

Informe de rendición de cuentas Ley 9398

Conglomerado
Banco Nacional
de Costa Rica

2021

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
3. Organigrama institucional vigente.....	15
a. Banco Nacional:	15
Gerencia General	16
Subgerencia General de Operaciones	23
Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional	25
Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas	27
Subgerencia General de Riesgo y Crédito	29
b. BN Vital:.....	31
c. BN Fondos :	36
d. BN Corredora de Seguros :.....	40
e. BN Valores :.....	45
4. Metas trazadas y resultados 2021	48
a. Banco Nacional:	48
b. BN Vital:.....	51
c. BN Fondos :	52
d. BN Corredora de Seguros :.....	53
e. BN Valores :.....	54
5. 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:.....	60
Créditos y modificaciones salariales:	60
Procesos de contratación administrativa.....	60
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	65
c. BN Fondos:.....	66
Créditos y modificaciones salariales:	66
Procesos de contratación administrativa:.....	66
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	68
d. BN Corredora de Seguros:.....	69
Créditos y modificaciones salariales:	69
Procesos de contratación administrativa.....	69
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	72
e. BN Valores :.....	73
Créditos y modificaciones salariales:	73
Procesos de contratación administrativa.....	73
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos	75
6. Limitaciones y obstáculos encontrados	76
a. Banco Nacional:	76
b. BN Vital:.....	76
c. BN Fondos:.....	76
d. BN Corredora de Seguros:.....	76
e. BN Valores:.....	76
7. Retos, objetivos e inversiones visualizados	78
a. Banco Nacional:	78
b. BN Vital:.....	79
c. BN Fondos :	79
d. BN Corredora de Seguros:.....	79

e. BN Valores:.....80

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 más de 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 \$621,569 millones, dentro de los cuales se incluyó la suma de \$27,535 millones en recursos materiales, que ayudarán a complementar la gestión adicional a los \$207.718 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 90 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 2021.

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 tendrá como objeto exclusivo el prestar servicios de gestión y administración de planes privados de pensiones complementarias, la administración de fondos de beneficios y la comercialización de planes de retiro, todo ello según lo dispuesto por la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias a la altura de su artículo tercero, inciso primero, y del artículo tercero, inciso segundo, de su Reglamento y por los Reglamentos o disposiciones de carácter general emitidos por la Superintendencia de Pensiones. Asimismo, podrá realizar cualquier otro tipo de contratación que coadyuve a la consecución de su objeto social y que no se encuentre prohibida por la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias o por la Superintendencia de Pensiones.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- Monto total de Presupuesto de gasto 2021 ₡ 11.489.006.721,90
- Monto total de Presupuesto de inversión 2021 ₡ 1.514.921.893,50

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)	₡ 156.608.91
Transporte dentro del país	₡ 144.285.00
Viáticos dentro del país	₡ 1.463.197.50
Otros impuestos (especies fiscales)	₡ 1.841.298.10

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	€30.024.421,40

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	€118.442.079,40

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	€9.145.344,00

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	₡ 3.994.893.90
Actividades protocolarias y sociales	₡ 5.700.055.80
Alimentos y bebidas	₡ 0.00
Productos de papel, cartón e impresos	₡ 3.629.503.80
Actividades de capacitación	₡ 52.639.445.00

Nombre del plan: Incremento de la utilidad neta de BN Fondos con respecto al año 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	¢1.531.540.453,23
Otros impuestos	¢454,441,39
Comisiones y otros gastos sobre títulos valores internos	¢90.273.508,55
Diferencias por tipo de cambio	¢48.973.461,22
Transferencias corrientes a Órganos Desconcentrados	¢148.219.075,25
Transferencias corrientes a Instituciones Públicas Financieras	¢38.854.361,57

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	¢15.759.244,07

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: Desarrollar un plan de actividades que contribuya al mejoramiento de la Salud Organizacional cuya ejecución sea igual o mayor al 80%.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades protocolarias y sociales	¢ 9.519.310,88

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Mantener servicios tecnológicos que satisfagan las necesidades y exigencias del negocio, en procura de alcanzar la estrategia y soportar la operativa del negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Contar con 10 contratos de soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Mantenimiento y Reparación de Equipo de comunicación	¢7.348.934,06
Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información.	¢ 26.956.184,87
Bienes Intangibles	¢33.687.010,18

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	¢ 66.373.635,06

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	¢156.305.439,00

Nombre del plan: Recertificación ISO 9001:2015.

Objetivo Asociado: Gestionar la recertificación 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.	¢1.608.718,75

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 2021 ₡ 10.430.707.109,91
- Monto total de Presupuesto de inversión 2021 ₡ 1.713.464.004,19

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Servicio al cliente.

Objetivo Asociado: Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar charlas informativas, capacitación y actividades con los clientes.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades, charlas y capacitación a clientes	₡ 997.637,00

Nombre del plan: Publicidad y Mercadeo.

Objetivo Asociado: Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar publicidad, artículos y material de promoción de servicios.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Comunicación, publicidad y mercadeo.	₡14.853.769,00

Nombre del plan: Mejoramiento continuo de los sistemas.

Objetivo Asociado: Mejorar la calidad, experiencia operacional y gestión digital.

Justificación de Necesidad atendida: Renovación y actualización de equipos y licencias.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Adquisición y renovación equipos y licencias	₡186.038.430,00

Nombre del plan: Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano.

Objetivo Asociado: Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano.

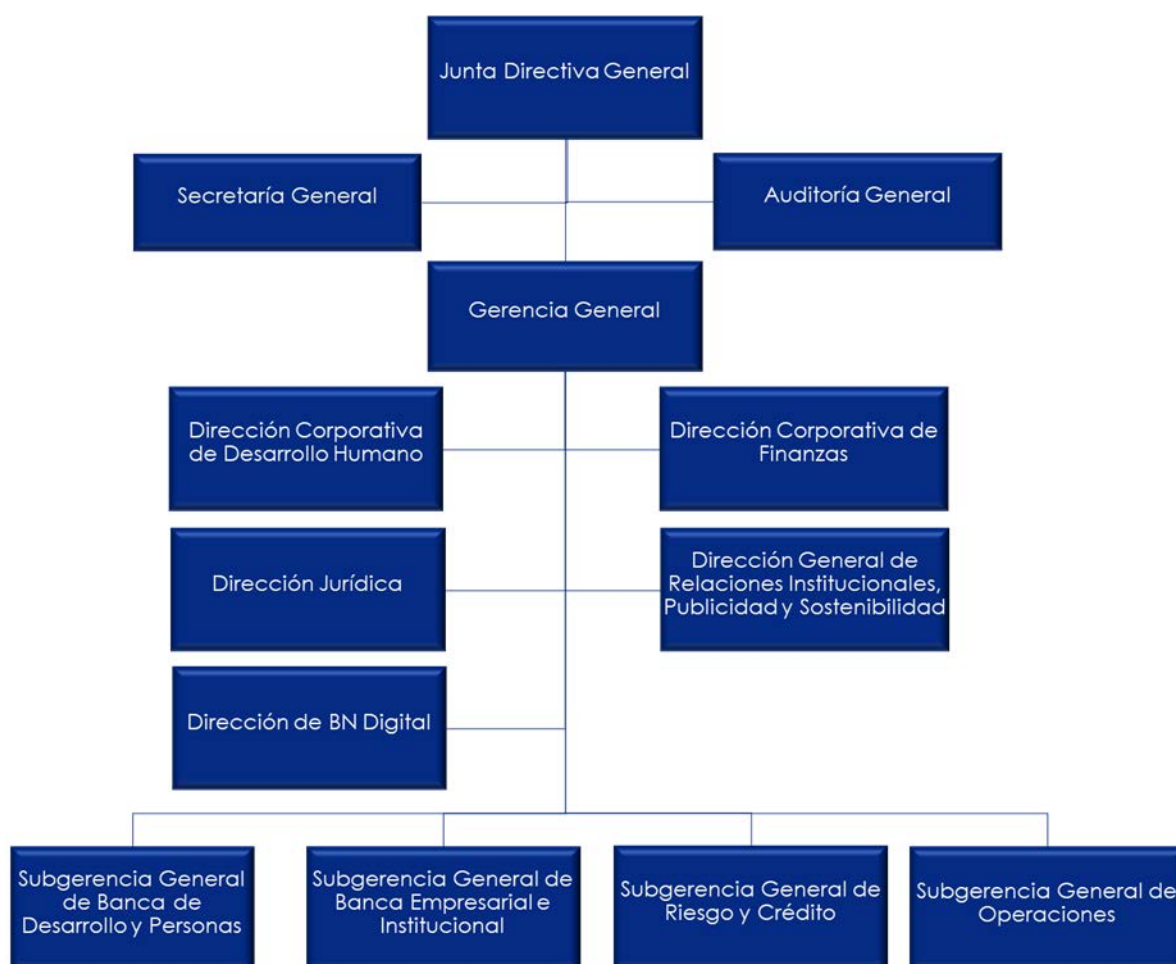
Justificación de Necesidad atendida: Mantener capacitado y actualizado al personal.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Capacitación y aprendizaje.	₡28.491.723,00

3. 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 2021, es el siguiente:



Manual Organizacional edición 22, aprobado por JDG, Artículo 12.º, sesión N.º 12.518, celebrada el 15 de marzo del 2021.

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:



Planeación Estratégica de DH

PROPÓSITO:

Diseñar el Plan Estratégico/Táctico 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 CFBNCR.

Salud Organizacional

PROPÓSITO:

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.

Gestión de Personal

PROPÓSITO:

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

Nómina

PROPÓSITO:

Ejecutar las actividades relacionadas con el registro, custodia y trámite de la información del personal y el pago de la nómina.

Dirección General de Relaciones institucionales, Publicidad y Sostenibilidad

PROPÓSITO:

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:

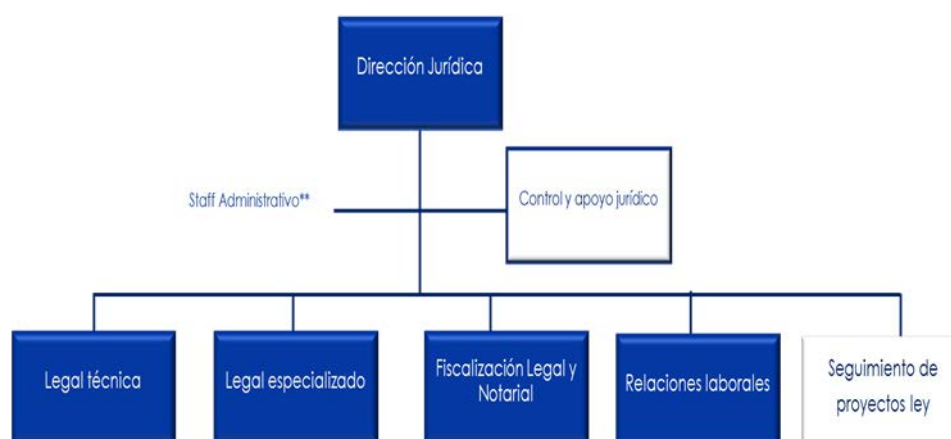
Administrar y ejecutar la estrategia de comunicación comercial y gestión publicitaria para el Banco Nacional y sus subsidiarias.

