

1 BN VALORES, PUESTO DE BOLSA, S. A.
2

3 Nº 493
4

5 Costa Rica, lunes cuatro de marzo del dos mil veinticuatro, a las catorce horas.
6

7 SESIÓN ORDINARIA
8

9 Asistencia:
10 Directivos:

MAP. Montserrat Buján Boza, presidenta
MBA. José Manuel Arias Porras, vicepresidente
M.Sc. Melvin Garita Mora, secretario
Sr. Rodolfo González Cuadra, tesorero
Lic. Luis Carlos Mora Oconitrillo, vocal

11 Fiscal: Lcda. Jessica Borbón Guevara
12

13 Gerente General a.i.: Lic. Carlos Zamora Quesada
Auditor Interno: Lic. Carlos Rodríguez Gómez
Asesor Legal Junta Directiva General del
BNCR: Lic. Rafael Ángel Brenes Villalobos
Subsecretaria General: Lcda. Sofía Zúñiga Chacón
14

15 ARTÍCULO 1.º
16

17 Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló de manera virtual, mediante la
18 herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad
19 entre la comunicación de todos los participantes.
20

21 ARTÍCULO 2.º
22

23 En atención al artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la
24 responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video,
25 la presidenta del directorio, señora Montserrat Buján Boza, expresó: "Buenas tardes, esta es la
26 Junta Directiva de BN Valores en su sesión 493 en la modalidad virtual. Al ser las dos de la tarde,
iniciamos. El primer punto: verificación de la grabación".
La señora Zúñiga Chacón confirmó: "Buenas tardes. Sí, ya iniciamos la grabación".
La directora Buján Boza dijo: "Gracias".
27

(M.B.B.)
28

29 ARTÍCULO 3.º
30

31 La presidenta de este directorio, señora Montserrat Buján Boza, indicó "La aprobación del orden
32 del día. Si alguno tiene alguna observación, comentario, sino lo aprobamos".
33 Los directivos manifestaron estar de acuerdo en aprobar el orden del día.
34

Resolución

35 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente
36 sesión extraordinaria número 493 de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A.
37

(M.B.B.)
38

39

ARTÍCULO 4.^º

3 En cuanto al acta de la sesión anterior, la presidenta de este directorio, señora Montserrat Buján
4 Boza, preguntó: "Continuamos con la aprobación de las actas, la 491 y la extraordinaria 492, que
5 se celebraron el 19 y 20 de febrero pasado. Si alguno tiene algún comentario a las actas".
6 El director González Cuadra dijo: "No tengo".
7 El director Arias Porras señaló: "No".
8 El director Mora Oconitrillo apuntó: "Yo no tengo para ninguna de las dos".
9 La directora Buján Boza indicó: "Ninguno. O.K.".
10 Los directivos mostraron su anuencia en aprobar las citadas actas.

11 Resolución

Resolution

FOR VOTAS

12 POR VOTACION NOMINAL Y UNANIME SE ACORDÓ: aprobar las actas de las sesiones ordinaria
13 número 491 y extraordinaria 492, celebradas el 19 y 20 de febrero del 2024, respectivamente.
14 (M.B.B.)

(M.B.B.)

ARTÍCULO 5.º

18 La presidenta del directorio, señora Montserrat Buján Boza, expresó: "El siguiente punto: *Temas de Presidencia, Directores Gerente General y Auditor Interno*, ¿algún tema? Don Carlos".
19
20 El señor Rodríguez Gómez indicó: "No de mi parte".
21 La directora Buján Boza dijo: "El otro don Carlos, ¿tampoco?".
22 El señor Zamora Quesada informó: "De mi parte no".
23 La directora Buján Boza señaló: "O.K. Bueno, de mi parte tampoco tengo, entonces, entramos a
24 los temas resolutivos".

(M.B.B.)

ARTÍCULO 6.º

28 En relación con el punto 2c. *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
29 director señor Melvin Garita Mora comentó: “Quería solicitar un permiso para ausentarme en la
30 sesión del 18 de marzo. Ese día tenemos una convención en la Zona Comercial de Cartago,
31 convocada por doña Rosaysella y necesitaba asistir a esa sesión con todos los señores gerentes
32 de zonas comerciales, gerentes de sucursales y otros jefes”.

33 La directora Buján Boza expresó: "Sí, de acuerdo. Nosotros no podríamos asistir,
34 lamentablemente; pero, de acuerdo".

35 El director Garita Mora dijo: "Gracias".

36 El director Arias Porras apuntó: "Aclaro que ya yo estaría de regreso para ese día, por aquello del
37 *quorum*; pero, yo regreso el 15".

38 La directora Buján Boza indicó: "De acuerdo; pero, vos no estarías ausente en ninguna sesión de
39 BN Valores".

40 El director Arias Porras apuntó: "No, correcto".

41 El director González Cuadra externó: "Yo regreso el 17. Estoy fuera 15, 16 y 17".

42 La directora Buján Boza expresó: "Bien, de acuerdo.

43 Resolución

44 Considerando la solicitud presentada por el director Garita Mora en esta ocasión, **POR**
45 **VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: conceder** licencia al director señor Melvin Garita
46 Mora, para que no asista a la sesión ordinaria que celebrará la Junta Directiva de esta sociedad
47 el 18 de marzo del 2024.

48 **Comuníquese** a señor Melvin Garita Mora.

(M.G.M.)

1

ARTÍCULO 7.[°]

2

3 El auditor interno, señor Carlos Rodríguez Gómez, presentó, para valoración de este órgano
4 colegiado, el resumen ejecutivo 493 – 3.a del 4 de marzo del 2024, al cual se adjuntan los
5 siguientes documentos: **i)** el oficio AG-D-12-2024 del 1.^o de febrero del 2024, suscrito por los
6 auditores internos del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, que contiene una
7 propuesta del Modelo de Gestión 2024 de la Auditoría Interna; **ii)** la carta de fecha 7 de febrero
8 del 2024, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional,
9 mediante la cual comunica el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el
10 artículo 14.^o, sesión 321 del 5 de febrero del 2024, en el que se conoció el citado modelo de
11 gestión y se acordó elevarlo a las juntas directivas de las sociedades anónimas para su
12 conocimiento y aprobación, y **iii)** la presentación denominada ***Propuesta del modelo de gestión
2024 de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica,
según oficio AG-D-12-2024***.

