017400001	Contratación de CDR período 2020-2021	₡108,194,178.60	
2020CD-000049-017400001	Inscripción al curso Control Interno y Gestión de Riesgos.	₡586,500.00	
2020CD-000050-017400001	contratar los servicios de una empresa física o jurídica que realice el proceso de capacitación por medio de Mentoring		\$2,397.00
2020CD-000051-017400001	Inscribir a 3 compañeros de la Gerencia Producto y Comercialización en el curso de actualización Gestión de Riesgos de Vida: Fondos de Pensiones	₡702,000.01	
2020CD-000052-017400001	Inscripción de dos compañeras al curso módulo IX Operatividad de los mercados Internacionales.	₡490,073.28	
2020CD-000053-017400001	Inscripción de una colaboradora a la capacitación indicadores para medir rentabilidad de la capacitación	₡60,142.01	
2020CD-000054-017400001	Inscripción en el Curso "Jornada Nacional de Actualización Tributaria"	Declarado infructuoso	

2020CD-000055-017400001	Inscripción de 20 colaboradores a la capacitación Taller de creatividad de Edward de Bono	₡4,197,300.00	
2020CD-000057-017400001	Inscripción en el Curso “Jornada Nacional de Actualización Tributaria”	₡329,999.58	
2020CD-000058-017400001	Contratación de servicio de consultoría para la implementación del modelos Shingo a cultura BNVITAL OPC S.A.	₡16,866,925.22	
2020CD-000059-017400001	Contratar una persona física o jurídica que proporcione servicios de logística creativa para el desarrollo de un “Plan Integral de Gestión de la Reputación, Innovación y Salud Organizacional 2020”, para BNVITAL OPC S.A.	₡4,630,423.03	
2020CD-000060-017400001	Inscripción de un colaborador al curso programa potenciadores para liderar la transformación Organizacional	₡675,000.00	
2020CD-000061-017400001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI		\$3,164.00
2020CD-000062-017400001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI		\$16,182.98
2020CD-000063-017400001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI		\$617.94
2020CD-000064-017400001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI		\$11,379.10
2020CD-000065-017400001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI		\$10,747.57
2020CD-000066-017400001	Inscripción de tres colaboradores del departamento de Auditoria Interna al programa virtual certificado COSO ERM.		\$2,601.00
2020CD-000067-017400001	Contratación del servicio de publicidad con la empresa Sistema Nacional de Radio y Televisión (SINART)	₡7,400,000.00	
2020CD-000068-017400001	Contratación de una empresa física o jurídica que emita certificados de compra para que estos puedan ser canjeados por artículos deportivos y/o libros.	₡2,380,000.00	

Procesos de contratación por excepción en físico.			
2020CD-000001-BNV01UCA	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO PARA VEHICULOS (OSCAR SANCHEZ CASTRO) COLABORADORES BN VITAL OPC S.A	₡1.00(*)	
2020CD-000002-BNV01UCA	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO PARA VEHICULOS (MARCO ANTONIO QUIROS MORERA) COLABORADORES BN VITAL OPC S.A	₡1.00(*)	
2020CD-000003-BNV01UCA	Contrato Adicional articulo 209 RLCA 2020CD-000003-BNV01UCA Contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de seguridad de BN Vital (Robo y asalto, acceso y cctv). (2015CD-000088-BNV01UCA)	₡1,750,000.00	
2020CD-000004-BNV01UCA	Inscripción de los compañeros Hellen Padilla Azofeifa, Viviana Castro Barquero, Danny Pacheco Valverde, Paola Vargas Rodríguez, Carlos Centeno Zúñiga, Priscilla Céspedes Alfaro en el Curso virtual Certificación Internacional en NIIFS		\$4,602.00
2020CD-000005-BNV01UCA	CONTRATO ADICIONAL - EFX DE C.R., S.A	₡1,000,000.00	
2020CD-000006-BNV01UCA	CONTRATO ADICIONAL - JUTURNA, S.A		\$1,342.44
2020CD-000007-BNV01UCA	Contrato de miembro externo del Comité de Riesgos	₡1,636,160.00	
2020CD-000008-BNV01UCA	Inscripción Programa Formación cXM 360		\$6,686.67
2020CD-000009-BNV01UCA	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO PARA VEHICULOS (MADELINE ZUÑIGA) COLABORADORES BN VITAL OPC S.A	₡1.00(*)	
Licitaciones Abreviadas.			
2020LA-000001-0017400001	Servicio de alimentación	₡12.000.000	
2020LA-000002-0017400001	Contratación de horas de OTRS	₡18.000.000	
2020LA-000003-0017400001	Compra de equipo usuario (Portátiles) BN VITAL OPC S.A.		\$51,994.69
2020LA-000004-017400001	Compra de Servidores Central IP		\$47.814.35
2020LA-000005-0017400001	Solución de WhatsApp API Business dentro de una plataforma de comunicación omnicanal, como canal de comunicación directa a clientes		\$38,846.35
2020LA-000006-0017400001	Compra de aplicativos CISCO CENTRO DE CONTACTO		\$27,140.34