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 con la normativa vigente.

Planificación 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:

Liderar 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.

Dirección de 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.

ESTRUCTURA:



Ejecución Digital

PROPÓSITO:

Realizar la ejecución de las iniciativas de transformación digital según la priorización generada, alineando dicho proceso al mapeo y diseño de experiencia del cliente.

Diseño de Experiencia del Cliente

PROPÓSITO:

Liderar el mapeo y diseño de experiencias para el cliente a nivel de transformación digital con el fin de generar un adecuado entendimiento de las necesidades del cliente que permita plantear soluciones adecuadas.

Gestión de Innovación

PROPÓSITO:

Liderar el proceso de investigación y gestión de innovación con el fin con el fin de fortalecer la experiencia del cliente y la generación de iniciativas de transformación digital.

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 Banco Nacional.

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, promoviendo las mejores prácticas de gestión de la calidad, la gobernabilidad, los procesos y las estructuras organizacionales, para mejorar la eficiencia y la experiencia 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 Banco Nacional.

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:

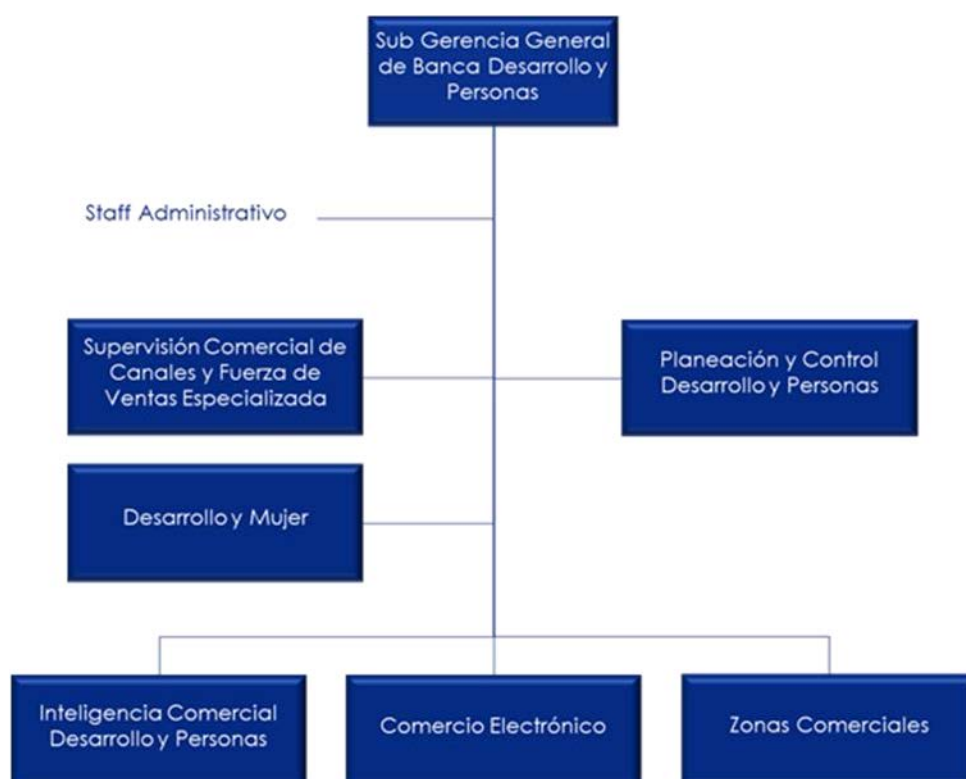
Comercializar, ejecutar y dar seguimiento a los negocios fiduciarios del Banco, dirigidos tanto a clientes institucionales y empresariales como personas físicas.

Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas

PROPÓSITO:

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 Banco Nacional.

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.

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:

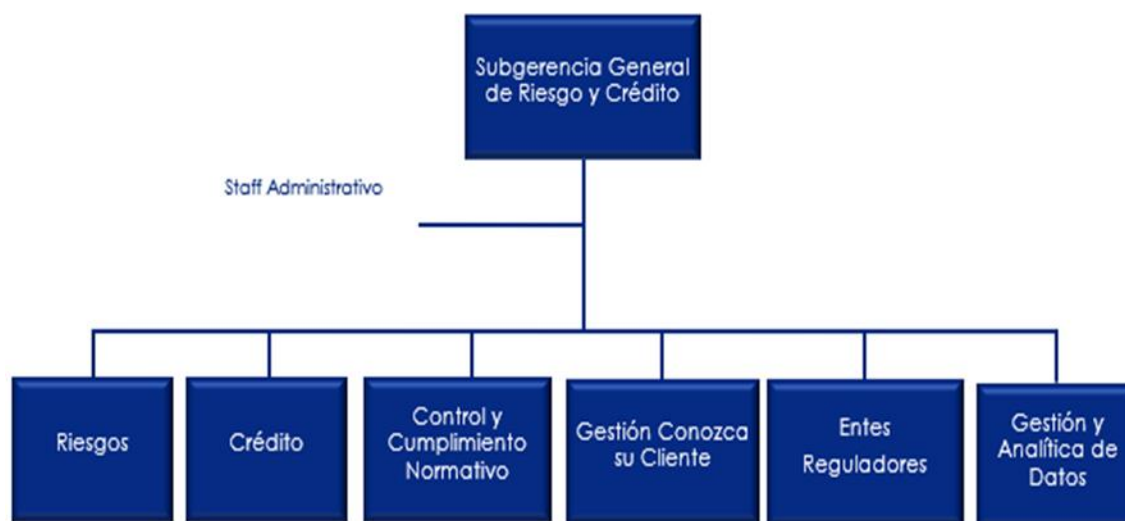
Impulsar y desarrollar los negocios de Comercio electrónico para el Banco Nacional, a través de la gestión comercial de los productos relacionados para asegurar el cumplimiento de las metas comerciales definidas por la administración, en coordinación con las áreas operativas relacionadas.

Subgerencia General de Riesgo y Crédito

PROPÓSITO:

Administrar los límites de exposición de riesgo del Conglomerado Financiero Banco Nacional (CFBNCR). Así también; gobernar y gestionar el proceso de crédito; promover la implementación de mejores prácticas en materia de regulación prudencial y de toma de decisiones a través de analítica de datos avanzada y dirigir la implementación de políticas y lineamientos para mantener y consolidar el sistema de control interno y el esquema de cumplimiento del CFBNCR.

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 Financiero Banco Nacional.

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.

Gestión Conozca su Cliente

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 Conglomerado Financiero Banco Nacional que eventualmente el crimen organizado pretenda procesar producto de las actividades fuera del marco legal.

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).

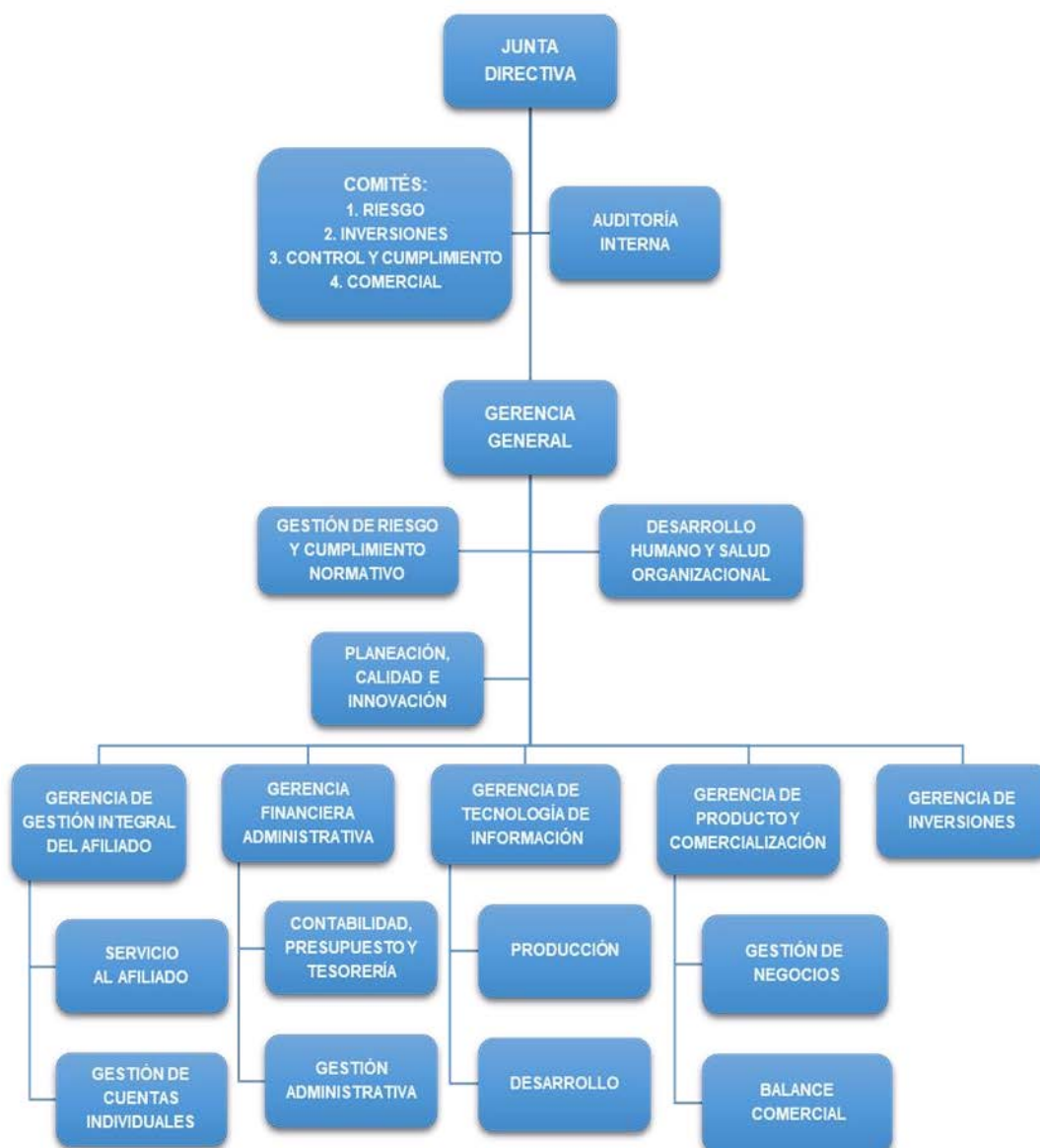
Gestión y analítica de datos

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 2021:



Cantidad total de colaboradores: 187

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción	Cantidad de colaboradores
Gerencia General	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las áreas funcionales de toda la organización con el objetivo de servirle a los afiliados.	23
Auditoría Interna	La Auditoría Interna mejora y protege el valor de BN Vital Operadora de Pensiones Complementarias, S.A., mediante servicios independientes y objetivos de aseguramiento y asesoría, concebidos para validar y, mejorar los procesos y operaciones, y contribuir con el alcance de los objetivos de la organización, mediante la práctica de un enfoque preventivo, sistémico y profesional, al evaluar y mejorar la efectividad de la gobernabilidad, gestión del riesgo y control interno.	5
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.	51

