

1 BN VALORES, PUESTO DE BOLSA, S. A.

2  
3 N° 463

4  
5 San José, Costa Rica, lunes seis de febrero del dos mil veintitrés, a las catorce horas.

6  
7 SESIÓN ORDINARIA

8  
9 Asistencia:  
Directivos: MBA. José Manuel Arias Porras, vicepresidente  
M.Sc. Allan Calderón Moya, secretario  
Sr. Rodolfo González Cuadra, tesorero  
Lic. Luis Carlos Mora Oconitrillo, vocal  
Fiscal: Lcda. Jessica Borbón Guevara  
Gerente General: M.Sc. Melvin Garita Mora  
Auditor Interno: Lic. Carlos Rodríguez Gómez  
  
Asesor Legal Junta Directiva Lic. Rafael Ángel Brenes Villalobos  
General del BNCR:  
Subsecretaria General: Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

10  
11  
12 ARTÍCULO 1.º

13  
14 Se dejó constancia de que la directora señora Flora Montealegre Guillén no asistió a  
15 la presente sesión, en virtud de la licencia otorgada por la Junta Directiva General,  
16 conforme lo consignado en el artículo 6.º, sesión 12.624 del 17 de enero del presente  
17 año.

18  
19 ARTÍCULO 2.º

20  
21 Se dejó constancia de que la fiscal de esta subsidiaria, señora Jessica Borbón  
22 Guevara, no participó en la presente sesión por cuanto disfruta de vacaciones.

23  
24 ARTÍCULO 3.º

25  
26 En atención al artículo 56.1 de la Ley General de Administración Pública, que  
27 dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén  
28 grabando en audio y video, el vicepresidente del directorio, señor José Manuel Arias  
29 Porras, dijo: “Verifiquemos la grabación, que es el punto más prioritario”.  
30 La señora Zúñiga Chacón mencionó: “Sí, señor, ya iniciamos”.  
31 El director Arias Porras indicó: “O.K. Gracias”.

32  
33 ARTÍCULO 4.º

34  
35 En relación con el orden del día de la presente sesión, el vicepresidente del directorio,  
36 señor José Manuel Arias Porras, comentó: “¿Alguna observación al orden del día? ¿Lo  
37 aprobamos de esa manera?”.  
38 El señor Rodríguez Gómez dijo: “Don José”.  
39 El señor Arias Porras comentó: “Perdón, sí, señor”.  
40 El señor Rodríguez Gómez señaló: “Nada más que uno de los puntos que voy a  
41 presentar, lo que es el informe de impacto del trabajo, nos va a acompañar Cindy  
42 Coronado, que es funcionaria de la Auditoría, ella estaría presentando el tema”.  
43 El director Arias Porras apuntó: “O.K., perfecto, ese es el punto 4.c”.

1 El señor Rodríguez Gómez afirmó: “Es el 4.c, sí, señor”.

2 El director Arias Porras consultó: “¿Alguna otra observación?”.

3 Los señores directores mostraron su anuencia en aprobar el orden del día.

4 **Resolución**

5 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del  
6 día de la presente sesión ordinaria número 463 de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A.  
7 (J.M.A.P.)  
8

9 **ARTÍCULO 5.º**

10  
11 Con respecto al acta de la sesión anterior, el vicepresidente del directorio, señor José  
12 Manuel Arias Porras, expresó: “¿Alguna observación al acta anterior?”.

13 Los señores directores no tuvieron observaciones.

14 El director Arias Porras dijo: “O.K. La aprobamos, entonces”.

15 **Resolución**

16 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la  
17 sesión ordinaria número 462, celebrada el 23 de enero del 2023.  
18 (J.M.A.P.)  
19

20 **ARTÍCULO 9.º**

21  
22 En cumplimiento de lo acordado en el artículo 7.º, sesión 462 del 23 de enero del 2023,  
23 el gerente general, señor Melvin Garita Mora, mediante el resumen ejecutivo 463–  
24 3.d, de fecha 6 de febrero del 2023, presentó, para conocimiento y valoración de este  
25 órgano colegiado, un replanteamiento de la propuesta del plan de capacitación para  
26 los miembros de la Junta Directiva de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A.,  
27 correspondiente al período 2023.

28 El señor Garita Mora explicó: “Atendiendo las observaciones, les traemos esta  
29 segunda propuesta, donde arrancaríamos en este segundo trimestre con una  
30 capacitación del marco normativo, de acuerdo a lo que ustedes habían solicitado,  
31 impartida por Cambolsa. La segunda propuesta sería..., este MiFID es como decir  
32 nuevo marco regulatorio que ha venido adoptando la Unión Europea, donde  
33 incorpora, sobre todo en el MiFID II, los principales desarrollos en lo que es  
34 transformación digital y estaríamos invitando a un expositor internacional, para que  
35 les venga comentar a ustedes sobre los alcances, por ejemplo, en el MiFID II hay algo  
36 que a mí me llama muchísimo la atención y son las plataformas alternativas de  
37 negociación. El año pasado ya para lo que era la Bolsa de España representaban  
38 alrededor de la mitad de las transacciones y son plataformas mucho más sencillas,  
39 menos costosas que una bolsa de valores y, al final, en una plataforma lo que  
40 ocupamos es que la información llegue ahí y fluya. Eso es, a la larga, para lo que se  
41 ocupa en el mercado la información de precios. Es algo que, eventualmente, acá nos  
42 ayudaría mucho”.

43 El director Arias Porras indicó: “A mí me parece muy bien que traigan a alguien  
44 internacional; pero, que ojalá ya tenga planeado venir por acá y que sea nada más  
45 contratarlo como un adicional a lo que ya tiene, porque un consultor traído de otra  
46 parte nos va a cobrar un *ojo de la cara*”.

47 El señor Garita Mora expresó: “Estábamos en contacto con la Bolsa de España para  
48 que lo hiciera de forma virtual”.

49 El director Arias Porras señaló: “Ah, O.K. De acuerdo”.

50 El señor Garita Mora comentó: “La última propuesta era las tendencias de la  
51 industria bursátil internacional, también a cargo de un expositor internacional, que

sería muy probable, a menos de que coincidiera, como bien señalaba usted, que va a estar acá en esos días; pero, lo aprovecharemos de forma virtual”.

El director Arias Porras manifestó: “Me parece bien. ¿De acuerdo?”.

Los directivos mostraron su anuencia.

#### **Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) **aprobar** la propuesta del plan de capacitación para los miembros de la Junta Directiva de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., correspondiente al período 2023, de conformidad con los términos del documento anexo al resumen ejecutivo 463-3.d, de fecha 6 de febrero del 2023, expuesto en esta oportunidad por el señor Melvin Garita Mora, gerente general. 2) **Dar por cumplido** el acuerdo tomado en el artículo 7.º, sesión 462 del 23 de enero del 2023.

**Comuníquese** a Gerencia General.

(M.G.M.)

### **ARTÍCULO 10.º**

En cumplimiento de lo dispuesto en las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* de la Contraloría General de la República, el gerente general, señor Melvin Garita Mora, presentó el resumen ejecutivo 463-3.e, de fecha 6 de febrero del 2023, al cual se adjunta el documento titulado ***Liquidación presupuestaria 2022***, de BN Valores Puesto de Bolsa, S. A., para conocimiento y análisis de este órgano colegiado. Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones el señor Carlos Zamora Quesada, gerente administrativo financiero de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., quien de seguido expresó: “Buenas tardes”.