Prorroga a contratos adicionales o modificaciones contractuales			
2019CD-000056-0017400001	Contrato adicional art. 209 RLCA Servicio de alimentación	₡3,000,000.00	
2018LA-000002-0017400001	Suministro e instalación de una solución de telepresencia para BN VITAL (Primer periodo de prorroga post-garantía).		\$13,726.45
2018LA-000001-0017400001	Contratación de servicio de Limpieza Edificio Cartagena. (1ERA PRORROGA 2019-2020/ 2DA PRORROGA 2020-2021)	₡16,610,296.00	
2018CD-000026-0017400001	Contratación de acceso de pruebas en página web para la realización de pruebas psicométricas y competencia BN VITAL OP C.S.A. (Prorroga)	₡2,248,700.00	
2019CD-000063-0017400001	Contratación de servicios en materia de presupuestos públicos por demanda para BN Vital OPC S.A., (Prorroga)		\$607.38
2018CD-000053-0017400001	Contrato adicional Contrat. de los Serv. de Mantenimiento Oficinas DE BN VITAL,POR DEMANDA AUTOLIMITA A ₡10millones por año (art. 209 rlca)	₡5,000,000.00	
2019CD-000104-0017400001	Prorroga Contratación del servicio de renovación de tres licencias del software IDEA y la adquisición de una adicional, para la Auditoría Interna de BN VITAL OPC S.A.		\$1,582.00
Procesos de contratación que se solicitaron para incorporación al Banco Nacional			
2018LN-000016-0000100001	COMPRA DE SERVIDORES, GABINETES, RACKS y COMPONENTES, PARA SERVICIOS INSTITUCIONALES SOBRE WINDOWS CON ENTREGAS POR DEMANDA" (N° 60-2019)		En elaboración de contratos (Moneda del contrato \$)
2016LN-000029-01	COMPRA DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES, SOFTWARE, COMPONENTES E INSTALACION, PARA LA RED DEL BANCO NACIONAL, CON ENTREGAS POR DEMANDA (N° 18-2017).		Por demanda en el 2020 no se hicieron pedidos (Moneda del contrato \$)
2015LN-000044-01	COMPRA POR DEMANDA DE COMPONENTES (SOFTWARE Y HARDWARE) E INSTALACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN, EN PODER DEL BNCR DURANTE UN PERÍODO DE 4 AÑOS. (CONTRATO 06-2016)		En elaboración de contratos (Moneda del contrato \$)
2020LN-000003-0000100001	CONTRATACION SERVICIO SUMINISTRO, PRODUCCIÓN, ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCION DE FORMULAS DE SEGURIDAD, UTILES, TEXTILES, PRODUCTOS PROMOCIONALES, MATERIALES DE OFICINA		Por demanda en el 2020 no se hicieron pedidos (Moneda del contrato \$)

2020LN-000020-0000100001	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN AUDITORIA EXTERNA, PARA EL BANCO NACIONAL Y LAS SUBSIDIARIAS BN VALORES S.A., BN VITAL OPC S.A., BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A. Y BN FONDOS S.A.	Servicio que cancela por tractos , en el 2020 no se hicieron pagos (Modela del servicios colones)	
2020LN-000009-0000100001	ADQUISICION Y RENOVACION DE PRODUCTOS MICROSOFT: LICENCIAS, SERVICIOS EN LA NUBE, SOPORTE, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO, SERVICIOS PROFESIONALES, POR DEMANDA, PARA EL BNCR Y LAS SUBSIDIARIAS DEL BN		Por demanda en el 2020 no se hicieron pedidos (Moneda del contrato \$)

(*) Son adjudicados por ¢1,00 colón, debido a que son procesos de alquiler de vehículos por demanda a funcionarios.