Gerencia Financiera Administrativo	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.	23
Gerencia Tecnología de Información	La principal función del área de 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.	24

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 de Inversiones	<p>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.</p>	6

Escala salarial:

Puestos Administrativos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
A4	Administrativo	1	¢483.575,51
A5	Administrativo	3	¢444.250,81

Puestos Técnicos:

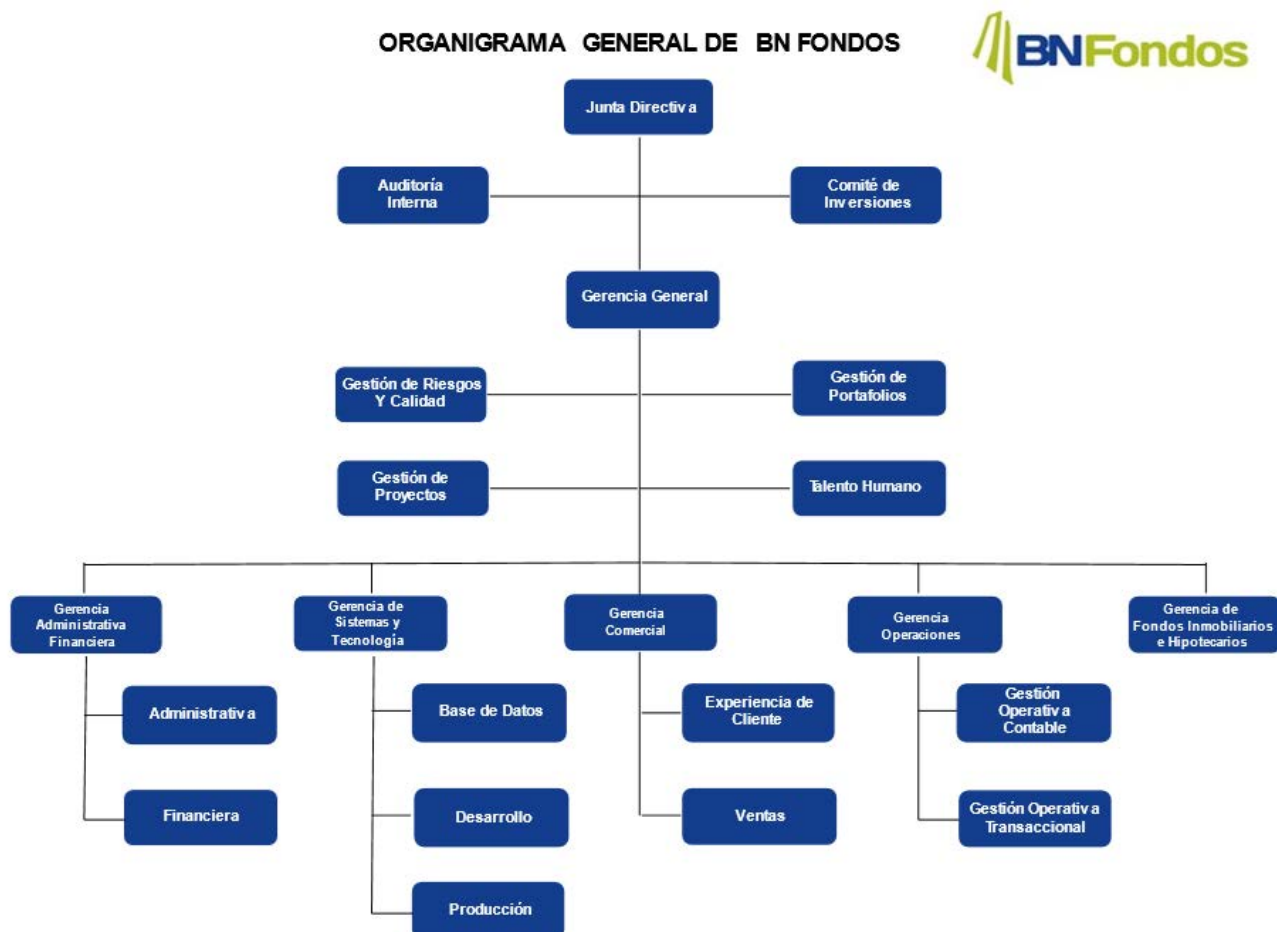
Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
T1	Técnico	58	¢ 621.837,66
T2	Técnico	45	¢ 728.926,15
T3	Técnico	18	¢ 875.097,17
T3A	Técnico	6	¢ 901.350,35
T3B	Técnico	6	¢ 928.390,85
T4	Técnico	28	¢1.485.047,82
T5	Técnico	1	¢2.175.378,15
T7	Técnico	2	¢2.873.084,17

Puestos Ejecutivos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
E0	Gerente General	1	¢8.858.154,08
E1	Ejecutivo	4	¢1.763.652,41
E2	Ejecutivo	3	¢1.956.562,03
E3	Ejecutivo	3	¢2.236.550,12
E4	Ejecutivo	2	¢2.498.333,99
E7	Ejecutivo	5	¢4.241.336,12
FS-01	Auditor Interno	1	¢5.150.075,93

c. BN Fondos:

Organigrama vigente al 2021:



Cantidad total de colaboradores: 89

Descripción de las áreas:

Unidad Organizacional	Descripción	Cantidad de Colabores
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
Auditoría Interna	Es el área encargada de la fiscalización de la operación de la organización, 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.	4
Gestión de Riesgos y Calidad	Área encargada de administrar el Sistema de Gestión Empresarial de forma eficiente, bajo el marco de la mejora continua del mismo y de sus procesos.	5
Gestión de Portafolios	Es el área encargada de invertir los recursos de la clientela, 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
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
Talento Humano	Es el área encargada de 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. Además, es el área encargada de administrar el Sistema de Igualdad de Género (SIGIG).	4
Gerencia Administrativa – Financiera	Área responsable de realizar la gestión administrativa de forma eficiente y oportuna para satisfacer las necesidades de la clientela interna, 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.	13

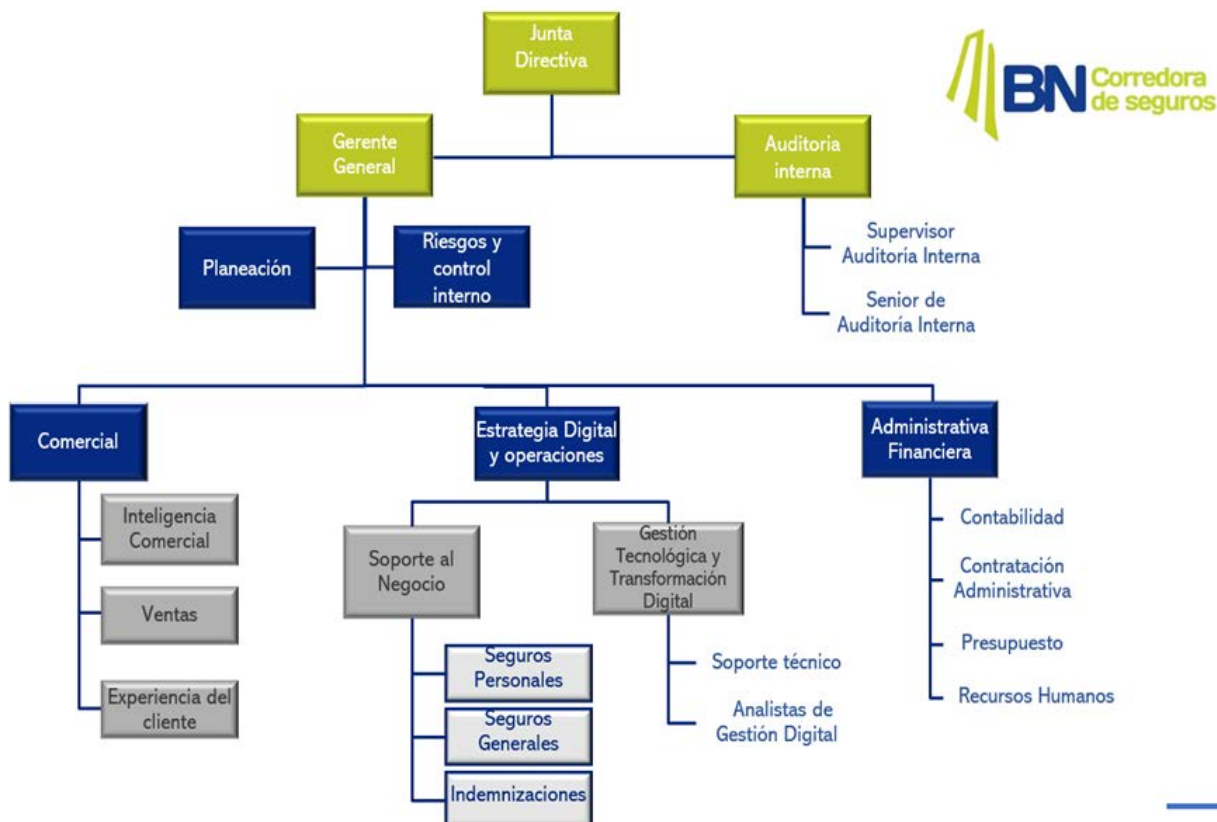
Gerencia de Sistemas y Tecnología	Área responsable de proveer y administrar de forma efectiva los servicios tecnológicos que el negocio requiere para alcanzar sus objetivos, alineados con la dirección establecida por el gobierno de TI.	13
Gerencia Comercial	Área encargada de comercializar de forma profesional los productos que BN Fondos ofrece como resultado de la identificación de las necesidades tanto de la clientela actual y potencial, a través de una selección oportuna, comunicación eficaz y servicio de calidad. Se encarga a su vez de las labores de mercadeo y comunicación con la clientela.	27
Gerencia de Operaciones	Es el área encargada de realizar la gestión operativa de los Fondos de Inversión, para ello lleva a cabo las siguientes funciones: a) La contabilidad de los Fondos de Inversión. b) Asegura el correcto procesamiento de las solicitudes de inversión y retiro de la clientela, así como la gestión oportuna de pagos a la clientela, y c) Atiende consultas y realiza las actualizaciones de la información del producto, según solicitud de la clientela. Además del registro, control y archivo de los expedientes de la clientela.	14
Gerencia de Fondos Inmobiliarios e Hipotecarios	Área 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

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
EM-01	Ejecutiva	3	₡ 1.415.211,00
EM-02	Ejecutiva	9	₡ 1.634.547,00
EM-03	Ejecutiva	1	₡ 1.866.333,00
EM-06	Ejecutiva	3	₡ 2.909.449,00
EM-07	Ejecutiva	5	₡ 4.131.021,00
JD	Ejecutiva	2	₡ 6.871.364,00
TM-01	Técnica	8	₡ 589.572,00
TM-02	Técnica	7	₡ 685.287,00
TM-03	Técnica	25	₡ 776.162,00
TM-04	Técnica	21	₡ 1.103.933,00
TM-04 (P)	Técnica	2	₡ 1.523.132,00
TM-04 A	Técnica	2	₡ 1.346.548,00
TM-05 (P)	Técnica	1	₡ 2.175.378,00
TOTAL		89	

d. BN Corredora de Seguros :