Los señores directores brindaron una cordial bienvenida.

El señor Zamora Quesada manifestó: “Con lo que tiene que ver con la liquidación presupuestaria, esto se enmarca en los apartados 4.3.16 a la 4.3.19 de las Normas Técnicas de Presupuesto Público. Básicamente, lo que enfocan estos apartados es que, a partir de los resultados del periodo, poder determinar cuánto es el monto de superávit que se tiene tanto a nivel del periodo como a nivel acumulado. Entonces, nosotros tuvimos...”.

El director Arias Porras preguntó: “Perdón, ¿ese superávit acumulado es como las utilidades retenidas, ¿verdad?”.

El señor Zamora Quesada respondió: “Digamos que es parecido, don José Manuel, porque lo que queda —por decirlo así— es lo que se va a ir acumulando. Si fuera, digamos, a nivel de patrimonio casi que uno podría decir el patrimonio; pero, tiene sus diferencias, porque no son utilidades financieras, sino que es lo que queda de remanente de la ejecución de los ingresos, los gastos, la parte de adquisición de bienes”.

El director Arias Porras preguntó: “¿Y qué tan similar es ese total acumulado con las utilidades financieras de los estados financieros, con las utilidades retenidas de los estados financieros?”.

El señor Zamora Quesada explicó: “Por ejemplo, nosotros tenemos alrededor de unos ¢10.000 o ¢11.000 millones de utilidades acumuladas, ¢9.000 millones, perdón”.

El director Arias Porras consultó: “¿Y aquí tenemos el doble?”.

El señor Zamora Quesada respondió: “Ajá; pero, si lo vemos a nivel de patrimonio, el patrimonio del Puesto anda alrededor de ¢16.000 millones. Si liquidáramos el Puesto, por ejemplo, prácticamente que debería tener yo como mínimo el monto del patrimonio”.

- 1 El director Arias Porras mencionó: “No, yo no estaba pensando en liquidar el Puesto;  
2 pero, si al Puesto le va muy bien y las utilidades son enormes, eso se va a acumular,  
3 diay, el Banco, como accionista del Puesto, podría cobrar dividendos”.
- 4 El señor Zamora Quesada manifestó: “De hecho, precisamente el superávit lo que  
5 permite es financiar el pago de los dividendos, ese es prácticamente nuestro objetivo,  
6 en ese sentido”.
- 7 El director Arias Porras dijo: “O.K.”.
- 8 El señor Zamora Quesada consultó: “¿Sigo?”.
- 9 El director Arias Porras respondió: “Por favor”.
- 10 El señor Zamora Quesada expresó: “Para 2022 el total de ingresos que generamos  
11 fueron ₡8.990 millones y los gastos ejecutados fueron ₡8.745 millones, eso es lo que  
12 nos da el remanente de ₡245 millones, que ese sería el superávit del periodo 2022. De  
13 allí, entonces, tenemos que determinar en base a lo que traíamos acumulado de  
14 periodos anteriores, que son estos ₡19.577 millones, nos va a dar, entonces, que para  
15 cerrar 2022, de manera acumulada, estaríamos reportando ₡19.822 millones, ese es  
16 el monto total. Todo está clasificado como superávit libre; es decir, superávit que está  
17 disponible para poderlo aplicar, en este caso, por ejemplo, a los dividendos, que es  
18 principalmente para eso que los utilizamos”.
- 19 El señor Garita Mora apuntó: “Hay una Política Corporativa de Dividendos. Esa  
20 Política, básicamente, busca que los dividendos sean relativamente estables de cara  
21 al accionista, bueno, está originada bajo esto que los accionistas van a querer tener  
22 una..., que sean más o menos predecibles los dividendos que van a estar obteniendo  
23 y lo que busca es establecer una proyección relativamente estable y que, a través de  
24 los ciclos económicos, se vayan promediando los dividendos promedios. La Política  
25 que tenemos nosotros tiene tres o cuatro años de haberse implementado en el  
26 Conglomerado y, para el Puesto de Bolsa, establece que tenemos que pagar, al menos,  
27 60% de las utilidades. Por lo general, desde que se implementó, hemos venido  
28 pagando prácticamente el 100%, en algunos años, incluso, un poquito más, porque  
29 teníamos patrimonio en exceso. Este año estaríamos pagando más de las utilidades,  
30 porque el año pasado no fue tan bueno como queríamos —alrededor de ₡100 millones  
31 más de las utilidades—; pero, no vemos problema en alcanzar eso, dado lo que  
32 estamos esperando para este 2023”.
- 33 El director Arias Porras preguntó: “¿Cuál es el monto de los dividendos que le  
34 pagamos al Banco?”.
- 35 El señor Garita Mora contestó: “Para este año, los dividendos que pagaríamos  
36 relacionados al periodo anterior, alrededor de ₡1.100 millones”.
- 37 El señor Zamora Quesada acotó: “El año pasado pagamos ₡2.700 millones”.
- 38 El director Arias Porras consultó: “¿Y así lo tiene el Banco presupuestado  
39 financieramente? Aquí con estas cosas de la Contraloría la palabra presupuesto no  
40 se puede usar muy libremente”.
- 41 El señor Zamora Quesada dijo: “Sí”.
- 42 El director Calderón Mora expresó: “Sí, por eso es muy importante, porque para eso  
43 es la política que hicimos de cuatro años para acá, antes no había política de  
44 dividendos; de hecho, Don Luis Carlos cuando estaba aquí de director de Finanzas  
45 hubiera querido que todas las subsidiarias, todos los años, le dieran crecimiento del  
46 capital, del patrimonio, no existía una política como menciona don Melvin y,  
47 adicionalmente, tiene varios como *drivers*; es decir, no puede descapitalizar nunca a  
48 ninguna subsidiaria, no puede incumplir ningún indicador, por ejemplo, normativo,  
49 que los indicadores de pronto bajen mucho y que afecte el patrimonio de tal manera  
50 que, de pronto, el apalancamiento para ellos sea menor, entonces, tiene varios  
51 indicadores. Y, luego, en el caso del Banco, la suma de todos los dividendos lo que  
52 pretende básicamente es tener alrededor de unos ₡4.000, ₡5.000 millones de colones



de dividendos que van directamente al patrimonio, eso es como si tuviéramos como un mes de utilidades adicionales al año. Entonces, todo está como cuadrado entre...". El director Arias Porras dijo: "Perdoná, como la voracidad fiscal nuestra, o sea, del país, es intensa, ¿eso ya no es gravable, ¿verdad? Porque ya pagó impuestos en las subsidiarias".