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Fecha	Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Febrero 2020	Hermes Alvarado	72	Panamá	Asistencia a la premiación GPTW, a realizarse el 07 de febrero 2020.
Febrero 2020	María Elette Ovares Gutiérrez	72	Panamá	Asistencia a la premiación GPTW, a realizarse el 07 de febrero 2020.
Febrero 2020	Mario Carazo	24	Tegucigalpa (Honduras)	Evento LatinFinance 6th Central America Finance & Investment Forum en Tegucigalpa Honduras, a realizarse el 20 de febrero 2020.

c. BN Fondos:

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el año 2020 se aplicó únicamente el aumento correspondiente al primer semestre:

Mes	% Aumento
Enero	0.55%

Procesos de contratación administrativa:

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2020CD-000001-0016500001	Renovación de Suscripción de las Licencias Services Desk Plus y Analytics Plus, Manage Engine		\$ 20,627.02
2020CD-000002-0016500001	Alquiler de solución completa de equipo multifuncional		\$ 153.41
2020CD-000003-0016500001	Contratación para capacitación de Redacción de Informes de Auditoría: El estilo, La forma y El fondo.	₡0.00 (1)	
2020CD-000004-0016500001	Actualización de Soporte y Licenciamiento Quest 2020-2021		\$ 9,197.07
2020CD-000005-0016500001	Contratación para capacitación de Redacción de Informes de Auditoría: El estilo, La forma y El fondo.	₡ 639,996.96	
2020CD-000006-0016500001	Renovación de Soporte y Garantías Enclosure Marca HP, Modelo c7000		\$ 28,203.30
2020CD-000007-0016500001	Contratación por hrs de 1 asesor especialista en estructuración legal de procesos de contratación no tradicionales, así como vehículos p/desarrollo de proyectos mediante alianzas público-privada	₡ 102,547.50	

2020CD-000008-0016500001	Renovación de soporte y garantías para dos (2) equipos marca CISCO		\$ 3,507.05
2020CD-000009-0016500001	Renovación de soporte y garantía técnica de la solución de software de firma digital (sello electrónico)	₡0.00 (1)	
2020CD-000010-0016500001	Contratación para capacitación en Tecnología ACI del fabricante CISCO		\$ 2,992.01
2020CD-000011-0016500001	Renovación de soporte y garantía técnica de la solución de software de firma digital (sello electrónico)	₡ 6,418,400.00	
2020CD-000012-0016500001	Renovación de Soporte y Garantías para dos (2) servidores marca LENOVO Modelo RD-350		\$ 2,913.20
2020CD-000013-0016500001	Inscripción en Capacitación: Transformación Digital de la Banca a partir de COVID-19	₡ 938,400.00	
2020CD-000014-0016500001	Renovación anual del licenciamiento Citrix de BN Fondos		\$ 12,645.56
2020CD-000015-0016500001	Nueva solución de seguridad (firewall) marca CISCO para BN Fondos		\$ 11,474.09
2020CD-000016-0016500001	Compra de material promocional para impulsación, entre clientes internos y externos de BN Fondos	₡ 6,382,522.50	
2020CD-000017-0016500001	Contratación de horas de desarrollo de software para el mantenimiento a la plataforma de software de BN Fondos		\$ 29.38
2020CD-000018-0016500001	Renovación Anual del Licenciamiento de Orion, Módulo Network Performance Monitor SL250	₡0.00 (1)	
2020CD-000019-0016500001	Compra de suministros de limpieza	₡ 774,230.80	
2020CD-000020-0016500001	Renovación Anual del Licenciamiento de Orion, Módulo Network Performance Monitor SL250		\$ 4,136.60