13 La directora Buján Boza dijo: “Don Carlos, adelante”.

14 El señor Rodríguez Gómez manifestó: “Gracias. Bueno lo que les estoy presentando es la
15 propuesta del modelo de gestión 2024 de las auditorías internas del Conglomerado. Este modelo
16 se conoció por el Comité Corporativo de Auditoría, mediante el artículo 14.^o de la sesión 321 que
17 se celebró el 5 de febrero del 2024 y con la recomendación de elevar a conocimiento y aprobación
18 de la Junta Directiva General y de las juntas directivas de las subsidiarias dicho modelo de gestión.
19 Básicamente, el modelo establece lo que son los objetivos estratégicos y los indicadores de
20 medición que estaríamos utilizando en cada una de las áreas. Es un modelo que está alineado a
21 lo que es la estrategia de las auditorías internas y, a su vez, está alineado con la estrategia del
22 Conglomerado. Como un primer objetivo tenemos lo que es la cultura adaptativa y la innovación,
23 ahí básicamente estamos contemplando tres indicadores de gestión: uno está relacionado con
24 medir la eficacia y la oportunidad del plan anual de aseguramiento, esto va a tener un peso del
25 30% del modelo, con una meta del 100%. Adicionalmente, lo que es la eficacia del seguimiento
26 de las recomendaciones esto con un peso del 10% y con una meta del 90%. Y como un tercer
27 elemento es lo que es el promedio de notas de las auditorías de calidad, estas son auditorías que
28 nos aplican lo que es la gestión de servicios de la Auditoría General. Este indicador va a tener un
29 peso del 15% y con una meta del 95%. Este primer objetivo pesa un 55% del modelo y, en este
30 caso, hay otro objetivo estratégico que es desarrollar lo que son auditorías digitales, mediante el
31 indicador de eficacia en la implementación de reglas de negocio, esto es, impulsar lo que es la
32 auditoría continua, este indicador va a tener un peso del 20%, con una meta del 95%. Estos dos
33 primeros objetivos estratégicos, lo que es la cultura adaptativa y el desarrollo de auditorías ágiles,
34 nos va a representar el 75% del modelo gestión. Doña Montserrat”.

35 La directora Buján Boza señaló: “Don Carlos, es que no comprendí. El tema de auditorías de
36 calidad dice: *promedio de notas*, ¿es todas las auditorías de calidad del Conglomerado? ¿Y la
37 nuestra? ¿Qué pasa?”.

38 El señor Rodríguez Gómez explicó: “Serían las dentro de lo que es el programa de calidad. La
39 Gerencia de Gestión y Servicios, que es una unidad, una gerencia que tiene la Auditoría General
40 nos aplica un programa de auditorías de calidad. Normalmente son tres o cuatro auditorías de
41 calidad que aplican en caliente a estudios de auditoría que estemos realizando nosotros.
42 Entonces...”.

43 La directora Buján Boza apuntó: “Ah, O.K., ¿es una evaluación que se les hace a ustedes por parte
44 de la Auditoría General en cuanto a la calidad de sus estudios y trabajos?”.

45 El señor Rodríguez Gómez confirmó: “Correcto, de los estudios y servicios, contempla todo lo que
46 es el cumplimiento normativo, también elementos de valor agregado de la auditoría, satisfacción
47 del cliente, etcétera, etcétera. Entonces, es un programa bastante robusto de auditorías de
48 calidad que nos aplican ellos”.