El director Calderón Moya contestó: "Sí, eso ya es al puro final cuando ya ellos llegan y tienen la utilidad neta, entonces, por ejemplo, el año pasado, como bien decía don Carlos, ganamos ¢2.000 millones y, entonces, la metodología establece que hay que pagar ¢1.100 millones. Entonces, Finanzas hace un cálculo, se les pasa a ellos, ellos lo traen aquí a la Junta Directiva, se revisa y es ahí donde se toma la decisión de cuánto. Por cierto, también tiene una puerta. Podría ser que, eventualmente, esa subsidiaria pudiera llegar a decir: *vea, yo tengo una posibilidad de expansión de crecimiento del negocio*, entonces, también se establece en la política esa posibilidad de que si eventualmente la Junta puede determinarlo, vetarlo, por así decirlo, y listo. Eso le ha dado mucha sostenibilidad al Banco, porque diay imagínese, en cuatro años fácilmente hubiéramos podido tener unos US\$30 millones adicionales en capital".

El señor Garita Mora acotó: "Y evita también malos entendidos o problemas de gobernanza con las mismas subsidiarias. Cuando yo estaba del lado del Banco, en Finanzas también, esas discusiones respecto a las subsidiarias que no querían pagar dividendos eran comunes".

El director Calderón Moya indicó: "O sobre apalancamiento, porque al tener tanto patrimonio generar mucho sobre apalancamiento no era adecuado, porque el 30% o 40% del negocio era generado por comisiones, por apalancarse".

El director Arias Porras dijo: "Continuamos, don Carlos. Ya, por lo menos yo, no lo interrumpo más".

El señor Zamora Quesada externó: "Más bien, esa es la idea, que puedan preguntar. Básicamente, eso es lo que resume en específico este apartado de la norma que es ya el cierre del ejercicio económico 2022, terminar todo, y presentar todo lo que nos pide Contraloría. Eso sería lo que les traíamos, es bastante sencillo y me comprometo con lo que vimos en la sesión anterior".

El director Arias Porras preguntó: "¿Estamos de acuerdo con la aprobación, que sea en firme, y autorizar su publicación?".

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Arias Porras expresó: "O.K. Excelente, estamos aprobados".

El señor Zamora Quesada señaló: "Muchísimas gracias".

El director Arias Porras dijo: "Bueno; muchas gracias a usted".

Por último, el señor Carlos Zamora Quesada se retiró del salón de sesiones.

### **Resolución**

En cumplimiento de lo dispuesto en las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* de la Contraloría General de la República, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: aprobar** el informe de ***Liquidación presupuestaria 2022***, de BN Valores Puesto de Bolsa, S. A., de conformidad con las cifras consignadas en el documento anexo al resumen ejecutivo 463-3.e, de fecha 6 de febrero del 2023, expuesto en esta oportunidad por el señor Carlos Zamora Quesada, gerente administrativo financiero de esta sociedad anónima. Es entendido que en la ejecución de este acuerdo deberán ser cumplidas las disposiciones reglamentarias y normativas atinentes a estos casos.

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

**Comuníquese** a Gerencia General.

(M.G.M.)

## ARTÍCULO 12.º

El gerente general, señor Melvin Garita Mora, presentó el resumen ejecutivo 463-4.b del 6 de febrero del 2023, al cual se adjunta la carta de fecha 19 de enero del 2023, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 11.º, sesión 12.624, celebrada el 17 del mismo mes, en el que se aprobó el documento denominado **Actualización documental del proceso CGGC01 Gestión de Gobernanza Corporativa, Acuerdos Conassif 15-22 y 4-16**, que contempla los siguientes documentos (anexos): **i) AN03GC01, Metodología para la Evaluación de los Órganos de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, Edición 08; ii) PR04GC01, Procedimiento para la selección de miembros externos de órganos de órganos colegiados y AG; iii) RE01-AN03GC01, Evaluación de idoneidad de miembros de JD CFBNCR; iv) RE02-PR04GC01, Formulario de postulación para formar parte de las JDS del CFBNCR; v) RE03-PR04GC01, Herramientas para el proceso de valoración de los integrantes de las JDS y AG; vi) RE04-PR04GC01, Formulario de postulación miembro Alta Gerencia; y vii) RE11-R20GC01 Declaración jurada acuerdo CONASSIF 15-22.**

El señor Garita Mora expresó: “Sí, este es de conocimiento. Esto fue conocido por la Junta Directiva General, es la actualización del proceso de gestión de gobernanza corporativa y básicamente es para darlo por conocido y que nosotros lo comuniquemos”.

El director Arias Porras consultó: “¿Alguna observación al respecto? ¿Lo damos por conocido?”

Los directivos expresaron su anuencia.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado** el resumen ejecutivo 463-4.b del 6 de febrero del 2023, al cual se adjunta la carta de fecha 19 de enero del 2023, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 11.º, sesión 12.624, celebrada el 17 del mismo mes, en el que se aprobó el documento denominado **Actualización documental del proceso CGGC01 Gestión de Gobernanza Corporativa, Acuerdos Conassif 15-22 y 4-16**, que contempla los siguientes documentos: **i) AN03GC01, Metodología para la Evaluación de los Órganos de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, Edición 08; ii) PR04GC01, Procedimiento para la selección de miembros externos de órganos de órganos colegiados y AG; iii) RE01-AN03GC01, Evaluación de idoneidad de miembros de JD CFBNCR; iv) RE02-PR04GC01, Formulario de postulación para formar parte de las JDS del CFBNCR; v) RE03-PR04GC01, Herramientas para el proceso de valoración de los integrantes de las JDS y AG; vi) RE04-PR04GC01, Formulario de postulación miembro Alta Gerencia; y vii) RE11-R20GC01 Declaración jurada acuerdo CONASSIF 15-22.** Es entendido que la Administración divulgará, a nivel interno y a quienes corresponda, la actualización documental conocida en esta oportunidad.

**Comuníquese** a Gerencia General.

(M.G.M.)

## ARTÍCULO 13.º

De conformidad con lo establecido en el artículo 35.º de la Ley n.º 8292, *Ley General de Control Interno*, el auditor interno, señor Carlos Rodríguez Gómez, presentó el resumen ejecutivo 463-4.c, de fecha 6 de febrero del 2023, al cual se anexa, para

1 conocimiento de este órgano colegiado, el informe de auditoría AI-A-BNVA-11-2022,  
2 denominado ***Impacto del Teletrabajo, 2022***.

3 El director Arias Porras dijo: “Este lo expondrá doña Cindy”.

4 Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Cindy Coronado  
5 Monge, colaboradora de la Auditoría Interna de esta subsidiaria, con el fin de realizar  
6 una presentación al respecto.

7 El señor Rodríguez Gómez expresó: “Doña Cindy Coronado es funcionaria del  
8 departamento de Auditoría Interna, ella estuvo a cargo de este informe y nos  
9 presentará los resultados”.