Organigrama vigente:



Cantidad total de colaboradores: 101

Descripción de las áreas:

Unidad Organizacional	Descripción	Cantidad de Colabores
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.	2
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.	4
Planeación	Gestionar el proceso de planeación estratégica de BN Corredora de Seguros, así como su ejecución anual y a largo plazo.	4
Riesgo y Control Interno	Mejorar y brindar fortalecimiento del sistema de control interno normativo y administrar límites de exposición de riesgo en la Corredora.	4
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.	1

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.	3
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.	22
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.	15
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.	1
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.	2
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.	9

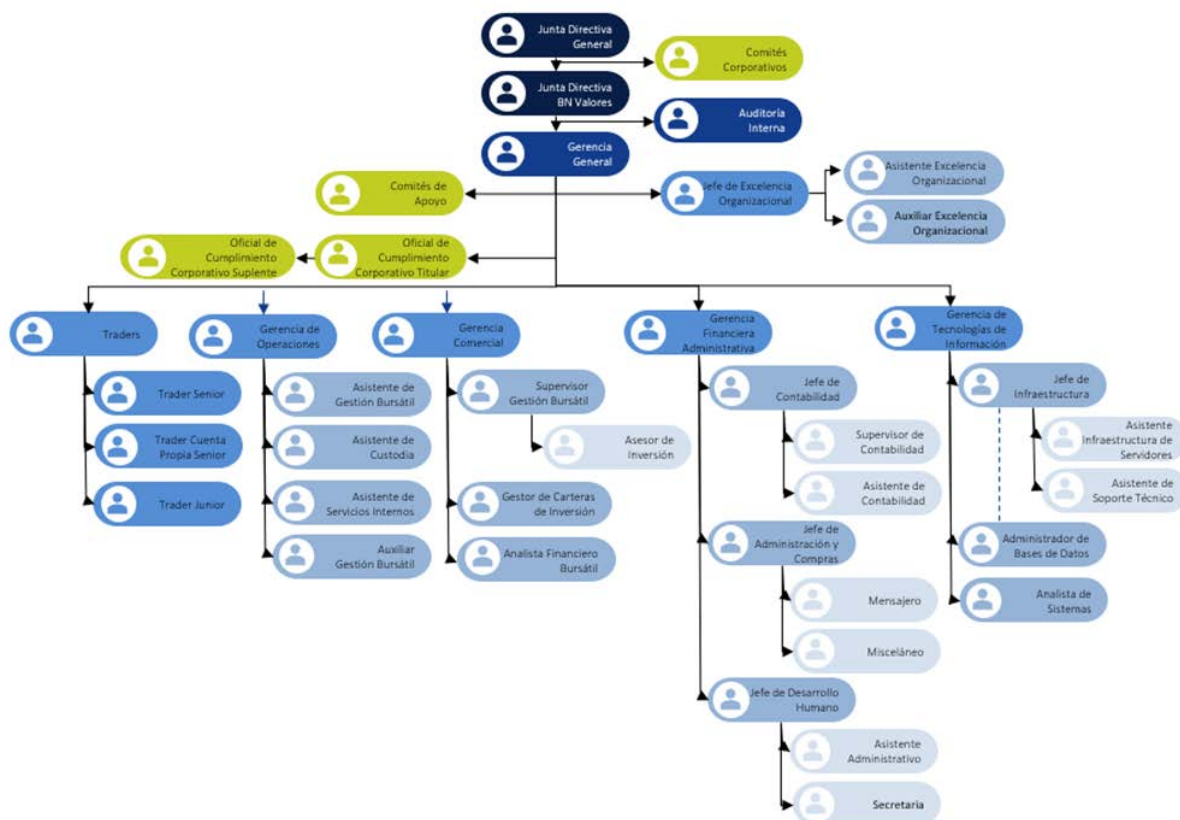
Seguros generales	Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de pólizas de seguros generales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.	15
Indemnizaciones	Ejecutar los procesos de indemnización de pólizas de seguros y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad.	6
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.	6
Administrativa Financiera	Centralizar las funciones administrativas del negocio, tales como los procesos contables, financiero, presupuestario, compras, recursos humanos, para lograr un apoyo alineado a los objetivos estratégicos de la Corredora, con el fin de buscar la eficiencia en los tiempos de respuesta.	7

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativa	2	444,250.83
AM-02	Administrativa	35	581,968.83
TM-01	Técnica	23	628,526.41
TM-02	Técnica	11	735,375.76
TM-03	Técnica	1	875,097.15
TM-04	Técnica	16	1,467,348.11
TM-05	Técnica	1	2,093,521.71
EM-01	Ejecutiva	4	1,731,470.90
EM-03	Ejecutiva	2	2,210,915.01
EM-04	Ejecutiva	2	2,498,333.98
EM-07	Ejecutiva	2	4,051,456.13
Acuerdo de Junta Directiva	Gerente	1	6,920,970.11
Acuerdo de Junta Directiva	Auditor	1	4,216,947.30
Totales		101	

e. BN Valores :

Organigrama vigente al 2021:



Cantidad total de colaboradores: 71 (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
Auditoría Interna	Es el área encargada la fiscalización de la operación de la organización.	5
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.	14
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.	21
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

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativo	5	444,250.81
AM-02	Administrativo	3	581,968.85
AM-03	Administrativo	1	458,588.99
TM-01	Técnico	2	575,000.00
TM-02	Técnico	6	672,807.09
TM-03	Técnico	9	835,211.935
TM-04	Técnico	5	1,334,832.92
TM-05	Técnico	3	1,906,543.58
TM-07	Técnico	1	2,460,587.72
EM-02	Ejecutiva	4	1,954,662.79
EM-03	Ejecutiva	6	1,892,127.37
EM-07	Ejecutiva	4	4,434,447.50
No Homologable (*)		4	2,159,017.50
No Homologable (*)		16	
FS01		1	5,150,077.45
AS01		1	7,040,960.91

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

4. Metas trazadas y resultados 2021

a. Banco Nacional:

La siguiente tabla resume los resultados de los indicadores gerenciales del mes de diciembre 2021:

Indicador	Peso	Meta	Resultados	Calificación	Logro acumulado	Explicación de resultados
Crecimiento clientes digitales	10%	760,962	1,036,631	100.00%	10.0%	El indicador de crecimiento en Clientes Digitales se ubica 1 005 761 clientes, obteniendo un cumplimiento del 100%.
Mora mayor a 90	10%	3.90%	2.77%	89.68%	9.0%	El indicador de Mora mayor a 90 días cierra diciembre 2021 en 2.77%, por debajo del límite de 3.90% definido para este año, disminuyendo 0.94pp respecto al mes anterior.
Eficiencia	20%	63.41%	61.35%	100.00%	20.0%	El indicador de Eficiencia muestra un resultado de 61.35% para diciembre 2021, 2.06pp por debajo de la meta de 63.41%. Se evidencia una mejora de 3.33pp en el indicador de Eficiencia al comparar el resultado de diciembre 2021 con el resultado del mismo mes del año anterior.
NPS	10%	34	31.90	78.53%	7.85%	El NPS se ubica en diciembre en 31.03 y al evaluar contra la meta (34) obtiene un cumplimiento del 78.53%.
Participación de mercado	20%	19.12%	18.79%	31.25%	6.30%	La Participación de Mercado en cartera de crédito bruta se ubicó en 18.79%, presentando un decrecimiento interanual en diciembre de 2021 de -0.07pp respecto al año anterior, siendo la meta del mes 19.12% y obteniendo un cumplimiento de 31.25%.
ROE	20%	2.00%	2.83%	100.00%	20.0%	La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) se ubica en 2.83% por encima de la aspiración definida para diciembre del 2021 (2%), con un resultado menor respecto al mes de noviembre (3.10%). El indicador ha mantenido una tendencia creciente desde diciembre 2020 pero decrece a partir de noviembre 2021.
Suficiencia Patrimonial	10%	13.25%	13.05%	93.85%	9.4%	La Suficiencia Patrimonial se situó en 13.05%, disminuyendo con respecto al mes anterior en 0.20pp, y ubicándose por debajo de la aspiración del mes (13.25%), para un cumplimiento del 93.85%.

En relación con las metas y logros del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, los resultados obtenidos a diciembre 2021 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	2.5%	-5.9%	-237%	Cumplimiento Bajo	En el año 2021 se registró un decrecimiento de la cartera de crédito a causa de cuatro razones u obstáculos principales que se pudieron identificar: - Mayor recuperación por pago de crédito comparado con 2020 que fue un año en que se dieron miles de prórrogas y por lo tanto los pagos se difirieron para el 2021. - Adicionalmente un mayor interés por reducir el endeudamiento por parte de los clientes. - Cancelaciones de créditos con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo de otras entidades financieras. - La demanda de crédito presentó una mayor dinámica recién a partir del segundo semestre del año.
	Porcentaje de crecimiento anual de clientes activos del segmento MIPYMES del BNCR, con respecto de diciembre del año anterior	1.5%	2.7%	100%	Cumplimiento Alto	En el año 2021 se sobre cumplió esta meta, debido principalmente al enfoque en la mejora de procesos y la atención de la demanda de créditos de menor monto.

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%	2.7%	100%	Cumplimiento Alto	<p>En el 2021 se ve una mejora en las colocaciones de vivienda principalmente para el segundo semestre, que responde a varias situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La percepción de la población sobre la Crisis sanitaria (Covid 19) mejoró al disminuir los casos. - Se mejora la percepción económica de la población al disminuir el desempleo. - Tasas Básicas se mantienen estables y bajas lo que contribuye a la cuota de los créditos. - Periodos de Gracia en capital para casos de construcción y otros planes de inversión. - Se implementó una unidad de atención y proceso exclusiva para créditos con bonos del Banhvi. - Se ajustan las Tasas de Interés de forma tal que permite brindar una oferta muy competitiva.
Inclusión financiera	Número de Cuentas de Expediente Simplificado (CES) Tipo I y II abiertas a clientes nuevos del BNCR	53,176	55,715	100%	Cumplimiento Alto	<p>Al cierre del 2021, debido a la reactivación de la economía el indicador se logra cumplir.</p> <p>El logro del alcance en la colocación de cuentas en clientes nuevos, se logra fomentando la bancarización de la población, y se ha sentido por la recuperación paulatina de la economía, la misma se ha dinamizado y se nota como poco a poco aumenta la activación de negocios y por ende, empleos, que requiere de una cuenta inicial, ya sea para el recibo de salarios como de ahorro.</p>
Gestión Institucional de los bancos comerciales del Estado	Porcentaje de variación interanual del gasto administrativo del BNCR	3.2%	4.1%	71.1%	Cumplimiento Medio	<p>El crecimiento del gasto administrativo se presenta principalmente en los gastos de personal, específicamente en la cuenta de sueldos y bonificaciones de personal permanente en cuenta de salarios de mercado, lo que responde al cambio de salario de escalafón a salarios de mercado, por lo que es de esperarse que la cuenta de salario de mercado incremente a final de año como efecto de los traslados a este tipo de pago.</p>

b. BN Vital:

99.64 % Calificación del Mes	BN Vital	99.15 % I Semestre	99.64 % II Semestre	99.39 % Calificación Anual
--	-----------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
RORAC BN Vital	Promedio	0,70	0,88	100,00 %	96,38 %	10,00 %	9,64 %
Eficiencia BN Vital	Valor Real	61,87%	50,25%	100,00 %	100,00 %	20,00 %	20,00 %
ROE BN Vital	Valor Real	23,60%	31,04%	100,00 %	100,00 %	70,00 %	70,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2021	Resultado 2021	Alcance	Explicación de resultados
RORAC	0.70	0.88	125.71%	Al mantener los riesgos controlados y con muy poca variación en relación con el monto estimado y al obtener una mayor utilidad, superó lo proyectado para el 2021.
Eficiencia	61.87%	50.25%	123.12%	Con referencia al punto anterior, la generación de mejores ingresos operativos y mantener los gastos operativos sobre el estimado, generó que el índice de eficiencia estuviera por encima de lo proyectado.
ROE	23.60%	31.04%	131.54%	En el 2021 se presentó un incremento en los precios de los títulos valores y el aumento en el tipo de cambio del dólar en el mercado costarricense 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.