- 1 El director González Cuadra consultó: “Carlos, perdón, ¿esos son los que hace Jéssica Solorzano?
2 ¿Sí?”.
3 El señor Rodríguez Gómez dijo: “Sí, señor; correcto”.
4 El director González Cuadra externó: “Ah, O.K., para estar ubicado. Gracias”.
5 El director Arias Porras mencionó: “Este programa..., es que hay una cosa que me llama la
6 atención y creo que no lo entiendo. ¿Estamos hablando de la propuesta del modelo de gestión
7 2024 de las auditorías internas?”.
8 El señor Rodríguez Gómez respondió: “Sí, señor”.
9 El director Arias Porras indicó: “Cuando uno ve el primer punto en la sección de *Cultura
10 adaptativa e innovadora* que dice: *eficacia y oportunidad del plan anual de aseguramiento*, y
11 luego, el tercero de los ítems que están en ese rubro se llama *dashboard auditorías de calidad*, y
12 eso pesa 30%; supongamos que cada uno 10%, no sé, *trazabilidad 10%*; *plan de producción 10%*
13 y *dashboard de auditorías de calidad 10%*. Luego, tenemos *dashboard* de proyectos de calidad
14 que pesa 20%, entonces, ahí ya tenemos 30% en calidad. Entonces, no sé, lo que empecé a sentir,
15 es como que hay un peso excesivo en lo que es calidad y no en la auditoría financiera —
16 llámemoslo así—”.
17 El señor Rodríguez Gómez señaló: “Sí, por ejemplo, ese cuarto punto es a proyectos de
18 innovación, digamos, cuando desarrollamos auditoría continua o reglas de negocio, donde vamos
19 automatizando algunos procesos o algunas pruebas de auditoría, entonces, ese último, el punto
20 cuatro, sí mide la calidad de esos proyectos. Y los que están arriba, el punto tres, sí mide calidad
21 de seguramiento, es decir, de auditorías o fiscalizaciones que estén contemplados en el plan
22 anual de labores”.
23 El director Arias Porras apuntó: “Perdón para ver si entiendo, si nosotros dijéramos que la
24 auditoría incluye los siguientes rubros: auditoría financiera, auditoría de operaciones, auditoría
25 de calidad y auditoría de ASG, no sé, en realidad, cuáles son los cuatro, si es que son cuatro y no
26 cinco, ¿qué peso tendría cada uno?”.
27 El señor Rodríguez Gómez externó: “Por ejemplo, el punto tres va a depender de cuántas
28 auditorías nos aplique la gestión de servicios, si nos aplica cuatro, ese 15% se pondrá entre
29 cuatro, va a depender la cantidad de auditorías que nos apliquen ellos. Y, por ejemplo, el punto
30 cuatro, normalmente nosotros incluimos dos proyectos de automatización, entonces, ese 20% sí
31 se distribuye 10% para cada proyecto de auditoría continua que estemos evaluando”.
32 El director Arias Porras dijo: “No sé, creo que doña Montse me puede iluminar, que levantó la
33 mano”.
34 La directora Buján Boza comentó: “Bueno, más que iluminar yo tengo otra inquietud muy en la
35 misma línea tuya. Y es que, para mí, lo más importante como Junta Directiva es la eficacia y la
36 oportunidad del plan anual de aseguramiento, es que ustedes cumplan todos los estudios y
37 trabajos que están propuestos y que, además, sus recomendaciones estén acordes y le den
38 seguimiento. Esos serían los puntos uno y dos; sin embargo, en mis matemáticas eso es el 40%
39 del 55% de la evaluación, de todo el modelo de evaluación. Y me resulta de poco peso lo más
40 importante, porque el resto sí es calidad, si seguimos en la filmina siguiente tiene que ver con
41 experiencia y servicio al cliente interno, luego habla del aporte de valor y en eso se va el otro
42 25%; pero, para mi gusto, en realidad, el modelo de gestión debería de tener mucho mayor peso
43 en los dos primeros que vimos, no sé qué opinan los otros miembros de la Junta y también
44 obviamente sus comentarios. Tengo la manita de Melvin. Adelante”.
45 El director Garita Mora mencionó: “Lo mío es un tema diferente al que señaló usted, doña
46 Monserrat, no sé si...”.
47 La directora Buján Boza indicó: “Si quiere, don Carlos, que nos pueda aclarar esa interpretación
48 si la estamos interpretando bien”.
49 El director Arias Porras citó: “Yo estoy de acuerdo con el planteamiento de doña Montserrat, para
50 mí gusto los dos primeros deberían de pesar más”.
51 El director González Cuadra señaló: “Yo también”.

1 El señor Rodríguez Gómez mencionó: “Esto fue una distribución que se hace de forma coordinada
2 entre todas las Auditorías y, bueno, evidentemente sí coincido en que el tema de cumplimiento
3 del plan anual de aseguramiento es lo de mayor peso, al igual que lo que es el seguimiento de
4 recomendaciones, son pesos que nosotros consideramos adecuados; pero, yo los someto a
5 consideración de la Junta Directiva en caso de que quisieran aportar mayor peso a esos dos
6 rubros”.

7 La directora Buján Boza apuntó: “Yo lo que propondría, entonces, es que valoremos aquí el
8 porcentaje, porque digamos el uno y el dos, nuevamente, repitiendo el comentario es el 40% del
9 55%, lo que habría que tal vez darle un poquito más de peso es a ese 55%, llevarlo no sé a un
10 75% y el resto distribuirlo de manera diferente y tomar el acuerdo de informar al Comité
11 Corporativo de Auditoría; pero, no sé qué les parece la propuesta”.

12 El director Arias Porras expresó: “Me parece que es una manera de resolverlo. Ahora, también
13 podría ser eficacia y oportunidad del plan anual de aseguramiento, por lo menos 40%; eficacia
14 del seguimiento de las recomendaciones 20%. Y en el peso línea de división, ahí podría subir a
15 60%, desarrollar auditoría digital, eso podría bajar a 15%, o en la excelencia y el foco en el cliente,
16 hacer una de la excelencia un sello podría ser un 10%. Yo lo que siento es que hay como
17 elementos del tipo *soft* que están ganando mucha importancia”.

18 La directora Buján Boza apuntó: “Lo cual está bien, ¿no?, o sea, me parece muy importante que
19 estén en esas partes ahí; pero, pierde peso definitivamente. Yo a lo que me iba, José Manuel, es
20 a esta última línea donde dice: *peso, línea de visión, donde dice 55%*, que sea un 75% y que,
21 entonces, los pesos de la columna donde dice: *Peso auditorías subsidiarias*, se modifique
22 proporcionalmente al 75% y que el resto se distribuya el 25%, igual proporcionalmente con el
23 25% para mantener tal vez los pesos proporcionales que se les quiso dar. Y no sé si don Carlos lo
24 podría volver a calcular y lo volvemos a ver”.

25 El director Arias Porras mencionó: “A mí me parece bien esa propuesta”.

26 El señor Rodríguez Gómez indicó: “Sí, porque aquí estaríamos el primer rubro, el primer
27 indicador, al 40%; el de seguimiento de recomendaciones al 20%, y el restante para completar el
28 75% distribuirlo en el indicador tres y cuatro, ahí estaríamos con el 75%, y las otras representan
29 un 25%. No sé qué les parece si esa distribución está...”.

30 La directora Buján Boza respondió: “No me suena, Carlos, más bien, regresá al anterior, este 55%,
31 para mí debe ser 75%, por lo tanto, este 20% que sigue ya no sería 20%, y los otros 10% y 15%
32 tampoco serían 10% y 15%, porque entre auditoría digital y servicio al cliente y el resto sería el
33 25%, entonces, habría que recalcularlo; pero, me gustaría, no sé don Rodolfo, don Luis Carlos,
34 Melvin, si están de acuerdo en que lo replanteemos”.

35 El director González Cuadra manifestó: “Yo estoy de acuerdo, doña Montserrat, me parece que
36 esos porcentajes que usted señala serían más adecuados”.