2020CD-000021-0016500001	Servicios post garantía para el Sistema Administrativo-Financiero, Wizdom		\$ 9,045.65
2020CD-000022-0016500001	Inscripción en programa: Potenciadores para Liderar la Transformación Organizacional	₡ 675,000.00	
2020CD-000023-0016500001	Compra de material impreso para la difusión entre clientes internos y externos de BN FONDOS	₡ 3,356,100.00	
Total montos adjudicados 2020		₡ 19,287,197.76	\$ 104,924.32
Nota: (1) Se hace referencia a los procesos que se realizaron, pero se declaró infructuosos, desiertos y desestimados.			

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Esta Sociedad no registró viajes al exterior en el 2020.

d. BN Corredora de Seguros:

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el año 2020 se aplicó únicamente el aumento correspondiente al primer semestre:

Mes	% Aumento
Enero	0.55%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Moneda	Monto adjudicado
2020CD-000002-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Como medir el impacto de un plan de capacitación”.	colones	₡204.000.00
2020CD-000003-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Programa de capacitación y análisis de la situación y las perspectivas de Costa Rica 2020”.	colones	₡1.999.200.00
2020CD-000005-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Café tributario fiscalización tributaria ¿qué puedo esperar y como debo atenderla?”.	colones	₡86.598.00
2020CD-000006-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta Programa de formación de líderes en transformación digital”	colones	₡1.844.262.00

2020CD-000007-001700000	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta "Perspectivas Político – Económicas 2020"	dólares	₡307.606.50
2020CD-000008-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta "Taller de redacción de informes de auditoría".	colones	₡800.000.00
2020CD-000010-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación abierta "Certificación scrum master professional"	dólares	U\$499.80
2020CD-000011-0017-0000001	Contratación de una empresa que realice la auditoría externa de calidad al sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 del proceso de intermediación de seguros en BN Sociedad Corredora de Seguros S.A."	colones	₡4.214.900.00
2020CD-000012-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta "Fundamentos Ciberseguridad CSX".	dólares	U\$1.020.00
2020CD-000013-001700000	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta "Taller midiendo la Transformación Digital	colones	₡382.500.00
2020CD-000014-0017000001	Adquisición de dispositivos de equipo de computo, teclados, mouse, mouse pad y audifonos diadema para BN Sociedad Corredora de Seguro S.A."	Colones dólares	Item N° 1 ₡1.072.087.50 Item N°2 U\$567.03 Item N°3 ₡839.025.00

2020CD-000015-0017000001	Contratación de la Asesoria profesional para impartir un programa de capacitación en temas mercado asegurador costarricense para miembros de Junta Directiva y personal clave”.	dólares	U\$5.400.00
2020CD-000016-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Auditoría interna Estratégica: reenfocando la gestión en tiempo de crisis”.	colones	U\$459.00
2020CD-000017-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Técnico en auditoria de tecnología de la información y comunicación”.	colones	₡910.350.00
2020CD-000018-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Curso 1 jornada de auditoria y gobernabilidad virtual.	dólares	U\$200.00
2020CD-000019-0017000001	Contratación art 139 inciso c) “Principios de la contratación administrativa.	colones	₡84.150.00
2020CD-000020-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Curso en línea programa certificación scrum para auditores”.	dólares	U\$1.938.00
2020CD-000021-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Curso virtual scrum master professional certificate”.	dólares	U\$1.499.40
2020CD-000022-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Desafios de ciberseguridad en la transformación digital”.	dólares	₡107.100.00
2020CD-000023-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Análisis causa raíz en auditoria”.	colones	₡387.600.00
2020CD-000024-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Automatización de procesos con Power Automate”.	dólares	U\$1.373.18
2020CD-000026-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta “Curso NIFF”	colones	₡51.000.00
2020CD-000028-0017000001	Adquisición de cinco laptop convertibles en tablets para BN Sociedad Corredora de Seguros S.A.	dólares	U\$14.560.05