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
Cobertura de Capital BN Fondos	Promedio	2,00%	3,17%	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
Eficiencia BN Fondos	Valor Real	51,00%	38,36%	100,00 %	100,00 %	20,00 %	20,00 %
ROE BN Fondos	Valor Real	24,06%	31,05%	100,00 %	100,00 %	70,00 %	70,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2021	Resultado 2021	Explicación de resultados
Cobertura de Capital	2	3.17	La meta se alcanzó es más de un 100%, por tanto, la cobertura de riesgo es suficiente para cubrir eventuales riesgos de la operativa de los fondos de inversión.
Eficiencia	51%	38.36%	Superó la meta en un 100%, tiende a la baja con respecto a años anteriores, lo que es reflejo de la buena gestión y control de los gastos.
ROE	24.06%	31.05%	El resultado superó la meta establecida, lo que es consistente con el comportamiento de la utilidad neta.

d. BN Corredora de Seguros :

100.00 % Calificación del Mes	BN Corredora de Seguros			98.06 % I Semestre	100.00 % II Semestre	99.03 % Calificación Anual	
Indicador	Medición	Meta	Resultado	Calificación Mes	Calificación Acumulada	Peso	Logro Acumulado
RORAC BN Corredora Seguros	Promedio	2,41	6,30	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
Eficiencia BN Corredora de Seguros	Valor Real	37,88%	33,46%	100,00 %	100,00 %	20,00 %	20,00 %
ROE Corredora de Seguros	Valor Real	45,53%	49,60%	100,00 %	100,00 %	70,00 %	70,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2021	Resultado 2021	Explicación de resultados
RORAC	2.41	6.30	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 cubriendo casi 7 veces el riesgo esperado.
Eficiencia	37.88%	33.46%	El indicador de eficiencia cierra dic 2021 con 33.46% sobrepasando la meta en 4.42 puntos porcentuales. Esto se debe al óptimo funcionamiento de nuestros procesos, una cultura institucional que premia el uso eficiente de los recursos institucionales y un enfoque en la generación de nuevos negocios con un control estricto del gasto operativo.
ROE	45.53%	49.60%	Con cierre a diciembre el indicador del ROE nos da un resultado de 49.60%, esto se logra gracias a la transferencia de dividendos en las fechas establecidas, lo que permite mantener un patrimonio en el nivel esperado y una Utilidad acumulada superior a la meta.

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
Cobertura de Capital BN Valores	Promedio	1,50%	4,92%	100,00 %	100,00 %	10,00 %	10,00 %
Eficiencia BN Valores	Valor Real	92,35%	76,89%	100,00 %	100,00 %	20,00 %	20,00 %
ROE BN Valores	Valor Real	11,50%	16,01%	100,00 %	100,00 %	70,00 %	70,00 %

Indicador de desempeño	Meta 2021	Resultado 2021	Explicación de resultados
Cobertura de Capital	1.50	4.92	El nivel de capital permite cubrir los riesgos normativos en 4,92 veces, con lo cual se alcanza el 100% de la meta establecida.
EFICIENCIA	92,35%	76,89%	Generación de ingresos operativos y control de gasto permitieron alcanzar un nivel de eficiencia del 76.89%, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.
ROE	11,50%	16,01%	Con utilidades por €2.741 millones se alcanza una rentabilidad del 16,01%, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.

5. 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 puede emitir bonos a nivel nacional e internacional, además puede trabajar con líneas de crédito o empréstitos, que son de uso normal en la gestión diaria del negocio.

Durante el 2021 se realizaron dos aumentos salariales, para el primer semestre fue de un 1.14% y para el segundo semestre fue de un 0.76%, de acuerdo con las variaciones registradas en el Índice de Precios al consumidor (IPC).

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 2021 ingresaron a la Dirección Jurídica 468 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 2021.

Tipo de proceso	Cantidad	Pretensión inicial colones	Pretensión inicial dólares
Laboral	104	₡70,256,424.06	\$0.00
Ejecutivo Hipotecario	57	₡0.00	\$3,614,773.10
Conocimiento	53	₡1,014,387,581.00	\$2,957,293.58
Apersonamiento	38	₡0.00	\$0.00
Monitorio	30	₡0.00	\$0.00
Conciliación Defensoría del Consumidor	26	₡0.00	\$0.00
Diligencias Administrativas Registro Público	23	₡0.00	\$0.00
Penal	21	₡0.00	\$300,000.00
Expropiación	15	₡30,000,000.00	\$0.00
Ordinario Agrario	14	₡0.00	\$0.00
Procedimiento ordinario administrativo	14	₡0.00	\$0.00
Recurso de Amparo	13	₡0.00	\$0.00
Medida Cautelar	12	₡0.00	\$0.00
Agrario	11	₡50,500,000.00	\$0.00
Administrativo	5	₡0.00	\$0.00
Amparo de Legalidad	5	₡0.00	\$0.00
Concursales	5	₡0.00	\$0.00
Disciplinario Notarial	4	₡0.00	\$0.00
Ejecutivo Prendario	3	₡0.00	\$0.00
Información Posesoria	3	₡0.00	\$0.00
Acción de Inconstitucionalidad	2	₡0.00	\$0.00
Ejecución de Sentencia	2	₡0.00	\$0.00
Consignación de pago	1	₡0.00	\$0.00

Disciplinario a notarios	1	¢0.00	\$0.00
Hábeas Data	1	¢0.00	\$0.00
Interdictales	1	¢0.00	\$0.00
Ordinario Civil	1	¢0.00	\$0.00
Ordinario Contencioso			
Administrativo	1	¢0.00	\$0.00
Reposición de Título	1	¢0.00	\$0.00
Tránsito	1	¢0.00	\$0.00
Total	468	¢1,165,144,005.06	\$6,872,066.68

Adicionalmente, BN Corredora de Seguros registra el siguiente proceso judicial en el año 2021:

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, no se realizaron trámites de procesos formativos en el exterior.

b. BN Vital:

Créditos y modificaciones salariales:

Actualmente BN Vital no cuenta con créditos. Durante el 2021 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2021	1.14%
Julio	0.76%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado		Infructuoso /Desierto
		Colones	Dólares	
2021CD-000001-00174000001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI (Traslado de Router y switch)	¢0,00	\$0,00	INFRUCTUOSO
2021CD-000002-00174000001	Contratación del servicio de apagado, desconexión, desmontaje, embalaje, traslado, montaje, reconexión y encendido de equipos TI (Traslado de Router y switch).		\$6.499,99	
2021CD-000003-00174000001	Inscripción al curso de "Six Sigma Black Belt" del colaborador Gustavo Sánchez Rodríguez.		\$1.632,00	
2021CD-000004-00174000001	Contratación de servicio de soporte preventivo y correctivo de los equipos y software de monitoreo de la plataforma marca IBM		\$128.089,96	
2021CD-000005-00174000001	Inscripción al curso "Gestión emocional, Mindfulness y manejo del estrés".		\$357,00	
2021CD-000006-00174000001	Inscripción al "Programa de preparación para la Certificación CIA".		\$1.650,00	
2021CD-000007-00174000001	Inscripción de dos colaboradores del departamento de Auditoria Interna al curso Seminario Auditoria Forense para Banca.	¢459.000,00		
2021CD-000008-00174000001	Contratación de un proceso de capacitación por medio de mentoring a un Director de alto nivel gerencial para el cierre de brechas competenciales.	¢459.000,00		

2021CD-000009-017400001	Contratación del servicio para el cambio de dominio a la plataforma workspace one de virtualización de escritorios vmware, propiedad de la Operadora.		\$57.000,00	
2021CD-000010-017400001	Inscripción de cuatro colaboradores al curso de "CERTIFICACIÓN AUDITOR INTERNO DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015".	€632.400,00		
2021CD-000011-017400001	Inscripción de un colaborador en el curso virtual redacción de informes técnicos y administrativos		\$255,00	
2021CD-000012-017400001	Contratación del servicio de soporte del licenciamiento de la marca Oracle para BN VITAL.		\$32,859.86	
2021CD-000013-017400001	Contratación de una empresa especialista que realice un diagnóstico de clima y cultura organizacional para BN VITAL OPC S.A.		\$11,053.33	
2021CD-000014-017400001	Compra de dos paquetes de 10 licencias workspace one enterprise perpetual y su soporte VMWARE para BN VITAL OPC S.A.	€0,00	\$0,00	Infructuoso
2021CD-000015-017400001	Contratación de servicio de actualización del licenciamiento y soporte correctivo de la plataforma VMWARE		\$6,237.60	
2021CD-000016-017400001	Contratación de una persona física o jurídica que provea las vacunas contra la influenza estacional y realice su aplicación a los funcionarios de BN VITAL OPC S.A.	€0,00	\$0,00	Infructuoso
2021CD-000017-0017400001	Inscripción de dos colaboradores a la capacitación certificación virtual		\$1,200.01	
2021CD-000018-017400001	Inscripción de dos colaboradores en el Programa de Formación cXM 360 (CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT)		\$1.227.06	
2021CD-000019-017400001	Inscripción de cuatro compañeros al Técnico en Asesoría y Comercialización de Planes previsionales y gestión en riesgos 2021	€0,00	\$0,00	Infructuoso
2021CD-000020-017400001	Contratación de una persona física o jurídica que provea las vacunas contra la influenza estacional y realice su aplicación a los funcionarios de BN VITAL OPC S.A.		\$8.999,46	
2021CD-000021-017400001	Inscripción de cuatro compañeros al Técnico en Asesoría y Comercialización de Planes previsionales y gestión en riesgos 2021	€4.742.323,16		
2021CD-000022-017400001	Contratación de servicios de suscripción de uso de base de datos Master-Lex Normas y Jurisprudencia de documentos jurídicos	€1.547.907,90		
2021CD-000023-017400001	Inscripción de un colaborador de AI al curso de preparación para el examen de certificación Certified Information System Auditor (CISA).		\$900,00	
2021CD-000024-017400001	Contratación de servicio de cambio de dominio interno de plataforma AVAMAR al dominio bnrcr.fi.cr BN VITAL OPC S.A.		\$3.100,43	