10 La señora Coronado Monge comentó: “Perfecto, con mucho gusto. Buenas tardes. Este  
11 informe del impacto del teletrabajo surge a partir de la Ley 9738, que es la que regula  
12 el impacto del teletrabajo, también, tenemos un reglamento. Entonces, a partir de  
13 estos dos, el Conglomerado, como tal, tiene un reglamento propio del teletrabajo y el  
14 estudio se enfoca en lo que es el alineamiento entre la Ley y el reglamento actual,  
15 adicionalmente, con un enfoque particular. El informe tiene tres tipos de impactos,  
16 que es el impacto a los colaboradores, a los clientes y el impacto a la institución. Para  
17 esto obtuvimos un alcance, lo ampliamos desde el 2019, anterior a la pandemia, por  
18 un tema del traslado de operaciones que hubo a nivel de BN Valores, y hasta el  
19 periodo 2022. El proceso que estamos evaluando es desarrollo humano y salud  
20 organizacional, y tenemos dos riesgos que son los que vamos a atender en ese  
21 momento, que tienen que ver con todas las gestiones administrativas, cumplimiento  
22 de la Ley propiamente y tocamos también el tema que es de salud organizacional. El  
23 resultado de este informe es satisfactorio, lo cual implica que no tiene hallazgos en  
24 este momento y vamos a destacar tres aspectos positivos. El primero de los aspectos  
25 positivos tiene que ver con lo que es el impacto empresarial. Aquí destacamos una  
26 consulta o cubrimos una de las expectativas importantes que tenía la Junta Directiva  
27 a raíz de la inversión que conllevó la implementación del teletrabajo para BN Valores.  
28 En el periodo 2019 al 2022 se hizo una compra de 66 computadoras portátiles, además  
29 de UPS para lo que fue los puntos clave como, por ejemplo, los *traders*, puestos  
30 críticos, que era muy importante tenerles respaldados. Esto asumió una inversión de  
31 ¢42,2 millones. El aspecto positivo que queremos rescatar del impacto empresarial  
32 tiene que ver con cómo BN Valores promueve, regula y alinea el teletrabajo a nivel  
33 corporativo. Nosotros no tenemos una política adicional de lo que ya tiene el  
34 Conglomerado, sino que nos alineamos a la ya existente, además de eso, el 89% de los  
35 colaboradores de BN Valores está a nivel de teletrabajo, lo están realizando, y esto  
36 ha permitido una serie de ahorros, que describimos en este cuadrito, particularmente  
37 el ahorro más importante tiene que ver con los costos de arrendamiento, en agosto  
38 del 2020 es cuando se da el traslado de las operaciones, entonces, del 2019 al 2021,  
39 tenemos US\$181.000, que se llama ahorro por arrendamiento. Si vemos esto, supera  
40 por mucho la inversión que se realizó a nivel de computadoras, no solo el  
41 arrendamiento, sino también tenemos ahorros en lo que es...”.

42 El señor Garita Mora dijo: “Don José”.

43 El director Arias Porras expresó: “Adelante, don Melvin”.

44 El señor Garita Mora comentó: “Cuando Cindy habla que la comparación es 2019-  
45 2021 son los años completos, porque tuvimos el 2020 en el que tuvimos siete meses  
46 con los costos del edificio anterior y los siguientes cinco meses con el edificio nuevo,  
47 entonces, para hacer una comparación más limpia, lo que estamos comparando son  
48 los costos que obtuvimos en cada uno de estos rubros, en el total, de todo el 2019  
49 contra 2021”.

50 El director Arias Porras consultó: “¿Qué edificio desocuparon?”.



1 El señor Garita Mora contestó: “Nosotros estábamos a la par de Recope, era un  
2 edificio que era bastante ineficiente desde el punto de vista de distribución de  
3 espacios”.

4 El director Arias Porras preguntó: “¿Ese edificio lo abandonaron?”.

5 El señor Garita Mora respondió: “Sí, lo dejamos de alquilar y nos trasladamos a las  
6 oficinas actuales en el Centro Corporativo El Tobogán, primer piso. Esa era mi  
7 intervención”.

8 La señora Coronado Monge expresó: “Gracias, muy amable, don Melvin.  
9 Adicionalmente al tema del ahorro en arrendamiento, también se dieron ahorros en  
10 energía eléctrica por más de ¢10 millones, en consumo de agua por ¢1.800.000, la  
11 gestión de residuos involucra no solo lo que es las resmas de papel, las personas ya  
12 por no estar en las oficinas imprimen menos, sino que también un camión que se  
13 alquilaba varias veces a la semana para trasladar estos residuos, que ya eso no fue  
14 necesario en este nuevo edificio, porque se realiza mediante el mismo contrato, por  
15 servicios públicos. Adicionalmente, hubo otro ahorro en combustibles diesel, poco;  
16 pero, sigue siendo ahorro y lo más importante de acá es que a nivel del Banco existe  
17 un reporte donde, además de poner todos los días que se realiza el teletrabajo, esto  
18 permite generar estadísticas con respecto a las toneladas de CO2 que ya no se están  
19 consumiendo y los kilómetros que se están compensando, porque las personas no se  
20 tienen que trasladar a los...”.

21 El director Arias Porras dijo: “Perdón, ese ahorro, bueno, disculpe, la palabra ahorro  
22 no es la apropiada; pero ¿por qué ocurre esa reducción en la generación de CO2?”.

23 La señora Coronado Monge contestó: “Porque las personas se trasladan a las oficinas  
24 en carro”.

25 El director Arias Porras dijo: “Ah, O.K. Básicamente, por el uso de vehículos”.

26 La señora Coronado Monge dijo: “Sí, entonces, parte de los informes de Bandera Azul  
27 Ecológica son los que permiten rescatar todos estos resultados, los informes del 2020  
28 y 2021. A nivel de kilómetros compensados, tenemos más de 99.000 kilómetros”.

29 El director Arias Porras preguntó: “¿Qué son kilómetros compensados, es la  
30 contrapartida o el complemento de las toneladas de CO2?”.

31 La señora Coronado Monge contestó: “Sí, señor”.

32 El director Arias Porras dijo: “O sea, si yo para llegar a El Tobogán seguramente  
33 tendría que hacer cada día 13 kilómetros, sería 13 por 5, por 50”.

34 El señor Garita Mora acotó: “Sería 13 por 2 y por 5”.

35 El director Arias Porras dijo: “Ah, por 2, 13 por 2, sí, correcto, por 5, por 50”.

36 El señor Garita Mora indicó: “Sí”.

37 La señora Coronado Monge comentó: “Sí, el reporte es tan detallado que, incluso,  
38 nosotros vamos una vez al mes a las oficinas, entonces, nosotros podemos marcar que  
39 días sí fuimos a la oficina y que días no fuimos, y a partir de ahí es que se generan  
40 esas estadísticas”.

41 El señor Garita Mora señaló: “Y, de hecho, don José, van muy en línea con lo que está  
42 diciendo, parte de la información que nosotros le damos al Banco es el registro de  
43 cuántos eran los kilómetros diarios en que nos estábamos anteriormente  
44 desplazando”.

45 El director Arias Porras preguntó: “¿Y esa metodología es propia, habíamos contado,  
46 en algún momento, con algún asesor externo de sostenibilidad? No sé, eso ya es una  
47 curiosidad, me parece muy bueno el análisis; pero, nada más como para saber si la  
48 metodología la inventaron ustedes o si se basaron en algún convenio internacional,  
49 no sé”.

50 El director Calderón Moya explicó: “El Banco hace cuatro años inició ya, bueno, hace  
51 más; pero, hace cuatro años tuvo la primera certificación el Banco solito de bandera  
52 ecológica completa y, después, lo que hicimos fue bajarlo a todo el Conglomerado.”



1 Incluso, el año pasado, anunciamos que somos la única entidad del país que tiene las  
2 154 oficinas carbono neutralidad, entonces, estos esquemas, por cierto, hay mucho  
3 más que eso, o sea, esas son algunas de las medidas que está apuntando Cindy; pero,  
4 hay más variables contempladas; por ejemplo, hay algunas entidades que no  
5 compensan las toneladas de CO2 por transporte, porque tienen tanto teletrabajo,  
6 entonces, lo que hacen es que compran arbolitos”.