2020CD-000029-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Programa especializado en presupuestos públicos".	colones	₡1.173.000.00
2020CD-000030-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Introducción a SQL para ciencia de datos":	colones	₡96.000.00
2020CD-000031-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Analítica de datos para la toma de decisiones".	colones	₡66.300.00
2020CD-000032-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación abierta: "Análisis causa raíz en auditoria".	colones	₡96.900.00
2020CD-000033-0017000001	Contratación art 139 inciso e) Capacitación abierta: " "Gestión de procesos y determinación de estudios e indicadores por procesos".	colones	₡321.300.00
2020CD-000034-0017000001	"Adquisición de una licencia para generar tarjetas de presentación digital para BN Sociedad Corredora de Seguros S.A."	dólares	U\$847.50 ANUAL
2020CD-000035-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta "</u> "Taller de certificación oficial workshop gestión de proyectos agiles a través scrum".	dólares	U\$1.200.00
2020CD-000036-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Potencializadores para liderar la transformación organizacional".	colones	₡688.500.00
2020CD-000036-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Jurisprudencia en Contratación Administrativa".	colones	₡474.300.00
2020CD-000038-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Taller de certificación oficial workshop gestión de proyectos agiles a través scrum".	dólares	U\$600.00
2020CD-000041-0017000001	<u>contratación art 139 inciso e) capacitación abierta</u> "Técnico especializado en seguros":	colones	₡811.920.00
2020CD-000042-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Análisis y visualización de datos en Excell".	colones	₡82.365.00
2020CD-000043-0017000001	<u>Contratación art 139 inciso e) Capacitación Abierta</u> "Scrum Master Professional Certificate (SMPC)".	dólares	U\$1.001.20
2020CD-000045-0017000001	<u>Pauta publicitaria especial sobre el INS y su aporte en la pandemia para el covid 19.</u>	colones	₡226.000.00

2020CD-000047-0017000001	“Contratación de una empresa que realice la evaluación integral al sistema de gestión para los procesos de intermediación de seguros de BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. y asesoría para la mejora”.	colones	₡16.226.800.00
2020CD-000002-BNCS	“CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR “INTRODUCCIÓN AL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA ONLINE”.	dólares	U\$114.560
2020CD-000003-BNCS	“CAPACITACION ABIERTA ENCUENTRO DE MARKETING Y COMUNICACIÓN EN EL SECTOR ASEGURADOR”.	dólares	U\$898.00
2020CD-000004-BNCS	“Capacitación I Congreso Virtual El Salvador COPAPROSE 2020 - 4 ^a Master Class COPAPROSE”.	dólares	U\$960.00
2020CD-000005-BNCS	“ CAPACITACION EXTERIOR “CURSO ONLINE ESTRATEGIA DIGITAL EN SEGUROS, CON CERTIFICADO DEL INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ESPAÑA”.	dólares	U\$790.00
Contratación adicional 2020CD-000014-0017000001	Contratación adicional 14.46% de la Compra Directa 2020CD-000014-001700001 denominado “ADQUISICION DE DISPOSITIVOS DE EQUIPO DE COMPUTO, TECLADOS, MOUSE, MOUSE PAD Y AUDIFONOS DIADEMA PARA BN SOCIEDAD CORRREDORA DE SEGUROS”, referente al ítem N°3.	Colones	Item N°3 ₡326.287.50
Modificación unilateral en un 40% 2020CD-000028-0017000001	Modificación unilateral en un 40% la Compra Directa 2020CD-000028-0017000001, denominada “ADQUISICION DE CINCO LAPTOP CONVERTIBLES EN TABLETS PARA BN SOCIEDAD CORRREDORA DE SEGUROS S.A.”	dólares	U\$5.824.02

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Ruth Alfaro Jara. José Alfredo Barrientos Solano. Antonio Mora Alfaro.	21	Madrid España, del 1 al 7 de marzo del 2020.	Programa internacional en finanzas y seguros España Madrid.

e. BN Valores :

Créditos y modificaciones salariales:

No se asumieron créditos con acreedores durante el 2020. Durante el año 2020 se aplicó únicamente el aumento correspondiente al primer semestre:

Mes	% Aumento
Enero	0.55%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Detalle	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
21	Capacitación al personal en temas tales como auditor interno, Scrum, auditoria forense, contratación administrativa, temas económicos, inglés, Power Platform, SharePoint, curso bolsa.	₡6,573,396.48	\$24,617.53
16	Renovación de licenciamiento.	₡1,993,885.00	\$55,462.22
CD-006-2020	Alquiler de salón y alimentación para capacitación a clientes.		\$7,271.00
CD-008-2020	Contratación de un Expositor para Charla a Clientes.		\$1,530.00
CD-010-2020	Tiquetes y hospedaje a El Salvador. (Viaje cancelado por la pandemia)		\$3,333.87
CD-013-2020	Participación Programa a la Excelencia 2020 de la Cámara de Industrias de Costa Rica.	₡2,001,540.75	

CD-016-2020	Adquisición de juego de sala para recepción.	₡1,797,706.00	
CD-018-2020	Adquisición de un Sistema de Sonido para Salas de Reuniones.	₡2,960,385.00	
CD-019-2020	Adquisición de escritorios ejecutivos	₡4,300,000.02	
CD-020-2020	Contratación de servicios de auditoría externa de TI, para cumplir con lo dispuesto por el reglamento general de gestión de la tecnología de información		\$22,995.50
CD-022-2020	Adquisición de una UPS de 20 KVA.		\$12,336.60
CD-024-2020	Adquisición de rótulos externos BN Valores.	₡5,365,881.84	
CD-025-2020	Diseño, instalación de Sandblasting.		\$12,249.20
CD-028-2020	Remate Activos Varios.	₡11,000,000.00	
CD-030-2020	Logística traslado de equipo, mobiliario a nuevas oficinas.	₡2,958,459.46	
CD-032-2020	Adicional mejora a oficina Auditor Interno.		\$2,961.95
CD-040-2020	CD-040-2020 Contratación de Expositor para Charla Virtual a clientes BN Valores.		\$2,550.00
CD-041-2020	CD-041-2020 Artículos promocionales para clientes en madera.	₡6,600,000.00	
CD-048-2020	CD-048-2020 Diseño y confección de cajas negras.	₡3,408,244.98	
CD-058-2020	Contrato Check Point (soporte y mantenimiento).	₡10,633,300.00	
CD-061-2020	Instalación de persianas tipo Blackout en dos oficinas.	₡780,000.00	
2020LA-000001-0019000001	Adquisición de una solución de respaldos y almacenamiento de datos.		\$258,854.80

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

No se realizaron viajes durante el periodo 2020.

4. Limitaciones y obstáculos encontrados

a. Banco Nacional:

Para el periodo 2020 no hubo ninguna limitación más que el impacto del COVID19 en la economía del país.

b. BN Vital:

Para el periodo 2020 la situación económica por la pandemia del COVIT-19.

c. BN Fondos:

Las metas propuestas se cumplieron a cabalidad, lo inconvenientes y desafíos fueron superados satisfactoriamente.

d. BN Corredora de Seguros:

El periodo 2020 fue un año de retos importantes que tuvieron que ser superados para lograr los excelentes resultados obtenidos por BN Corredora, entre los principales obstáculos podemos mencionar la crisis sanitaria que provocó la crisis financiera mundial.

e. BN Valores:

Durante el año 2020 el avance en el cumplimiento de algunas metas se vio afectado por la necesidad de cambiar las prioridades de los proyectos para destinar esfuerzos a la implementación de requerimientos normativos relacionados al cálculo de la pérdida esperada para las carteras de inversión.

Otro factor que afectó el avance de algunas metas fue el cambio de tecnología que realizó el Banco Central durante el periodo 2020 para el servicio de pagos inmediatos PIN, el cuál requirió destinar esfuerzo del área tecnología para su implementación.

La pandemia por la propagación del nuevo coronavirus SARS-CoV-2 trajo consigo desafíos en todos los niveles, desde la capacidad de respuesta de los sistemas de salud, hasta el alcance de las estrategias nacionales y empresariales para mitigar los efectos en la salud y la economía.