2021CD-000025-017400001	Contratar el servicio de cambio de dominio interno (bnvital.com) de la plataforma Intranet (SharePoint y SQL Server), de la Operadora	¢0,00	50,00	Infructuoso
2021CD-000026-017400001	contratar el servicio de cambio de dominio interno (bnvital.com) de la plataforma digitalización ePOWER y Smart Capture.		\$847.50	
2021CD-000027-017400001	Contratación de servicios de logística creativa para el desarrollo de un Plan Integral de Cultura y Salud Organizacional 2021.	¢4.957,200.00		
2021CD-000028-017400001	Contratar el servicio de cambio de dominio interno (bnvital.com) de la plataforma Intranet (SharePoint y SQL Server), de la Operadora.	¢1,695,000.00		
2021CD-000029-017400001	Inscripción de un colaborador de (DGRC) al Programa Técnico en Riesgos Asociados a la Operación (PRO).	¢385,560.00		
2021CD-000030-017400001	Inscripción de colaborador (AI) al programa Técnico en Riesgos.	¢1.266.840,00		
2021CD-000031-017400001	Inscripción de funcionarios del departamento de DHSO al curso Cálculos laborales, lo que todo encargado de planillas debe saber	¢252,960.99		
2021CD-000032-017400001	Inscripción de colaboradora de la GG al curso Buenas prácticas para la redacción de actas (enfoque legal y técnico)		\$357.00	
2021CD-000033-017400001	inscripción de tres colaboradores de la GPC en el curso certificación virtual Big Data con el Programa QUICK Big Data	¢240,000.00		
2021CD-000034-017400001	Compra a demanda de diademas binaural de uso profesional y micrófono con supresor de ruido	Hasta un monto máximo de ¢6.000.000.00		
2021CD-000035-017400001	Inscripción de dos colaboradoras del DGRC al Curso Certificación ISO 37301 Certified Compliance Officer.	¢0,00	50,00	Infructuoso
2021CD-000036-017400001	Contratación de dos pautas para anuncio de cierre de contratos de fideicomisos BNVITAL en el periódico la república	¢3.420.000,00		
2021CD-000037-017400001	Contratación de dos pautas para anuncio de cierre de contratos de fideicomisos BNVITAL en el periódico la teja.	¢4.691.855,76		
2021CD-000038-017400001	Inscripción de dos colaboradoras del DGRC al Curso Certificación ISO 37301 Certified Compliance Officer.	¢0,00	50,00	Infructuoso
2021CD-000039-017400001	Inscripción de dos colaboradoras del departamento de DHSO al Congreso & Expo Internacional de Recursos Humanos (CIRH-EIRH) 2021.	¢172,077.06		
2021CD-000040-017400001	Inscripción de dos colaboradores al curso virtual Nueva Ley General de la Contratación Pública.	¢91,800.00		

2021CD-000041-017400001	Inscripción de un colaborador al curso virtual comunicación de impacto, el reto de la virtualidad.		\$1,449.42	
2021CD-000042-017400001	Contratación de una persona física o jurídica que brinde servicios para realizar un proceso de capacitación en 12 competencias en diversos temas para el cierre de brechas.	€3.182,400.00		
2021CD-000043-017400001	Inscripción de 27 colaboradores al CURSO ESTRUCTURA Y RIESGO DE LOS SISTEMAS DE PENSIONES 2021 (Gestión de Riesgos de Vida: Fondos de Pensiones).	€6.804.000.91		
2021CD-000044-017400001	Contratación Servicio Renovación software para Monitoreo (Solarwinds)			Infructuoso.
2021CD-000045-017400001	Inscripción de colaboradoras del departamento de inversiones al curso Herramientas para la toma de decisiones			Infructuoso.
2021CD-000046-017400001	Inscripción de las colaboradoras del departamento de inversiones al curso Economía para no economistas: un enfoque introductorio con énfasis en macroeconomía.	€660,960.00		
2021CD-000047-017400001	Contratación del servicio de un taller virtual de Innovación BN Vital 2021.	€3,000,000.00		
2021CD-000048-017400001	Contratación de una agencia de viajes para la compra de tres tiquetes aéreos ida y vuelta con destino a Madrid, España.	€4,723,490.00		
2021CD-000049-017400001	Inscripción de Colaboradores de GPC en el programa Bootcamp CXM 360		\$1.978,80	
2021CD-000050-017400001	Inscripción de un colaborador en la capacitación el ABC Contratación Administrativa	€126,480.00		
2021CD-000051-017400001	Suministro, instalación y puesta en marcha de un sistema de aire acondicionado, conformado por un (1) equipo tipo cassette, con servicio de mantenimiento prev. correct.			Infructuoso
2021CD-000052-017400001	Inscripción de dos compañeros al curso Toma de decisiones con metodologías ágiles.		\$714.00	
2021CD-000053-017400001	Inscripción de 26 Colaboradores de BN Vital OPC en curso de Introducción en Grafoscopia (Análisis de firmas)	€4.895,803.14		
2021CD-000054-017400001	Inscripción colaboradores al curso Pensamiento Creativo BN Vital OPC S.A.	€2.621,362.50		
2021CD-000055-017400001	Inscripción de una colaboradora al curso Diagnóstico estratégico de capacitación en el entorno actual, enfoque innovación, transformación digital y metodologías ágiles.		\$402,90	
2021CD-000056-017400001	Inscripción de 2 colaboradores al Taller Riesgo de fraude y corrupción desde el Modelo de Organización y Prevención de Delitos, Ley 9699	€204,000.00		

2021CD-000057-017400001	Inscripción de 10 colaboradores al curso Workshop "Gestión de Proyectos Ágiles a través de SCRUM	€3,885,005.37		
2021CD-000058-017400001	Contratación de una persona física o Jurídica que brinde los servicios en interpretación de lenguaje de señas costarricense (LESCO) según demanda .	€45,000.00		
2021CD-000059-017400001	Inscripción de 24 compañeros al curso de actualización en asesoría y comercialización de planes de pensiones complementarias.	€2.937,600.00		
2021CD-000060-017400001	Inscripción de un colaborador, al curso virtual: Programa de Desarrollo de Líderes de Alto Nivel		\$1.071.00	
2021CD-000061-017400001	Contratación servicio de sostenibilidad (soporte) y acceso a nuevas versiones del sistema de Gestión de Nóminas y Autogestión Marcas (Soluciones Integrales SOIN SAPIENS).		\$14.405.24	
2021CD-000062-017400001	Contratación del servicio de mantenimientos Sistema Digitalización Epower, Alquiler Escaner, horas desarrollo.		\$14.694.96	
2021CD-000063-017400001	Contratación de servicio CDR correspondiente a los paquetes vivir bien y paquete de exposición en emisoras musicales 2022 BN Vital	€108.273,732.06		

Procesos de contratación por excepción en físico.				
2021CD-000001-BNV01UCA (*)	Alquiler de vehículo Carol Villalobos		€1.00	
2021CD-000002-BNV01UCA (*)	Alquiler de vehículo Cesar Mora		€1.00	
Licitaciones Abreviadas.				
2021LA-000001-0017400001	Contratación de una persona física o jurídica que provea una solución para el reemplazo de los servidores de la plataforma de seguridad perimetral			\$35.077.64

Contratos adicionales Art. 209 RLCA o modificaciones contractuales Art. 208 RLCA			
2020LA-000004-0017400001	Compra de cuatro discos duros plataforma de grabaciones llamadas (Art. 209 RLCA)		\$5.609,63
2020LA-000003-0017400001	Compra de 23 de portatiles para funcionarios de BN VITAL. (Art. 209 RLCA)		\$23,520.95
2017CD-000048-BNV01UCA	Contratación de Servicios de Decoración para las Instalaciones de BN VITAL (Art- 208 RLCA)	¢990.000,00	
2020CD-000048-0017400001	Contratación de servicio vivir bien Radio Monumental	¢9,022.811,54	
2021CD-000042-0017400001	Contratación de una persona física o jurídica que brinde los servicios para realizar un proceso de capacitación de 12 competencias en diversos temas a colaboradores de BNVITAL para cierre de brechas”	¢1.559.376,54	
2020LA-000002-0017400001	Contratación de horas profesionales por horas para el desarrollo de aplicaciones y mantenimiento en la plataforma de software OTRS y además consultoría en mejores prácticas sobre ITIL y COBIT	¢3.000.000,00	

(*) 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
Del 23 al 30 de octubre 2021	Hermes Alvarado Salas Mario Carazo Zeledón Marco Vargas Aguilar	192	Madrid, España	Asistencia al Seminario Internacional FIAP y a las sesiones de trabajo con NOVASTER en Madrid España.

c. BN Fondos:

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el 2021 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2021	1.14%
Julio 2021	0.76%

Procesos de contratación administrativa:

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2021CD-000001-0016500001	Renovación anual de las licencias del SERVICE DESK PLUS ENTERPRISE y ANALYTICS PLUS PROFESIONAL, MANAGEENGINE		19.898,17
2021CD-000002-0016500001	Actualización de Soporte y Licenciamiento Quest 2021-2022		10.468,32
2021CD-000003-0016500001	Inscripción en capacitación: Situación Actual y Perspectivas de la Economía Costarricense para 2021, Efectos en el Sistema Financiero Nacional	775.200,00	
2021CD-000005-0016500001	Contratación para los servicios de emisión de informe de segunda opinión para calificación de bono verde		10.961,00
2021CD-000006-0016500001	Servicios profesionales para la realización de Auditorías Integradas al Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión para la Igualdad de Género		17.390,70

2021CD-000007-0016500001	Contratación de servicios para presentación semestral de Informe de Actualización de la Situación de Mercado Inmobiliario Nacional y del Acompañamiento Estratégico en Consultoría Inmobiliaria		Cada Informe 5.932,5 servicio por hr 101,70
2021CD-000008-0016500001	Compra de dos (2) PDU Monofásico Controlable con Switch de Transferencia Automática		2.329,94
2021CD-000009-0016500001	Inscripción en capacitación: Herramientas de Análisis de Causa - Raíz		1.183,21
2021CD-000010-0016500001	Compra de dos (2) bandejas de expansión para la solución de Respaldo y Recuperación de Información Data Domain 6300		203.863,98
2021CD-000011-0016500001	Contratación de horas por servicios profesionales para la Plataforma Citrix de BN Fondos		hr hábil 67,80 hr no hábil 90,40
2021CD-000012-0016500001	Inscripción en conferencia: El Nuevo Papel y Obligaciones para Juntas Directivas SUGEF 2-10 y 16-16.	938.400,00	
2021CD-000013-0016500001	Renovación Anual y Suscripción del Licenciamiento CITRIX de BN Fondos		17.039,66
2021CD-000014-0016500001	Compra de material impreso para la difusión entre clientes internos y externos de BN FONDOS	1.118.700,00	
2021CD-000015-0016500001	Compra de material promocional con el fin de promover e impulsar la marca, BN Fondos	4.020.096,48	
2021CD-000016-0016500001	Inscripción en programa de capacitación: Formación CXM 360 Customer Experience Management		4.699,06
2021CD-000019-0016500001	Inscripción en Curso: Comunicación de Impacto el reto de la Virtualidad		1.449,42
2021CD-000020-0016500001	Compra de 24 UPS para el personal crítico de BN Fondos		5.125,68
2021CD-000021-0016500001	Inscripción en Seminario de Administración Profesional de Fondos de Pensión e Inversión		1.588,82