37 La directora Buján Boza mencionó: “O.K., gracias. Don Luis Carlos”.

38 El director Mora Oconitrillo señaló: “A mí me parece que perfectamente podríamos ajustarlo, la
39 duda que se me presenta es que esto está aprobado en forma de Conglomerado, porque, incluso,
40 los porcentajes tienen, más o menos, la misma proporción en la Auditoría General. Yo no sé si las
41 sociedades podemos salirnos de ese molde que ya se planteó; pero, si no fuera de ningún
42 problema, yo estoy de acuerdo en reajustarlos”.

43 El director González Cuadra externó: “No hay ningún problema, don Luis Carlos”.

44 La directora Buján Boza mencionó: “La Junta lo podría ajustar siempre que se informe de regreso
45 al Comité de Auditoría y se haga la debida información”.

46 El director Mora Oconitrillo acotó: “Y que se le justifique, supongo”.

47 El director González Cuadra dijo: “Exactamente”.

48 El director Garita Mora apuntó: “Mi observación es con los porcentajes, porque para las últimas,
49 o sea, de acuerdo con darle más peso; pero, creo que tenemos que jugar para no poner, qué sé
50 yo, siete y medio por ciento o no sé si vamos a hacer alguna regla de ajustarlo al 5% más cercano
51 en tener presente eso que eventualmente podría ser que se necesite eliminar un 5% alguno de

1 esos tres grandes rubros que estábamos viendo para poder distribuirlo mejor en el otro lado,
2 nada más, esa era mi observación. Aquí estaba jugando con esos números que dieron ustedes".
3 La directora Buján Boza externó: "No, lo que diría es que retiramos el tema, que don Carlos lo
4 calcula y lo volvamos a ver".
5 El señor Rodríguez Gómez dijo: "Y lo volvemos a ver en la próxima sesión".
6 La directora Buján Boza expresó: "Lo volvemos a ver, si a ustedes les parece, con esas indicaciones
7 para don Carlos".
8 Los señores directores estuvieron de acuerdo.
9 La directora Buján Boza consultó: "Melvin, usted tenía alguna otra observación para hacerle a
10 don Carlos?".
11 El director Garita Mora respondió: "No, ya las hicieron. Aquí nada más, doña Monserrat, porque
12 no sé de paso el trabajo que pueda hacer don Carlos Rodríguez, aquí jugando con los números
13 que ustedes nos estaban mencionando, si el primero se sube a 35%, el segundo a 20% y el tercero
14 se baja a 10%, y se baja el cuarto de 20% a 10% ya ahí nos da 100% y esta parte inicial tiene un
15 peso de 65% de los 100%; porque eventualmente don Carlos tiene que traer alguna propuesta.
16 No sé".
17 El director Arias Porras comentó: "Yo iba en una línea parecida a la de Melvin, yo pensé 65% para
18 el primero; 15% para el segundo, que ahora pesa 20%; 12% y 8%, más o menos, guardando las
19 mismas proporciones".
20 La directora Buján Boza dijo: "Bueno, entonces, si es así, ¿lo estaríamos resolviendo de una vez
21 con esa propuesta? No sé si don Luis Carlos y don Rodolfo lo visualizan bien o don Melvin nos
22 comparte su Excel que está haciendo ahí".
23 El director Arias Porras apuntó: "65%; 15%; 12%, y 8% fue lo que yo escribí".
24 El director González Cuadra comentó: "Yo pienso que está más equilibrado. Cuando usted hablo
25 de 75% pensé decirle que tal vez un poquito menos; pero, bueno, en 75% ya adquiere mayor
26 relevancia esa parte".
27 El director Garita Mora explicó: "Esto es lo que tenía yo hasta acá. Esta era la que tenía yo; pero,
28 don José decía 35%; 15%; 12%, y 8%".
29 El director Arias Porras subrayó: "Pero arriba, en el primero, son 65%, Melvin".
30 El director Garita Mora expresó: "O.K. Entonces sería 35%, 15%, y este mantendría en 15%, y aquí
31 tendríamos 65%".
32 El director Arias Porras señaló: "Melvin, los que se llaman *Peso línea de visión*, escribí ahí por
33 favor: 65% en el primero; el segundo 15%; 12%, y 8%. ¿Y de estos 65% cómo lo estaríamos
34 dividiendo?".
35 El director Garita Mora respondió: "40%; 15%, y 10%, y 65%. 15% sería, entonces, para eficacia".
36 La directora Buján Boza indicó: "No, 15% para digital".
37 El director Garita Mora externó: "Sí, exacto. Y excelencia y foco serían satisfacción 12%, y
38 encuestas 8%, ¿asíería? Y salud organizacional 8%, es que aquí nos está haciendo falta. Vamos
39 a ver".
40 La directora Buján Boza mencionó: "Hagamos una cosa, porque me parece que no podemos
41 quedarnos calculándolo. Mejor, no sé, una opción es que don Carlos lo pula o vos lo pulás y lo
42 vemos al final de la sesión si ya está listo para que lo logremos aprobar, si no lo dejamos para la
43 próxima sesión, porque, así como que la Junta esté calculándolo mejor no. ¿De acuerdo?".
44 Los señores directores manifestaron su anuencia.
45 La directora Buján Boza sugirió: "Lo retiramos por el momento y si lo podemos retomar al final
46 de la sesión lo retomamos".
47 El señor Rodríguez Gómez indicó: "Eso sería de mi parte este primer punto".
48 La directora Buján Boza dijo: "De acuerdo. Continuamos".
49 El señor Rodríguez Gómez preguntó: "¿Podemos retomar el punto? Es que ya tengo una
50 distribución con la ayuda de don Melvin".
51 La directora Buján Boza contestó: "Perfecto. Adelante".

1 El señor Rodríguez Gómez expresó: "Aquí tengo la propuesta y podríamos repasar con la
2 presentación que se estaba exponiendo".