BN Valores con base en sus pilares empresariales conformados por un capital humano comprometido y competente y una robusta plataforma tecnológica, ha desarrollado acciones para adaptarse a la nueva normalidad de manera eficaz, sin que el sistema de gestión empresarial se vea afectado drásticamente, sin embargo, la crisis ha obligado a realizar los ajustes necesarios a la planificación estratégica, financiera y de las operaciones.

5. Retos, objetivos e inversiones visualizados

Se presentan los objetivos preliminares para el Conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica, para el período 2021.

a. Banco Nacional:

Objetivos Estratégicos								
	Calidad Cartera	Rentabilidad	Eficiencia	Solidez	Calidad Servicio	Crecimiento	Desarrollo	Salud Organizacional
	Mora mayor a 90	ROE	Eficiencia	Suficiencia Patrimonial	Índice de Calidad	Participación de Mercado en Crédito	Cartera en Desarrollo	Salud Organizacional
Metas estratégicas								
Metas	Mora a 90	ROE	Eficiencia	SP	Índice Calidad	Part. Mercado Crédito	Cartera en Desarrollo	Salud Organizacional
2019	2,50%	4.00%	62.00%	12.37%	100.00%	22.00%	27,00% (Banca)	No definido
2021	P.E. Inicial	2.20%	15.00%	55.00%	14.90% 80%Pers - 72%Empr (NPS)	23.00%	30% (Banca)	Cuartil 65-70 (OHI)
	Proyección	4.90%	5.90%	59.30%	11.41%	90.00%	22.00%	16.90% (Producto)
	Meta Estratégica propuesta	2.50% (Apetito)	7.25%	55.00%	12.00% (Apetito)	100.00% (NPS + Índice)	23.00%	30% (Banca)
								Cuartil 65 - 70 (OHI)

b. BN Vital:

Objetivo Estratégico	Indicador	Peso Desempeño	Meta 2020
Eficiencia	Eficiencia BN Vital	20.00%	76.9%
Eficiencia	ROE BN Vital	70.00%	11.7%
Eficiencia	RORAC BN Vital	10.00%	158.0%

c. BN Fondos :

Objetivo Estratégico	Indicador	Peso Desempeño	Meta 2020
Eficiencia	Eficiencia BN Fondos	20.00%	51,00%
Eficiencia	ROE BN Fondos	70.00%	24.06%
Eficiencia	Cobertura de Capital	10.00%	2.00

Adicional a las metas definidas en el Modelo del Desempeño, se han definido otras metas con el propósito de ir fortaleciendo los canales digitales, tales como:

Implementar la Agenda Digital

1. Implementar en IB una opción de designación/eliminación de beneficiarios.
2. Implementar en IB una opción de apertura de subcuentas.
3. Crear una opción de adelanto de los Fondos de Mercado de Dinero por medio de IB.
4. Implementar en IB y APP un espacio para que el o la Cliente pueda agregar comentarios a las transacciones.
5. Implementar una opción de inversiones y retiros automáticos en fecha futura a través de IB.
6. Implementar la apertura de las familias de los Fondos RediFondo y CreciFondo a través de IB.
7. Implementar la seguridad en IBC de las personas autorizadas en los FI.

Adicional se proyecta la creación de nuevos productos:

Fondos no Financieros

1. Lanzamiento del Fondo de Desarrollo de Proyectos BN I, (Centro de Datos).
2. Análisis de nuevas iniciativas de Fondos de Desarrollo de Proyectos, especialmente orientadas al desarrollo de infraestructura pública.

Fondos Financieros

Lanzamiento de los 4 Fondos Internacionales.

d. BN Corredora de Seguros:

Objetivo Estratégico	Indicador	Peso Desempeño	Meta 2020
Eficiencia	Eficiencia BN Corredora de Seguros	20.00%	37.88%
Eficiencia	ROE BN Corredora de Seguros	70.00%	45.53%
Eficiencia	RORAC BN Corredora Seguros	10.00%	8

e. BN Valores:

Objetivo Estratégico	Indicador	Peso Desempeño	Meta 2020
Eficiencia	Eficiencia BN Valores	20.00%	92.35%
Eficiencia	ROE BN Valores	70.00%	11.50%
Eficiencia	Cobertura de Capital	10.00%	1.50