2021CD-000022-0016500001	Renovación de Soporte y Garantía para un (1) switch marca Cisco modelo WS-c4500x-24x-ES		3.277,30
2021CD-000023-0016500001	Inscripción en Programa de Desarrollo de Líderes de Alto Nivel		1.071,00

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Esta Sociedad no registró viajes al exterior en el 2021.

d. BN Corredora de Seguros:

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el 2021 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2021	1.14%
Julio 2021	0.76%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2021CD-000001-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "PROGRAMA EXPERTO DE MINERIA DE DATOS"		U\$2.346.00
2021CD-000003-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "COBIT 2019 FUNDAMENTOS".		U\$2.611.20
2021CD-000004-0017000001	"CAPACITACION ABIERTA "PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN EN LEGISLACIÓN LABORAL"		U\$1.387.20
2021CD-000005-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "CERTIFICACION SIX SIGMA YELLOW BELT"		U\$604.23
2021CD-000006-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "CONSTRUCCION DE MAPAS DE RIESGOS".		U\$275.40
2021CD-000008-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "QUE ESPERAR A NIVEL REGULATORIO EN EL 2021".	¢63.240.00	
2021CD-000009-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "CHARLA ANALISIS CRITICO DEL NUEVO PROYECTO DE LEY DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA".	¢28.050.00	
2021CD-000010-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "ANÁLISIS DE DATOS CON EXCEL, POWER QUERY, POWER PIVOT & DAX, POWER BI, SQL",	¢910.800.00	
2021CD-000011-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "SCRUM MASTER PROFESSIONAL CERTIFICATE (SMPC"		U\$2.654.76
2021CD-000012-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "ANÁLISIS Y VIZUALIZACION DE DATOS POWER BI"	¢69.360.00	

2021CD-000001-BNCS	CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR "DIPLOMADO DE AUDITORIA INTERNA 4.0",		U\$1.280.00
2021CD-000002-BNCS	"CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR EVENTO VIRTUAL "AUDITORÍA, ASEGURAMIENTO Y CONTROL GOBIERNO, RIESGO Y RESILIENCIA SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD".		U\$450.00
2021CD-000002-0017000001	COMPRA DE DOS FUNCIONALES		U\$1.624.94
2021LA-000001-0017000001	COMPRA 117 PORTATILES		U\$132.544.49
2021CD-000007-0017000001	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE HORAS POR DEMANDA PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA IBROKER,		U\$6.780.00 por mes
2021CD-000014-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "SELECCIÓN DE RIESGOS PARA SEGUROS PERSONALES".		U\$61.20
2021CD-000015-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "PROGRAMA VIRTUAL DE CERTIFICADO COSO ERM".		U\$2.601.00
2021CD-000016-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "SERVICIOS AL CLIENTE APLICANDO INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ASERTIVA".	¢ 628.320.00	
2021CD-000017-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "CREACION DASHBOAR CON POWER BI NIVEL BASICO".	¢ 632,400,00	
2021CD-000018-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "DESING TRINKING PROFESSIONAL CERTIFICATE".		U\$2.189.43
2021CD-000019-0017000001	"COMO LUCHAR CONTRA LA INGENIERIA SOCIAL EN EL AMBITO CORPORATIVO".	¢656.000.00	
2021CD-000020-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "IT ESSENTIALS V7.1".	¢281.010.00	
2021CD-000021-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "COLABORADOR 9 CONGRESO DE SEGUROS AFLIADOS - CIS."		U\$1.130.00
2021CD-000022-0017000001	INTRODUCCION R PARA CIENCIA DE DATOS I".	¢88.128.00	
2021CD-000023-0017000001	"9no CONGRESO DE SEGUROS: TIEMPOS DE CAMBIO Y SOSTEBILIDAD".		\$ 734,40
2021CD-000026-0017000001	"DESIGN THINKING INNOVACION EN LAS EMPRESAS".	¢379.440.00	

2021CD-000027-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "OPTIMIZACION DE MIS PROCESOS CON POWER AUTOMATE".	¢104.550.00	
2021CD-000028-0017000001	"TECNICO ESPECIALISTA EN SEGUROS".	¢1.708.500.00	
2021CD-000004-BNCS	"CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR EVENTO VIRTUAL "CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL: ISO 22301 SPECIALIST - PROFESIONAL ESPECIALISTA EN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO".		U\$1.550.00
2021CD-000005-BNCS	"III CONGRESO VIRTUAL COPAPROSE HONDURAS 2021".		U\$55.00
2021CD-000024-0017000001	"CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR EVENTO VIRTUAL "III CONGRESO VIRTUAL COPAPROSE HONDURAS 2021".	¢1.606.718.75	
2021CD-000029-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "LA NUEVA LEY DE COMPRAS PUBLICAS".	¢416.160.00	
2021CD-000014-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "SELECCIÓN DE RIESGOS PARA SEGUROS PERSONALES".		U\$61.20
2021CD-000031-0017000002	"NUEVO MARCO REGULATORIO ESPECIAL PARA LOS MODELOS DE PREVENCIÓN".		U\$102.00
2021CD-000032-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT 360- IZO".		U\$9.363.00
2021CD-000033-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "INTELIGENCIA DE NEGOCIOS APLICADA - MODELADO Y FUNCIONES DAX PARA POWER BI (NIVEL 2 DE POWER BI)".	¢105.570.00	
2021CD-000034-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "FINANZAS PARA NO FINANCIEROS"		U\$600.00
2021CD-000035-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "COMUNICACION DE IMPACTO EL RETO DE LA VIRTUALIDAD)".		U\$1.449.42
2021CD-000036-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "PROGRAMA VIRTUAL CERTIFICADO DE COSO ERM".		U\$867.00
2021CD-000008-BNCS	"XXI CONGRESO REGIONAL COPAPROSE MEXICO 2021", a celebrarse los días del 3 al 5 de noviembre en MEXICO, para tres (3) miembros de Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros S.A., el cual detallo: Sras. Andrea Vindas Lara, Rosaysella Ulloa Villalobos y Jessica Borbon Guevara, y un (1) miembro del equipo Gerencial Sr. Antonio Mora Alfaro, Director Comercial".		\$5.528.25
2021CD-000047-0017000001	"GESTIÓN DE RIESGOS DE SERVICIOS EN LA NUBE: USO CORRECTO DE LOS 5 COMPONENTES Y 20 PRINCIPIOS DE COSO ERM		U\$387.60

2021CD-000048-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "JURISPRUDENCIA EN CONTRATACION ADMINISTRATIVA 2021".	€99.960.00	
2021CD-000050-0017000001	CAPACITACION ABIERTA "PROGRAMA DE DESARROLLO DE LIDERES DE ALTO NIVEL".		U\$1.071.00
2021CD-000053-0017000001	CAPACITACION ABIERTA TALLER ¿CON CUÁNTA BATERÍA ESTÁS CERRANDO EL AÑO?"	€362.100.00	
2021CD-000009-BNCS	"CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR "XXI CONGRESO REGIONAL COPAPROSE MEXICO 2021", a celebrarse los días del 3 al 5 de noviembre en MEXICO, (José Alfredo Barrantes Solano)		\$803.34
2021CD-000010-BNCS	"CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR "CURSO DE ESPECIALIZACIÓN INTERNACIONAL EN MODELO DE VENTA POR -ASESORAMIENTO PARA CORREDORES		\$4.800.00
2021CD-000046-0017000001	"COMPRA TIQUETE AEREOS A MEXICO".		\$3.140.00
2021CD-000049-0017000001	"COMPRA DE VEINTINCIO (25) UNIDADES AUDIFONOS DE DIADEMAS".	€353.125.00	
2021CD-000052-0017000001	"SERVICIO DE MENSAJERIA BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A."	€409.000.00 por mes	
2021CD-000046-0017000001	"COMPRA TIQUETE AEREOS A COLOMBIA".		\$890.00

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Andrea Vindas Lara. Rosaysella Ulloa Villalobos. Jessica Borbon Guevara. José Alfredo Barrientos Solano. Antonio Mora Alfaro.	24	México, del 3 al 5 de noviembre del 2021.	CAPACITACION ABIERTA EXTERIOR "XXI CONGRESO REGIONAL COPAPROSE MEXICO 2021.
Andrea Vindas Lara. Jessica Borbon Guevara. Jeannette Ruiz Delgado Esteban Umaña Lizano	32	República Dominicana del 10 al 13 de octubre del 2021.	XXVIII Congreso de Aseguradores Centroamérica, Panamá y el Caribe.

e. BN Valores :

Créditos y modificaciones salariales:

No se asumieron créditos con acreedores durante el 2021. Durante el 2021 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2021	1.14%
Julio 2021	0.76%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Detalle	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
CD-001-2021	Curso programa bursátil para asistentes de ventas	₡7.350,00	
CD-002-2021	Contrato soporte base datos por demanda		\$20.000,00
CD-003-2021	Contratación de una empresa para reclutar y seleccionar personal	₡1.600.000,00	
CD-004-2021	Contratar la actualización del plan de emergencias de BN Valores	₡485.900,00	
CD-005-2021	Capacitación en inglés primer cuatrimestre	₡2.527.200,00	
CD-006-2021	Diseño Ticket		\$750,00
CD-008-2021	Inscripción al taller operativa de la actividad de custodia		\$500,00
CD-009-2021	Contratación de servicios para la transmisión o Streaming de dos eventos	₡1.421.300,00	
CD-010-2021	Contratar la migración información virtual office a servidor BN Valores		\$6.750,00
CD-011-2021	Inscripción a la capacitación programa formación de agentes de bolsa promovido por CAMBOLSA		\$2.140,00
CD-012-2021	Inscripción a la capacitación aplicaciones web con asp.net CORE		\$3.960,00
CD-013-2021	Contratar la renovación del Software licencia Idea		\$4.915,50
CD-014-2021	Inscripción al programa virtual de certificación COSO EMR		\$1.700,00
CD-015-2021	Inscripción al examen Bolsa Nacional de Valores módulo 1 / programa formación bursátil		\$7.140,00
CD-017-2021	Inscripción al curso internacional ISO 22301 Specialist		\$1.000,00
CD-018-2021	Adquisición de productos promocionales para clientes, alcohol líquido en bolsita de manta	₡644.100,00	
CD-020-2021	Inscripción a la capacitación en mercados internacionales		\$4.080,00
CD-021-2021	Contratación del soporte LINUX para dos servidores		\$2.493,92
CD-023-20201	Inscripción capacitación Working Smart		\$3.366,00
CD-024-2021	Inscripción capacitación diseño matriz para evaluar iniciativas de renovación	₡159.997,00	