3 La directora Buján Boza indicó: "Más bien, exponga usted la nueva, porque ya la anterior ya no
4 aplicaría".

5 El señor Rodríguez Gómez manifestó: "Un poco recoge..., don Melvin me facilitó el cuadrito este
6 y escuchando ahí los comentarios o las observaciones, quedaría con esta distribución: en lo que
7 es el objetivo de cultura adaptativa tendría un peso del 65%, se distribuye en un 40% para el plan
8 anual de aseguramiento; un 15% al seguimiento de recomendaciones, y auditorías de calidad un
9 10%. En el otro objetivo que tienen un indicador que es relacionado a reglas de negocio ese
10 pesaría un 15%. En lo que es excelencia, que tiene dos indicadores (la experiencia al cliente y el
11 aporte de valor) tendría un total de 12 puntos y distribuidos en ocho y cuatro, respectivamente.
12 Y el último indicador, que es cultura, quedaría en ocho para una suma total de un 100%. No sé si
13 estarían de acuerdo en aprobarlo de esa forma".

14 La directora Buján Boza mencionó: "Gracias, Carlos. ¿Alguna observación de los directores?".
15 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

16 La directora Buján Boza agregó: "Yo también estoy de acuerdo, entonces, que se haga la
17 corrección ahí en el acuerdo también que tomamos de modificarlo y que, por favor, se comunique
18 al Comité de Corporativo de Auditoría y a quien corresponda para hacer los ajustes, ¿verdad, don
19 Carlos?".

20 El señor Rodríguez Gómez confirmó: "Muchas gracias, sí; de acuerdo".

21 **Resolución**

22 En virtud del análisis y los comentarios formulados por los señores directores en la parte
23 expositiva del presente artículo, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar la**
24 Propuesta de modelo de gestión de la Auditoría Interna, correspondiente al periodo 2024, el
25 cual considera los ajustes presentados en esta oportunidad por el señor Carlos Rodríguez Gómez,
26 auditor interno de esta sociedad, específicamente en lo que respecta a los rubros *Peso Auditorías*
27 *Subsidiarias* y el *Peso línea de visión* de cada uno de los objetivos/indicadores del citado modelo,
28 de conformidad con el siguiente detalle:

Objetivo estratégico / indicador	Fuente	Peso Auditorías subsidiarias	Meta	Línea de visión CFBNCR	Peso línea de visión
Cultura adaptativa e innovadora: Desafiar los paradigmas metodológicos de la					
1. Eficacia y oportunidad del Plan Anual de Aseguramiento	Trazabilidad Plan de producción Dashboard auditorías de calidad	40%	100%	Ser el Conglomerado Financiero preeminentemente y más digitalizado de Costa Rica (...) obteniendo niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país (...)	65%
2. Eficacia del seguimiento de recomendaciones	Dashboard control de seguimiento	15%	90%		
3. Promedio de notas de auditorías de calidad	Dashboard auditorías de calidad	10%	95%		
Desarrolla auditoría digital: Intensificar el uso de la tecnología					
4. Eficacia implementación de reglas de negocio	Dashboard de proyectos	15%	95%		15%
Excelencia y foco en el cliente: Hacer de la excelencia un sello					
5. Satisfacción experiencia del cliente	Encuesta experiencia al cliente del IIA (para directores y administración) Encuesta experiencia al cliente	8%	90%	(...) ofreciendo la mejor experiencia al cliente (...)	12%
6. Aporte de valor	Encuestas de servicio	4%	95%		
Cultura distintiva					
7. Salud organizacional - experiencia del personal	En cuesta de experiencia al colaborador IIA (para personal de las Al) Encuesta experiencia del personal	8%	90%	(...) y asegurando un excelente nivel de salud organizacional.	8%
Total		100%			

29 30 **2) Encargar** a la Auditoría Interna de esta sociedad elevar a conocimiento del Comité Corporativo
31 de Auditoría lo aprobado en el numeral anterior de esta resolución, para lo que corresponda. **3) Tener por presentado** el resumen ejecutivo 493 – 3.a del 4 de marzo del 2024, al cual se adjuntan
32 los siguientes documentos: **i)** el oficio AG-D-12-2024 del 1.º de febrero del 2024, suscrito por los
33

1 auditores internos del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, que contiene una
2 propuesta del Modelo de Gestión 2024 de la Auditoría Interna; **ii)** la carta de fecha 7 de febrero
3 del 2024, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional,
4 mediante la cual comunica el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el
5 artículo 14.º, sesión 321 del 5 de febrero del 2024, y **iii)** la presentación denominada **Propuesta**
6 **del modelo de gestión 2024 de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco**
7 **Nacional de Costa Rica, según oficio AG-D-12-2024.**

8 **Comuníquese a Auditoría Interna y Comité Corporativo de Auditoría.**

9 (C.R.G.)

10

ARTÍCULO 11.º

11

12 El gerente general a.i., señor Carlos Zamora Quesada, presentó el resumen ejecutivo 493 – 4.d,
13 de fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjunta la carta de fecha 7 de febrero del 2024, suscrita
14 por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual
15 transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión n.º 12.677,
16 celebrada el 30 de enero del 2024, en el que se aprobó la **Plan de formación 2024** para las juntas
17 directivas del Conglomerado Financiero Banco Nacional, según los términos del documento DDH-
18 722-2023 de la Dirección de Desarrollo Humano, denominado *Ejecución Plan de Formación Junta*
19 *Directiva General 2023 y Propuesta 2024*, adjunto al resumen ejecutivo SGO-008-2024, de fecha
20 25 de enero del 2024, emitido por la Subgerencia General de Operaciones, el cual se adjunta en
21 esta oportunidad, para conocimiento de este órgano colegiado.