7 El director Arias Porras preguntó: “¿Compran arbolitos?”.

8 El director Calderón Moya comentó: “El oxígeno que puede liberar los arbolitos,  
9 entonces, dicen que esa es la compensación, por ejemplo. Perdón, aquí es  
10 completamente natural. Lo otro es que está todo el Conglomerado. El tema de  
11 sostenibilidad aquí en el Banco..., la primera bandera ecológica fue hace como cuatro  
12 o cinco años”.

13 El director Arias Porras preguntó: “Ahora, si pensáramos en publicidad, en realidad,  
14 fue en eso en lo que pensé, ¿qué dato podríamos publicar? Esos datos suyos son muy  
15 claros; pero, eso no vende, o sea, no me imagino ese cuadro presentado, una hoja ahí  
16 en Instagram”.

17 La señora Coronado Monge dijo: “No; pero, sí tenemos las estrellitas que nos dan por  
18 los premios de Bandera Azul Ecológica. Eso es en la parte de mercadeo”.

19 El señor Garita Mora acotó: “Eventualmente, esas toneladas de CO2 se podría hacer  
20 una equivalencia y habrá algún un consultor que nos la haga para saber a cuántos  
21 árboles equivale la decisión de tener a la gente o no teletrabajando, y podría ser parte  
22 de una extensión de cuántos más bosques debería tener Costa Rica; pero, es pensando  
23 aquí en mercadeo, que sería lo que cabría en este caso”.

24 El director Calderón Moya manifestó: “Hay un reporte, don José, que se llama BNCR  
25 Transparencia, es el reporte de sostenibilidad de la organización, de todo el  
26 Conglomerado y tiene varias cosas, no solo la sostenibilidad ambiental, sino la  
27 económica, la social, cómo hacemos sin impacto, tiene cuantificaciones con ejemplos  
28 como estos, entonces, por ejemplo, el tema educación financiera antes lo que se ponía  
29 es: se capacitaron 225.000 personas; pero, realmente no es tanto los 225.000, sino  
30 más bien es: ¿a cuántas el Banco por esto pudo atender para que empezaran a salir,  
31 entonces, esos indicadores, por ejemplo, o que vemos el tema de las Asadas, entonces,  
32 ¿cuánta agua potable podemos llegar a partir del tema de financiamientos que dimos  
33 directos. Eso está en el reporte de sostenibilidad, más bien, se lo voy a pasar. Yo creo  
34 que unos temas esenciales aquí siempre..., de hecho, don Rodolfo, tal vez que siempre  
35 nos pasa diciendo que hay que vender más, más información, porque vea que es  
36 bastante, más datos que hacemos y lo dejamos ahí en una página. De hecho, está en  
37 la parte de transparencia. Se lo paso más bien. Me lo voy a dejar para verlo con la  
38 gente de RI y conozcamos más”.

39 El director Arias Porras indicó: “Bueno, ese sector no lo conozco; pero, recuerdo de  
40 esas cosas como que le impactan a una en su momento, un jefe que tuve, a quien  
41 admiro mucho todavía, una vez presentó el monto de los ingresos: *en este año o en el*  
42 *año anterior* —no me acuerdo— *los ingresos que tuvimos fue tanto, tanto de intereses,*  
43 *tanto de comisiones, tanto de...* —no me acuerdo que más había—. *De ese monto de*  
44 *ingresos tanto se usó para pagarle al personal y tanto se usó para comprarle a los*  
45 *proveedores, o sea, estas son ventas de las empresas costarricenses que ellos hicieron*  
46 *gracias a que nosotros teníamos la actividad.* De ahí siguió desglosando. Me pareció  
47 muy creativo, como muy claro como para que quedara a nivel popular. Es que lo que  
48 a veces me preocupa es que hacemos los reportes como tan sofisticados para que los  
49 entienda gente muy ilustrada; pero, al *grueso* de la población no le cala. No sé, se me  
50 ocurre ahí comentarlo”.

51 El director Calderón Moya mencionó: “Nada más ahí, ya perdón, para terminar la  
52 idea. En lo último que publicamos tiene una sección que se llama *Juntos al amanecer*,

1 entonces explicamos todo lo que hicimos con la crisis sanitaria, las prórrogas, las  
2 readecuaciones, a cuántos ayudábamos, la teoría económica por sector en temas de  
3 seguridad; *Transformando comunidades*, esto está explicado con ejemplos. Luego,  
4 viene otro apartadillo que es *Juntos somos progreso*, entonces, hablábamos cuáles son  
5 los factores de desarrollo sostenible, cómo lo estamos cumpliendo. Hay otro que se  
6 llama *Hechos económicos*, entonces, ahí es donde ponemos para cada una de las  
7 subsidiarias del Banco, por ejemplo, cuál es el resultado que obtuvo y cómo está  
8 impactando. *Hechos ambientales*, entonces, cuál es nuestro impacto con el ambiente;  
9 el programa de gestión ambiental institucional, entonces, hablamos sobre todo con el  
10 CO<sup>2</sup> y eso; carbono neutralidad y su función con la economía, cómo estamos nosotros  
11 ayudando y, bueno, vienen otras cosas que habíamos hecho de estudios externos. Por  
12 ejemplo, cómo ayudamos con comunidades, estrategia y libertad financiera, lo que se  
13 ha hecho para nuestros clientes, se ha hecho para los proveedores; es súper completo;  
14 pero, yo creo que lo que falta es comentarlo más, claramente”.

15 El director Arias Porras indicó: “Lograr que le llegue a la gente, que le quede una  
16 idea, porque si lo hacemos demasiado detallado a la gente no le queda nada en la  
17 mente. ¿Qué más tenemos con usted, Cindy?”.