CD-025-2021	Contratación de la renovación licencias Aaudit plus proveedor único		\$1.502,90
CD-026-2021	Inscripción capacitación inglés II cuatrimestre	¢1.861.704,00	
CD-027-2021	Inscripción al examen módulo I programa formación bursátil		\$5.100,00
CD-029-2021	Contratación renovación soporte vm ware sitio principal y sitio alterno de BN Valores por un año		\$19.283,63
CD-030-2021	Inscripción capacitación certificación de control interno COSO abierta al público en general		\$2.493,90
CD-032-2021	Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema detección incendio marca simplex		\$1.769,58
CD-033-2021	Contratar el mantenimiento aires acondicionado marca Samsung	¢2.950.001,00	
CD-034-2021	Contratar el mantenimiento sistema acceso restringido Millenium	¢254.250,00	
CD-035-2021	Inscripción capacitación Auditor Interno Calidad ISO 9001:2015	¢316.200,00	
CD-036-2021	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo de una UPS		\$3.236,23
CD-037-2021	Inscripción capacitación el reto de la virtualidad auditoria		\$1.449,42
CD-038-2021	Inscripción examen de ubicación de inglés programa 100% línea	¢10.914,00	
CD-040-2021	Adquisición de 2 desktop		\$3.014,84
CD-042-2021	Inscripción al programa virtual de certificado COSO ERM Auditoría interna		\$867,00
CD-043-2021	Contratación uso del sistema SICOP		\$6.211,21
CD-044-2021	Inscripción capacitación inglés III trimestre	¢1.718.496,00	
CD-045-2021	Inscripción capacitación transformación digital		\$347,00
CD-046-2021	Inscripción capacitación preguntas y respuestas libertad de despido		\$76,50
CD-047-2021	Contratación renovación licencias Toad		\$11.865,00
CD-048-2021	Adquisición de seis (6) computadoras portátiles (laptops)		\$9.503,39
CD-049-2021	Adquisición artículos promocionales kits artículos relajantes	¢7.559.666,10	
CD-050-2021	Inscripción capacitación en la nueva ley de compras públicas	¢69.360,00	
CD-051-2021	Contratación renovación anual licencia OP Manager de Manage Engine		\$2.028,35
CD-052-2021	Contratación renovación certificación derivados cambiarios por la Bolsa Nacional de Valores		\$255,00
CD-054-2021	Inscripción examen formación bursátil		\$2.040,00
CD-055-2021	Contratación renovación anual de la licencia para el software de mesa de ayuda		\$9.565,45
CD-056-2021	Adquisición de artículos promocionales masivos vasos térmicos	¢1.796.700,00	
CD-057-2021	Contratación renovación licencia Adobe Acrobat pdf		\$2.998,80
CD-058-2021	Inscripción capacitación programa de desarrollo de líderes de alto nivel		\$1.071,00
CD-059-2021	Inscripción a la capacitación ¿Qué se espera de la industria de fondos de inversión en 2022?		\$110,16

CD-060-2021	Inscripción al programa formación bursátil módulo II		\$1.071,00
CD-061-2021	Inscripción al programa especialista en riesgos		\$2.998,80
CD-062-2021	Contratación renovación licenciamiento y soporte Check Point por un año		\$12.777,70
CD-063-2021	Contratación segunda auditoría de seguimiento, certificado de calidad ISO 9001-2015		\$2.147,00

Licitaciones Abreviadas.			
AMPLIACIÓN LICITACIÓN 2020LA-0000019-000001-CL	Ampliación contratación de una solución de almacenamiento y respaldos		\$50.000,00
LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-0000019-000001-CL	Renovación de la plataforma tecnológica de servidores		\$109.418,32

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

No se realizaron viajes durante el periodo 2021.

6. Limitaciones y obstáculos encontrados

a. Banco Nacional:

Para el periodo 2021 no hubo ninguna limitación más que el impacto del COVID19 en la economía del país.

b. BN Vital:

Para el periodo 2021 la situación económica por la pandemia del COVID-19.

c. BN Fondos:

Durante el período 2021 no se presentaron limitaciones o obstáculos, por el contrario, los indicadores establecidos en el Modelo de Desempeño superaron las metas establecidas, por lo que se obtuvo un resultado anual de un 100%.

El resultado financiero al cierre del período 2021 representa el nivel de utilidades más alto, desde la fundación de BN Fondos, donde se logró una utilidad neta de ₡3.280 millones, superando la utilidad del 2020 en un 21.16%, donde la utilidad alcanzó la suma de ₡2.708 millones

Durante el año 2021 se cumplieron las metas consignadas, destacando en la industria con resultados muy positivos.

d. BN Corredora de Seguros:

El periodo 2021 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:

El 2021 fue un año particularmente volátil, tanto en el mercado local como en el internacional. Por un lado, en el mercado internacional las acciones implementadas por los bancos centrales y los gobiernos empezaron a tener efecto sobre la recuperación de las economías, impactando positivamente el desarrollo del mercado, pero en otro frente las presiones ocasionadas por el tema logístico tuvieron un fuerte impacto sobre la inflación, lo que generó incertidumbre sobre la política monetaria futura.

En el mercado local, la magnitud de la recuperación de la economía costarricense post pandemia no era clara y los retos políticos asociados a una agenda de cambio

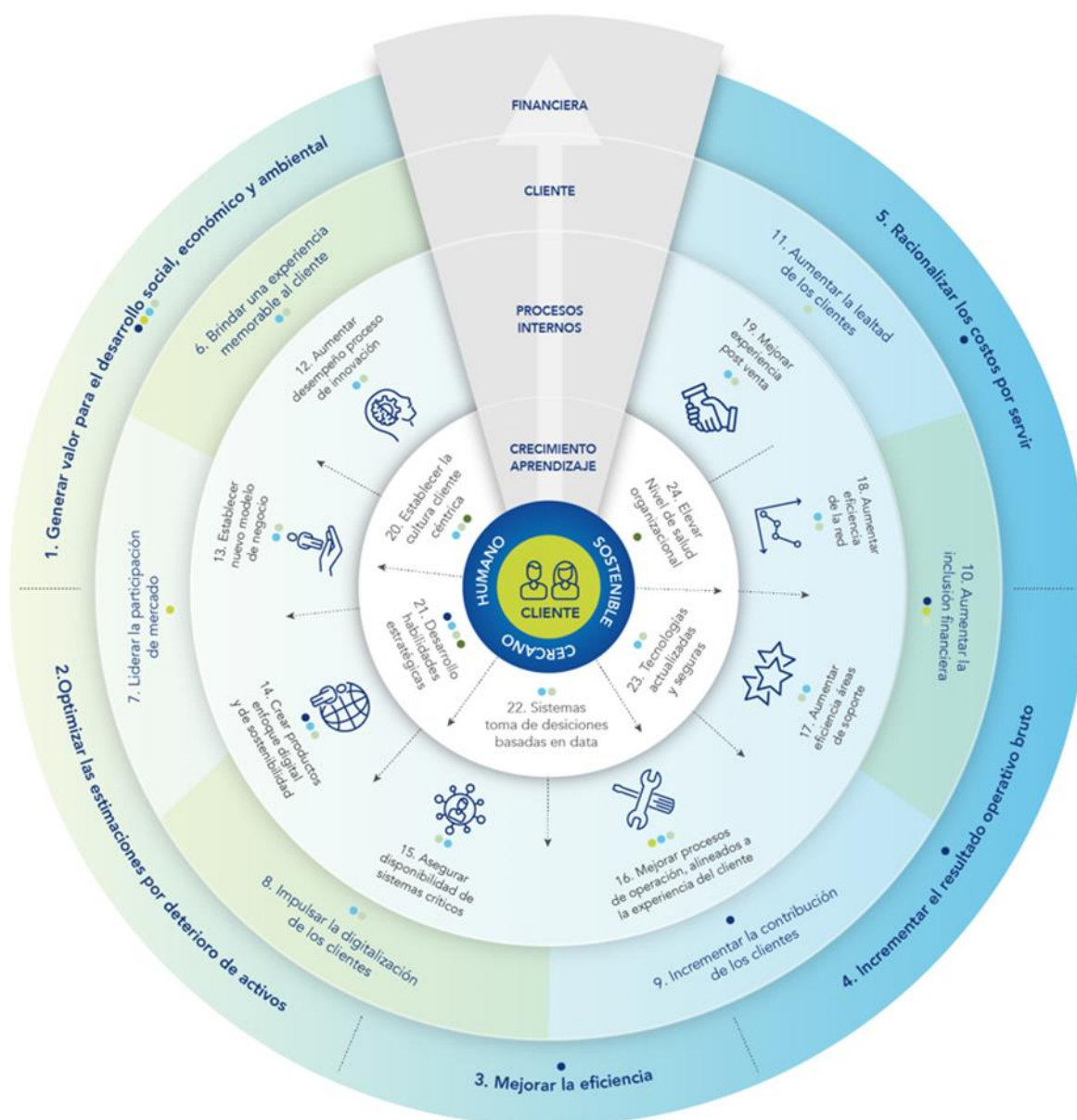
estructural de la mano del programa establecido por el Fondo Monetario Internacional, agregaron a la incertidumbre.

En este entorno el reto de diversificar las carteras de nuestros clientes fue todavía mayor, las diferentes decisiones de política monetaria realizadas por el banco central del país favorecieron el sesgo local, lo que representó un reto importante para la implementación de nuevos proyectos relacionados a la diversificación internacional.

7. Retos, objetivos e inversiones visualizados

Se presentan los objetivos para el Conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica, para el período 2022.

a. Banco Nacional:



b. BN Vital:

Perspectiva10.0%	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Objetivo BNV	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	Aumentar la generación de utilidades	ROE BN Vital	50.0%
		Optimizar el deterioro de activos	Optimizar el deterioro de activos	RORAC BN Vital	10.0%
		Mejorar la Eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Vital	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia al cliente memorable	Brindar una experiencia al cliente memorable	NPS	20.0%

c. BN Fondos :

Perspectiva10.0%	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Objetivo BNF	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	Aumentar la generación de utilidades	ROE BN Fondos	50.0%
		Optimizar el deterioro de activos	Optimizar el deterioro de activos	Cobertura de capital BN Fondos	10.0%
		Mejorar la Eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Fondos	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia al cliente memorable	Brindar una experiencia al cliente memorable	NPS	20.0%

d. BN Corredora de Seguros:

Perspectiva10.0%	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Objetivo BNCS	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	Aumentar la generación de utilidades	ROE Corredora de Seguros	50.0%
		Optimizar el deterioro de activos	Optimizar el deterioro de activos	RORAC Corredora de Seguros	10.0%
		Mejorar la Eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Eficiencia Corredora de Seguros	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia al cliente memorable	Brindar una experiencia al cliente memorable	NPS	20.0%

e. BN Valores:

Perspectiva10.0%	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Objetivo BNV	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	Aumentar la generación de utilidades	ROE BN Valores	50.0%
		Optimizar el deterioro de activos	Optimizar el deterioro de activos	Cobertura de capital BN Valores	10.0%
		Mejorar la Eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Valores	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia al cliente memorable	Brindar una experiencia al cliente memorable	NPS	20.0%