22 La directora Buján Boza dijo: “Esto es informativo, no sé si tenemos algún comentario”.

23 El director Arias Porras señaló: “Una observación nada más al título. Cuando yo lo leí dije: *¿qué*
24 *acuerdo es este para conformar las juntas directivas?* No, no es de formación de las juntas
25 directivas, es de capacitación. No sé para qué lo llamaron diferente”.

26 El señor Zamora Quesada externó: “Así venía de la Junta Directiva General”.

27 La directora Buján Boza mencionó: “Si no tenemos comentarios y es informativo, pues, nos
28 daríamos por informados. ¿De acuerdo? Nada más quedariamos con el de formación de nuestra
29 Junta Directiva”.

30 El señor Zamora Quesada manifestó: “Sí, señora, que serían los temas explícitamente para la
31 Junta Directiva de BN Valores”.

32 El director Garita Mora acotó: “Yo viendo el temario de esta parte inicial, me llamaba mucho la
33 atención la capacitación que tuvimos con Christian Prugue y la gente de WisdomTree, creo que
34 sería importante conocer más de todo el concepto de tokenización de activos, por el potencial
35 que ellos nos señalaban. No sé si ustedes recuerdan que nos decían que los fondos de inversión
36 ya eran un mecanismo que estaba perdiendo volumen relativo en el mercado, que lo habían
37 venido ganando los ETF; pero, que las proyecciones que ellos hacían es que toda esa
38 participación de mercado iba a empezar a ser estrujada por los activos tokenizados y eso debería
39 ser algo que nosotros, incluso, conozcamos más a fondo de cara a la nueva oferta que debería
40 de tener el Puesto de Bolsa, incluso, la misma Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
41 Si efectivamente para ahí va el futuro, también deberíamos de estarnos preparando nosotros en
42 conocer y gestionar ese tipo de activos y también de empezarlos a ofrecer, desde mi
43 desconocimiento, a profundidad desde el mismo Puesto de Bolsa o desde la misma SFI”.

44 La directora Buján Boza indicó: “Gracias, Melvin. Entonces, tomamos nota de ese tema, don
45 Carlos, y, tal vez, podamos incorporarlo en alguna sesión”.

46 El señor Zamora Quesada manifestó: “Sí, no hay ningún problema, doña Montserrat, es algo que
47 podemos agregarle aquí al calendario y podérselos presentar en un momento dado, no hay
48 ningún inconveniente”.

1 La directora Buján Boza expresó: "Pero, entonces, estaríamos aprobando este plan con la
2 solicitud del tema de don Melvin y usted lo incorporaría en el mes que corresponda según el
3 cronograma".

4 El director Arias Porras dice: "Queda así en el acuerdo, que se va a hacer esa modificación, ese
5 ajuste".

6 La directora Buján Boza indicó: "Sí, que se incorpora el tema de ampliar el tema de tokenización.
7 Yo estoy de acuerdo".

8 Los demás directores estuvieron de acuerdo.

9 **Resolución**

10 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por presentado el resumen
11 ejecutivo 493 – 4.d, de fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjunta la carta de fecha 7 de febrero
12 del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional,
13 mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º,
14 sesión n.º 12.677, celebrada el 30 de enero del 2024, en el que se aprobó la **Plan de formación**
15 **2024** para las juntas directivas del Conglomerado Financiero Banco Nacional, según los términos
16 del documento DDH-722-2023 de la Dirección de Desarrollo Humano, denominado *Ejecución*
17 *Plan de Formación Junta Directiva General 2023 y Propuesta 2024*, adjunto al resumen ejecutivo
18 SGO-008-2024, de fecha 25 de enero del 2024, emitido por la Subgerencia General de
19 Operaciones, el cual se adjunta en esta oportunidad. 2) Encargar a la Gerencia General incluir en
20 el plan de capacitación 2024, una presentación relacionada a la *tokenización* de activos, según lo
21 indicado en la parte expositiva del presente artículo por el director Garita Mora.
22 **Comuníquese** a Gerencia General.

23 (C.Z.Q.)
24

25 **ARTÍCULO 14.º**
26

27 El auditor interno, señor Carlos Rodríguez Gómez, presentó el resumen ejecutivo 493–4.g, de
28 fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjunta la carta del 7 de febrero del 2024, suscrita por el
29 señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la
30 parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 12.º,
31 sesión 321 del 5 del mismo mes, en el que se tuvo por presentado el informe anual de
32 desempeño 2023 de la Auditoría Interna de BN Valores, Puesto de Bolsa, S.A., según referencia
33 AI-BNVA-G-01-2024, así como la declaratoria de independencia y objetividad de la labor de la
34 Auditoría Interna de esta subsidiaria (anexos en esta ocasión); además, se resolvió elevarlos a
35 conocimiento y valoración de este órgano colegiado.

36 Al respecto, el señor Rodríguez Gómez explicó: "De igual forma, ya esto es la gestión realizada en
37 el 2023, de acuerdo al modelo de gestión que se había probado en su oportunidad, en este
38 informe se presentó al Comité Corporativo de Auditoría, en el artículo 12.º, sesión 321 del 5 de
39 febrero, básicamente, ahí se conoció el informe de gestión y también se eleva a conocimiento de
40 la Junta Directiva de BN Valores el informe anual de desempeño de la Auditoría Interna del 2023.
41 Este informe tiene como objetivo rendir cuentas sobre el desempeño de la Auditoría Interna y
42 abarca, básicamente, lo que es el desempeño estratégico, lo que es la gestión de aseguramiento
43 y el desempeño operativo. En lo que es desempeño estratégico, básicamente, está conformado
44 con lo que es el modelo de gestión que se había aprobado para el 2023. Aquí tenemos una nota
45 de eficacia de ese modelo de gestión del 93%. En los proyectos de innovación desarrollamos dos:
46 uno relacionado con lo que es el perfil de riesgo del inversionista y otro es una automatización
47 sobre los saldos disponibles de los clientes en la cuenta CMD, que es la cuenta de disponibilidad
48 que tienen los clientes, disponibilidad ya esperando una inversión de esos productos, que nos
49 dio una eficacia del 99%. Comentar que se emitieron las declaraciones de independencia de la
50 Auditoría Interna, todo lo que es la declaratoria anual de independencia, ética y conflictos de
51 interés. Todo el personal realizó una certificación profesional que nos exigen las Normas