18 La señora Coronado Monge continuó la exposición indicando: “El segundo aspecto  
19 tiene que ver con la parte de los clientes, que era una parte muy importante. Aquí  
20 queremos rescatar dos cositas, que es que BN Valores sí mide la productividad de  
21 cada uno de los empleados. ¿Cómo hacemos esto? Desde diferentes iniciativas y la  
22 más fuerte es el seguimiento uno a uno que se realiza a cada uno de los colaboradores,  
23 eso es un seguimiento mensual y tenemos indicadores en el *balanced* como mejorar  
24 el desempeño del personal y la valoración individual, que para junio tuvo un  
25 resultado de un 95%, esto se alinea con los resultados que nos están dando las  
26 encuestas como el ISC (índice de experiencia del cliente externo) y el NPS, donde  
27 tenemos que a este periodo 2021 el NPS fue un 92,87%, cuando el *benchmark* está en  
28 un 75% y el... perdón, el NPS tiene un *benchmark* de 35% y estamos en un 80,20% y  
29 el ISC es el que tiene un *benchmark* de 75% y la respuesta es un 92%. Entonces, con  
30 esto podemos consolidar las dos ideas con respecto al desempeño, la productividad  
31 que se está midiendo y cuál es la percepción que tienen nuestros clientes en este  
32 momento con respecto al tema del teletrabajo, sí han sentido alguna diferencia o no.  
33 Podemos ver un comparativo desde 2002 hasta el 2021, donde siempre está dando  
34 por encima de lo que es el *benchmark*. El último punto positivo que queremos rescatar  
35 tiene que ver con el tema de los colaboradores de cómo está la salud de todos nuestros  
36 colaboradores; para eso se realizó una encuesta que tiene que ver con la firma  
37 McKinsey Company, que yo sé que ya les fue presentada a la Junta Directiva y  
38 ustedes tienen conocimiento de esto, donde los resultados valoran 37 prácticas del  
39 esquema operativo diario y nueve dimensiones que tienen que ver desde lo que es la  
40 dirección, la responsabilidad, coordinación, control, liderazgo, innovación,  
41 aprendizaje, capacidad, motivación y cómo está el ambiente en BN Valores. En este  
42 corte del 2022 tenemos un 89% en comparación con un 91%, que es una diferencia  
43 mínima y BN Valores como tal realizó una encuesta de prácticas de salud laboral y  
44 ambiental en agosto del 2022 muy completa, en la cual se vieron temas desde  
45 políticas, espacios, factores ergonómicos, tipos de riesgos a los cuales pueden estar  
46 expuestas las personas cuando hacen teletrabajo, factores higiénicos, factores de  
47 bienestar; en todos estos los puntos son muy positivos y las notas muy por encima del  
48 promedio, lo cual nos lleva a la conclusión de que no tenemos hallazgos, tenemos tres  
49 aspectos positivos, uno para cada uno de los impactos que estábamos midiendo y BN  
50 Valores, entonces —la conclusión sería—, gestiona este reglamento del teletrabajo  
51 del que estábamos hablando a nivel corporativo, no individualmente, sino a nivel  
52 corporativo, cumplimos la Ley 9738, que tiene que ver con el impacto y la

1 implementación del teletrabajo y todo esto nos ha contribuido en lo que es la  
2 reducción de costos a nivel empresarial, superar el *benchmark*, índices importantes  
3 ISC y NPS, y, por último, promover la salud organizacional y contribuir con la  
4 protección del medio ambiente”.

5 El director Arias Porras dijo: “O.K. Bueno, muchas gracias”.

6 El director Mora Oconitrillo expresó: “Una pregunta”.

7 El director Arias Porras señaló: “Sí, don Luis Carlos”.

8 El director Mora Oconitrillo mencionó: “Doña Cindy, en un análisis de este calibre en  
9 un aspecto tan importante y tan novedoso, si se quiere, como es el teletrabajo, deben  
10 haber surgido también aspectos negativos, ustedes detectaron, analizaron o ubicaron  
11 algún elemento negativo de este concepto de teletrabajo en la institución”.

12 La señora Coronado Monge apuntó: “No, señor. Nosotros lo que tomamos fue los  
13 requerimientos de la Ley 9738 y su reglamento, cómo esto cumplía con el reglamento  
14 que tiene el Conglomerado en todos sus puntos e intentamos buscar aspectos  
15 negativos; pero, no los ubicamos, por todo lo que acabamos de explicar, digamos, a  
16 nivel de ahorros, tenemos ahorros; a nivel de la salud de las personas, están cada vez  
17 mejor en las encuestas; a nivel de cómo estamos impactando en huella de carbono,  
18 también estamos dejando una mejor huella”.

19 El señor Garita Mora externó: “Don José”.

20 El director Arias Porras manifestó: “Don Melvin, sí”.

21 El señor Garita Mora comentó: “Don Luis Carlos, digamos, parte de... Tal vez, no  
22 aspectos negativos, sino retos que ha conllevado el teletrabajo está en la integración  
23 y en la socialización de los equipos de trabajo, ese es uno de los principales aspectos  
24 que llaman la atención. Nosotros, parte de este descubrimiento, cuando empezamos  
25 a hacer los números de pasarnos de edificio ilusamente creíamos que la máxima  
26 cantidad de trabajadores que podían hacer eran 35, porque solo había 35% de  
27 nuestros trabajadores —35%, no 35 personas—, que iban a hacer teletrabajo; llegó la  
28 pandemia y mandamos prácticamente al 90%, que son los que ustedes vieron ahora  
29 y la pandemia vino a acelerar todo este proceso y parte de ese proceso fue leer,  
30 investigar qué cosas podemos hacer para mejorarlo; algunas de las prácticas que  
31 hemos estado implementando, además de las que señalaba Microsoft como de buenas  
32 prácticas que ellos habían determinado, tanto para ellos como empresas, como para  
33 la asesoría que le daban otras empresas, está el de hacer reuniones de trabajo físicas  
34 donde estén los equipos todos completos, eso fue lo que empezamos a implementar en  
35 algún momento del año pasado —no me acuerdo que en qué momento— y lo que busca  
36 es que todo el equipo esté ahí, porque eventualmente si yo voy a una reunión y me  
37 tengo que reunir con don José Manuel y con don Rafael, y los dos están en la casa y  
38 yo estoy en la oficina, diay, lo que va a decir es: *para qué estoy yo aquí en la oficina,*  
39 *si voy a seguir teniendo el mismo tipo de reuniones*, entonces, lo que buscan estos  
40 espacios es la compenetración de que efectivamente se retome, digamos, las  
41 actividades de intercambio físico entre las personas, que haya interacción física y no  
42 virtual; eso lo empezamos a hacer, también nos empezamos a dar cuenta que eso  
43 podía empezar a promover los famosos hilos de que este es mi departamento y los  
44 otros no nos interesan, y que los veré ahí en una videollamada, entonces, empezamos  
45 también a mezclarnos entre departamentos y parte, digamos, de esos retos de, sobre  
46 todo, buscar trabajadores más leales es lo que hemos estado atendiendo en el último  
47 año, a través de estas entidades. Este año arrancamos haciendo juegos, o sea,  
48 arrancar la mañana de ese día que va un departamento y que hagan un juego, usamos  
49 un Jenga y tomar unos —cómo se llama— cinco o siete minutos y después, bueno,  
50 qué aprendimos de esto y demás, también basados en las recomendaciones de algunos  
51 especialistas en organización industrial. Esto es parte de algunos de los retos de  
52 formar empresa, de formar cohesión”.



1 El director Mora Oconitrillo señaló: “Sí, yo me he interesado en el tema y he estado  
2 viendo algunas cosillas y el único elemento, dijéramos, negativo o inconveniente es  
3 desde el punto de vista del ser humano metido en la casa, ese cambio sumamente  
4 drástico que estamos claros que lo inició la pandemia; pero, que ahora ya no es tanto  
5 eso, ese cambio tiene o ha tenido en los países que lo han medido o que se han  
6 enfocado a analizarlo tiene un impacto bastante fuerte en el núcleo familiar, porque  
7 la relación diaria trae sus fricciones y trae sus cosas, y eso ha, de alguna manera,  
8 repercutido en la eficiencia de los trabajadores en algunos sectores, del análisis que  
9 yo hice; pero, realmente eso es un aspecto muy profundo de analizar y llegarle a eso  
10 es probablemente bastante problemático y no solo porque el momento no es el  
11 adecuado, sino porque hay que dejar un tiempo para analizar un poco más a mediano  
12 plazo el tipo de impacto”.

13 El señor Garita Mora dijo: “Don José, algo que nosotros hemos tenido siempre es la  
14 oficina está abierta para el que quiera llegar y a veces hay mucha gente, a veces hay  
15 poco. Hay un trabajador en particular, y eso lo vemos en una empresa pequeña que  
16 uno puede llegarle a ver todo, hay un trabajador en particular que todos los años  
17 de la pandemia y ahora siempre fue a la oficina, porque él decía que él no puede estar  
18 en la casa; diay, y es parte de esas condiciones y la realidad de cada una de las  
19 personas; parte también de mensajes que nosotros les dijimos, y cuando esto se  
20 aceleró es: *Bueno, si ustedes tienen espacio y quieren hacerse su oficinita y no la*  
21 *habían pensado, inviertan en eso, porque esto viene para quedarse, a menos de que*  
22 *nos den alguna instrucción de que hay que devolvernos.* Y ahí vemos cómo hacemos  
23 con esa gente; pero, es parte de ese reacomodo, porque efectivamente... y de trabajar,  
24 ahora así lo mencionaba, trabajar también, desde el punto de vista de triple utilidad,  
25 en la parte social el impacto, y don José Manuel lo ponía ahora con el ejemplo de cómo  
26 presentaron los estados de resultados, diay, parte de la parte social de una empresa  
27 es la atención a los empleados y algo que hicimos el año pasado fue, bueno, de las  
28 prácticas, de las buenas prácticas que tenemos en BN Valores, tenemos que  
29 extenderlas a los hogares, en la medida de que ellos acepten. Nosotros les vamos a  
30 decir: *Es bueno que usted haga a, b y c,* y no nos podemos ir a la casa de nadie a que  
31 se haga; pero, sí darles esas recomendaciones y tener siempre la oficina abierta a los  
32 que a los que se peleen con la pareja y quieran esta semana ahí...”.

33 El director Mora Oconitrillo subrayó: “Nada más felicitarlos, porque realmente el  
34 documento, el análisis me parece que está bastante completo”.

35 La señora Coronado Monge indicó: “Muchísimas gracias”.

36 El director Arias Porras manifestó: “Sí, siguiendo con esos temas que mencionaba  
37 don Luis Carlos, algunas preguntas. Bueno, hay uno que don Carlos mencionó, que  
38 hay que medirlo en un plazo mediano, ¿verdad?, y es qué tanto se afectó la  
39 autoestima, porque yo también he leído algunos trabajos en los cuales la persona que  
40 ahora está en teletrabajo, diay, pone el despertador 15 minutos antes y se tira de la  
41 cama y se conecta, y así literalmente. Algunos un poco más cuidadosos, preparan un  
42 café y se conectan, y, entonces, pudo ser a las 8:00 a.m., a las 8:30 a.m. o a las 9:00  
43 a.m., dependiendo de la hora, y, luego, a las 4:00 de la tarde o las 5:00 de la tarde  
44 terminan su jornada y se tiran a un sillón a ver tele, y, diay, unas horas después se  
45 van a acostar, porque eso se ha demostrado en estudios y llega un momento en el cual  
46 la persona tiene varios días de ni siquiera bañarse, porque ya no necesita, nadie lo  
47 va a ver, no tiene que salir, no necesita eso y se le olvidó y sacó eso como de sus  
48 costumbres. Creo que eso valdría la pena revisar si en algún momento caímos en una  
49 trampa de esas”.

50 La señora Coronado Monge expresó: “Tal vez le puedo acotar dos cositas. Una es que  
51 la encuesta que les estaba mencionando, que tiene que ver con las prácticas de salud  
52 laboral, fue muy amplia y en cuenta medía mucho o por parte de las preguntas que

1 hacía (yo lo dije tal vez muy rápido) sí hablaba de muchos factores, entre esos estaban  
2 cuáles eran sus rutinas. Entonces, por ejemplo, a mí me gusta la natación, entonces,  
3 yo ponía: *Practico natación tres veces por semana*, y así sucesivamente cada persona  
4 iba poniendo que era en lo que realmente estaba, porque sí es muy importante o, al  
5 menos, a través de BN Valores sí siempre ocuparnos mucho por nuestra salud  
6 organizacional; entonces, esos factores, digamos que sí se están analizando y a nivel  
7 de lo de la..., que me hizo mucha gracia, porque, cuando yo leí la normativa de todo,  
8 había una línea que dice tal cual que usted no puede trabajar en pijama, dentro de  
9 los lineamientos del Conglomerado, o sea, a qué nivel tenemos que llegar; pero,  
10 bueno, existe esa línea a nivel de documento. Y, en el caso de BN Valores, don Melvin  
11 siempre propone: *Siempre que vamos a tener una reunión encendamos la cámara*;  
12 eso, porque realmente ya no estamos compartiendo como compartíamos antes. Es  
13 cierto que tenemos muchos temas humanos, que nos hace falta ver; tanto que cuando  
14 usted llega a la oficina ya como que saluda a la gente, porque hace tanto no la ve;  
15 entonces, pues, sí se está procurando de las formas en las que se pueda ese mantener  
16 encender encendida la cámara, que nuestra vestimenta sea apropiada para la  
17 reunión que estamos implementando, aunque estemos desde la casa, y todos esos  
18 temas, inclusive, temas de ergonomía. Hay un indicador a nivel del *balanced* que  
19 tiene que ver con la salud ocupacional, entonces, si hubo un aumento o no de las  
20 incapacidades o una disminución, fue parte de lo que también revisamos en este  
21 estudio. Lo que pasa es que, si les cuento todo, no termino, ¿verdad?; pero, por eso yo  
22 decía, encontrar algo negativo...”.

23 El director Arias Porras consultó: “Cindy, ¿y compensaciones? Porque si usted está  
24 trabajando en su oficina y empieza a tener un problema en la espalda, el patrono está  
25 prácticamente en obligación de comprarle una silla ergonómica”.

26 La señora Coronado Monge respondió: “Yo asistí a una charla en el colegio de  
27 contadores, de Profesionales en Ciencias Económicas, y justamente la dio el  
28 encargado de riesgos del INS y tenía mucho esas fragilidades de la nueva..., porque  
29 el INS se tuvo que adaptar a nivel de incapacidades con respecto a este tema.  
30 Entonces, si usted está en teletrabajo, por ejemplo, y sube al segundo piso, porque  
31 usted estaba haciendo algo y usted se cae dentro de su casa, eso no lo cubre el INS  
32 como un riesgo laboral. Si usted estaba saliendo de su casa y aquí está el portón de  
33 mi casa, bajo las gradas y me caigo e iba para el trabajo, usted sigue estando dentro  
34 su casa, no lo cubre el INS. Si usted ya salió de la puerta de su casa y ahora sí va  
35 camino para la oficina y no se desvía en su trayecto, ahí sí cubre el INS. De hecho, el  
36 reglamento de teletrabajo...”.

37 El director Arias Porras mencionó: “O.K.; pero, entonces... Retomando ese punto  
38 suyo, el patrono se libró de una responsabilidad con el teletrabajo”.