1 Internacionales de Auditoría y con esto también estamos ratificando la independencia y
2 objetividad sobre la labor que realiza la Auditoría Interna. Esto es básicamente que toda la gestión
3 que desempeñamos en el 2023 estuvo libre de injerencias y que no se afectó lo que es la
4 independencia funcional y de criterio de la Auditoría Interna".
5 La directora Buján Boza dijo: "Me llama la atención el resultado donde habla de excelencia y foco
6 en el cliente, y en el tema de satisfacción, experiencia al cliente y aporte de valor, justo ahí, en
7 ese mismo grupo de indicadores, el resultado sale por debajo de lo que teníamos como la meta.
8 ¿Esto es un resultado de una tabulación de una encuesta? ¿Es así?".
9 El señor Rodríguez Gómez contestó: "Sí, correcto".
10 La directora Buián Boza agregó: "¿O durante todo el año, cuál es la dinámica para llegar a este
11 resultado?".
12 El señor Rodríguez Gómez explicó: "El rubro de satisfacción de experiencia al cliente es una
13 encuesta que la llenan los integrantes de la Junta Directiva y fue una pequeña encuesta que,
14 bueno, en este año fue pequeña, porque entiendo yo que fue una o dos preguntas solamente
15 que circularon a final de año, entonces, la nota ponderada de esa encuesta es lo que nos está
16 generando ese 76% y el otro rubro que es aporte de valor, que tiene una nota del 88%, esas son
17 las notas de los informes de Auditoría, o sea, a nuestras partes interesadas, si hacemos un
18 informe que tal vez va dirigido a la Gerencia de Operaciones, una vez que se emite el
19 informe, se genera una encuesta, entonces, esta es la nota promedio de todas las encuestas de
20 informes que se generaron durante el año".
21 La directora Buján Boza dijo: "O.K. ¿Y ustedes con ese resultado qué acción hacen para mejorar?,
22 porque en estos dos casos no se llegó a la meta".
23 El señor Rodríguez Gómez explicó: "Normalmente en esto implementamos planes de acción,
24 principalmente estos dos rubros que son las notas que el resultado es más bajo, ahí generamos
25 planes de acción y son temas de percepción, entonces, hacemos todo un plan de acción para
26 mejorar la percepción y para eso es importante tomar las anotaciones que nos hacen en las
27 encuestas, cuáles son las necesidades, qué aspectos se están viendo de mejora, para nosotros
28 poder implementar esos planes de acción y poder mejorar los resultados. Eso es un poco la
29 dinámica que hacemos".
30 El director Arias Porras preguntó: "Don Carlos, ¿estamos claros de que esto es percepción? Yo
31 tuve una compañera que decía: *Percepción es realidad*. Si la gente cree eso, estamos listos.
32 Recuerdo que, no sé, hace un año o un poco más, un año y unos dos meses, tres meses, estuvimos
33 analizando situaciones percibidas como irregulares en la gestión de la Auditoría, ¿cómo explican
34 ustedes que la percepción esté por debajo de la meta?".
35 El señor Rodríguez Gómez contestó: "Bueno, básicamente, es igual poder ofrecer productos de
36 Auditoría que mejor satisfagan las necesidades, en este caso, no solamente de la Administración,
37 sino de la Junta Directiva. Básicamente, es qué es lo que esperan nuestras partes interesadas de
38 la gestión de la Auditoría y poder mejorar en esos aspectos y poder ofrecer un producto de mayor
39 calidad, en este caso".
40 El director Arias Porras consultó: "¿Y eso no es similar a lo que vimos en, es que no preciso ahora
41 el momento; pero, pensaría que fue en diciembre del año 22?, usted posiblemente sí se acuerda
42 de las fechas".
43 El señor Rodríguez Gómez respondió: "Sí, ese informe se dio que fue producto de la planificación
44 estratégica que hicimos las auditorías internas con el acompañamiento de Visión Consulting. No
45 sé si se recuerda que ahí se emitió un informe que, bueno, es el plan estratégico que actualmente
46 tenemos las auditorías internas y en lo que fue el componente de medir la percepción de las
47 partes interesadas en el aporte de valor, ese informe de diagnóstico arrojó esos aspectos de
48 mejora, en nuestro caso, de la Auditoría Interna, y que, a raíz de eso, hemos venido trabajando
49 en planes de acción que yo he estado haciendo reportes trimestrales a la Junta Directiva y todavía
50 en este año 2024 tenemos ahí algunas acciones pendientes de ejecutar".

1 El director Arias Porras manifestó: "Sí, mi preocupación se relaciona más con..., estoy claro de
2 que los informes trimestrales que usted ha presentado han cumplido requisitos de forma que al
3 final resultaron de la participación de varias dependencias del Conglomerado; pero, aquí
4 tenemos como en el desempeño estratégico y como que hay algo que no salta, la cultura
5 adaptativa e innovadora, y hay una en desarrollar auditoria digital, que se queda por debajo por
6 un punto y, luego, la parte de excelencia y foco en el cliente. Entonces, sí, es cierto que los
7 informes que usted nos ha venido presentando dicen que todo va avanzando bien; pero, aquí
8 tenemos como una evaluación de terceros que nos dicen: *Ojo, no todo está bien*, es más o menos
9 como la sensación que me queda".

10 El señor Rodríguez Gómez indicó: "Sí, señor, definitivamente, todavía hay que redoblar esfuerzos
11 en esas áreas, sabemos que el tema principalmente de encuestas que miden percepción es una
12 labor de la Auditoría estarla reforzando constantemente y toda la intención es hacer que esas
13 notas vayan incrementándose para que estén muy cercanos a la meta, y el mayor esfuerzo está
14 enfocado precisamente en esos planes de acción orientados a poder satisfacer las necesidades
15 de nuestras partes interesadas, no solamente de la Junta Directiva, sino también de la
16 Administración activa, que también son productos que le ofrecemos básicamente a la gestión
17 administrativa también".