39 La señora Coronado Monge contestó: “Claro, tal cual”.

40 El señor Garita Mora indicó: “Solo del baño al cuarto y del cuarto a donde está la  
41 computadora”.

42 El director Arias Porras manifestó: “Pero ¿la silla ergonómica, entonces, ya no hay  
43 responsabilidad patronal? Si la persona está trabajando en la oficina, el patrono sí  
44 tiene la responsabilidad, y luego hay una serie de ahorros que posiblemente la  
45 empresa, el patrono, los está teniendo gracias al teletrabajo: el jabón de manos, el  
46 papel higiénico, el agua, la electricidad; entonces, mi pregunta es si hubo alguna  
47 compensación por eso”.

48 La señora Coronado Monge explicó: “A nivel del reglamento, lo que estamos obligados  
49 nosotros como banco es a darle la computadora, por ejemplo, que era mucho las  
50 preocupaciones que había antes de que si me iban a pagar el recibo de la luz, que si  
51 me iban a pagar el internet, que si me iban a pagar eso y no, lo que está regulado es  
52 la computadora, hasta ahí”.

- 1 El director Arias Porras señaló: “¿Don Rafael?”.
- 2 El señor Brenes Villalobos comentó: “Don José Manuel, tal vez aquí es uno de esos  
3 temas en los que estamos realmente apenas empezando con esta legislación y estas  
4 situaciones probablemente, muy probablemente, ya cuando empiezan a tener  
5 conflictos y sentencias del Poder Judicial ya vamos a poder ver hasta dónde se vaya  
6 a poder extender eventualmente eso, y también van a haber muchos casos en los que  
7 cada patrono probablemente tienda a dar más o menos beneficios y, entonces, esto  
8 podría ser muy casuístico el tema del teletrabajo. Yo creo que todavía estamos apenas  
9 viendo nacer eso y es muy probable que evolucione en cuestión de años, y ya podamos  
10 ver algunos alcances diferentes de los que ahorita estamos viendo. Es muy razonable  
11 pensar que por ahora, sobre todo el sector público, debemos ser muy restrictivos, solo  
12 lo que está expresamente establecido, principio de legalidad; pero, no sería extraño  
13 que los jueces, sobre todo los laborales, vayan a ampliar muchísimo ese ámbito.  
14 entonces, me parece que sí es bueno observar lo que vaya eventualmente a pasar,  
15 estarle dando mucho seguimiento a esto, es un tema de estudio, y ver que cómo  
16 evoluciona; pero, es muy muy interesante. Muchas gracias”.
- 17 El señor Garita Mora apuntó: “¿Don José?”.
- 18 El director Arias Porras respondió: “Don Melvin”.
- 19 El señor Garita Mora dijo: “Nosotros buscamos buenas prácticas, igual, con algunas  
20 lecturas que estuvimos haciendo de diferentes fuentes y algo de lo primero que  
21 implementamos en BN Valores fue una guía de presencia virtual y establecimos  
22 ciertos puntos que no se pueden discutir, o sea, sí encendemos las cámaras en todas  
23 las reuniones, bañarse, estar presentado. Tuvimos, y yo lo he dicho varias veces, en  
24 el primer mes, primer mes y medio, en una reunión simultánea una corredora que  
25 estaba en pijamas en la cama, en la reunión simultánea. Inmediatamente después de  
26 eso..., y una corredora de bolsa, que es la cara directa, el punto de contacto de la  
27 empresa con los clientes, de una vez una llamada de atención a ella y algo que fuera  
28 de acatamiento general. Eso nos ha ayudado muchísimo y la gente, incluso, en  
29 algunas ocasiones nos dice: *Es que ya nosotros es parte de la realidad nuestra y lo*  
30 *utilizamos en la mayoría de las reuniones*”.
- 31 El director Arias Porras señaló: “O.K., Bueno, yo creo que ya... A ver, don Rodolfo  
32 para cerrar el tema”.
- 33 El director González Cuadra expresó: “Para el futuro, a mí me parece que hay tres  
34 cosas a las que hay que prestarle muchísima atención, porque no todas las personas  
35 pueden teletrabajar, no todos los jefes pueden supervisar el teletrabajo. Entonces, me  
36 parece que hay tres cosas fundamentales: una, el estilo de liderazgo que se requiere,  
37 lo otro la comunicación informal que se ha perdido. En esta sala es un ejemplo, o sea,  
38 antes o cuando venimos, más bien, hay una serie de interacciones que se producen  
39 entre las personas que participamos, que pueden ser a veces tan importantes como  
40 la comunicación formal y uno no llama a alguien para hacer esa comunicación  
41 informal por otros medios y tampoco se puede, porque mucha de esa comunicación es  
42 uno a uno. Ya cuando uno participa en un grupo, diay, lo está diciendo a todo el grupo,  
43 ya eso es diferente. Y se me olvidó la otra, ¿cuál era?”.
- 44 El director Arias Porras indicó: “O.K., queda pendiente”.
- 45 El director González Cuadra reiteró: “Queda pendiente”.
- 46 El director Arias Porras concluyó: “Bueno, muchas gracias. Pasemos al siguiente  
47 punto, el 4.d, que es el segundo seguimiento del plan de acción. Muchas gracias,  
48 Cindy, y felicitaciones”.
- 49 La señora Coronado Monge contestó: “Gracias”. Finalmente, doña Cindy se retiró del  
50 salón de sesiones”.  
51  
52



1 **Resolución**  
2 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**  
3 el informe de auditoría AI-A-BNVA-11-2022, denominado *Impacto del teletrabajo*,  
4 adjunto al resumen ejecutivo 463-4.c, de fecha 6 de febrero del 2023, y expuesto en  
5 esta oportunidad por la señora Cindy Coronado Monge, colaboradora de la Auditoría  
6 de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A.; lo anterior, conforme lo establecido en el  
7 artículo 35.º de la Ley n.º 8292, *Ley General de Control Interno*.  
8 **Comuníquese a Auditoría Interna.**  
9 (C.R.G.)

10  
11 **ARTÍCULO 15.º**  
12

13 La subsecretaria general, señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó informe del 6 de  
14 febrero del 2023, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que  
15 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran  
16 pendientes de cumplimiento.  
17 La señora Zúñiga Chacón dijo: “Hoy se da por cumplido el artículo relacionado con el  
18 replanteamiento de la propuesta de plan de capacitación, que ya ustedes lo aprobaron  
19 en el inicio de la sesión, y el otro acuerdo que está en el informe está en plazo”.  
20 El director Arias Porras indicó: “O.K., perfecto”.  
21 **Resolución**  
22 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**  
23 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría  
24 General del Banco Nacional, con corte al 6 de febrero del 2023.  
25 **Comuníquese a Gerencia General.**  
26 (S.Z.Ch.)

27  
28 **ARTÍCULO 16.º**  
29

30 El director señor José Manuel Arias Porras indicó: “Verificamos el final de la  
31 grabación del audio y video”.  
32 La señora Zúñiga Chacón informó: “Sin problemas, sí, señor”.  
33 El director Arias Porras comentó: “O.K. Muchísimas gracias, entonces”.  
34  
35  
36 A las quince horas con cincuenta minutos se levantó la sesión.  
37  
38

**VICEPRESIDENTE**

**SECRETARIO**

\_\_\_\_\_  
MBA. José Manuel Arias Porras

\_\_\_\_\_  
M.Sc. Allan Calderón Moya

39