18 El director Arias Porras dijo: "Me parece que este año, en esta parte inicial del año, había una
19 evaluación equivalente a la de Visión Consulting".

20 El señor Rodríguez Gómez confirmó: "Sí, y creo que ahora, cuando veamos el tema de acuerdos
21 pendientes, me iba a referir a ese punto, porque esa evaluación externa se tenía programada
22 para ejecutarse en este primer trimestre del 2024; sin embargo, por lo que nos han comentado
23 es que eso se va a atrasar un poco, es una contratación que se hace a nivel de todas las auditorías
24 del Conglomerado, requiere un proceso de contratación externo y ahí entra a jugar la parte de
25 Proveeduría del Banco, entonces, como que el proceso de contratación ha estado un poco lento
26 y ya la ejecución de esa evaluación externa de calidad para este año se va a atrasar unos meses".

27 El director Arias Porras consultó: "Pero ¿sí va a ser este año?".

28 El señor Rodríguez Gómez contestó: "Sí, señor, por lo menos las últimas fechas que nos ofrecieron
29 es que en este semestre se va a tener la contratación, ya la empresa que va a ejecutar el trabajo
30 estaría adjudicada en este primer semestre y la ejecución estaría aproximadamente en agosto o
31 en setiembre, entonces, es de esperar que los resultados de esa evaluación externa los tengamos
32 en setiembre, octubre, aproximadamente".

33 El director Arias Porras dijo: "O.K., gracias".

34 El señor Rodríguez Gómez dijo: "Con mucho gusto, don José".

35 La directora Buján Boza comentó: "Yo, más bien, lo que iba a sugerir, porque me parece que aquí
36 está muy general la retroalimentación recibida y ahora escuchándolo que hasta setiembre vamos
37 a tener una evaluación solicitada y se nos podría ir todo el año 2024 sin conocer con detalle qué
38 es lo que los clientes, tanto la Administración como la Junta Directiva, están viendo todavía,
39 porque lo que estamos viendo aquí es como un refrescamiento de lo que entiendo que se vio
40 hace un año y lo que podríamos hacer es, más bien, tener más detalle de qué son las
41 observaciones que se dan, si el plan de acción que usted tiene todavía es válido o hay que
42 reforzarlo, porque sigue habiendo ahí como una brecha con respecto a la meta en esos puntos y
43 a mí me parece que es muy importante, porque el tema de aporte de valor de la auditoría, desde
44 mi punto de vista, es vital, máxime en toda la coyuntura que estamos viviendo. Por eso le
45 preguntaba sobre la dinámica que usted tiene, porque diría que lo que vendría o lo que sería
46 bueno es tener un detalle o conversarlo con cada director. No sé si la retroalimentación es
47 individual o a nivel general, no sé cómo lo reciben ustedes con la Administración y hacer un
48 refrescamiento de cuáles son los puntos que deben ser reforzados en el plan de acción. Si esta
49 evaluación externa es hasta setiembre, yo no me esperaría; pero, no sé los señores directores
50 qué opinan".

1 El director González Cuadra mencionó: "Esta información que nos da Carlos me sorprende,
2 porque lo que yo había hablado con el Auditor, con don Ricardo, era que nos aseguraría que esta
3 contratación iba a salir en el primer trimestre de 2024. He conversado con él dos veces y, hasta
4 donde él sabía, todo iba bien para que saliera en el primer trimestre, que era lo que habíamos
5 hablado, y ahora que esto va a estar en octubre o en setiembre, o sea, eso no es lo que habíamos
6 conversado. Yo sé que ese proceso a veces se complica; pero, no es tampoco nada que no se haya
7 hecho antes ni que sea tan complicado ni nada por el estilo. Yo me comprometo a traer para la
8 próxima sesión un informe, voy a hablar con él de nuevo, a ver si ocurrió algo extraordinario;
9 pero, hasta donde sé, todo estaba encaminado para que saliera en este primer trimestre. Estamos
10 hablando de la autoría que hace el Instituto de Auditores Externos de España".

11 La directora Buján Boza señaló: "De acuerdo, don Rodolfo, si usted nos colabora con eso, porque,
12 repito, sería prácticamente un año sin tener ese resultado y no sé si, además de eso, don Carlos
13 podría trabajar en algún refrescamiento de los temas que usted recibe como retroalimentación,
14 cuáles son los puntos, compararlo con el plan de acción que usted tiene y ver qué puntos habría
15 que reforzar, porque sigue habiendo ahí algo por cubrir y, como bien sabemos, en este tema de
16 percepción muchas veces hacemos esfuerzos; pero, los resultados pueden enfocarse hacia otro
17 lado".

18 El señor Rodríguez Gómez dijo: "Sí, de acuerdo. Yo voy a pedir los detalles, porque como son
19 encuestas de satisfacción del cliente, eso está mucho con la orientación que se hace desde la
20 Auditoría General y de forma coordinada también con Experiencia al Cliente del Banco.
21 Normalmente, nosotros sí recibimos insumos; pero, son muy generales. Voy a consultar y que
22 me puedan facilitar todos los niveles de detalle que han arrojado las encuestas y, a partir de ahí,
23 trabajar en planes de acción que requieren reforzarse".

24 La directora Buján Boza comentó: "Sí, igual, o si se mantiene algún tema que ya fue indicado en
25 períodos anteriores, entonces, ver qué son las acciones que habría que, tal vez, darle un enfoque
26 diferente. No sé si tenemos algún otro comentario de alguien más".

27 El director Arias Porras indicó: "No, de mi parte no".

28 La directora Buján Boza apuntó: "Don Luis Carlos".

29 El director Mora Oconitrillo señaló: "Sí, gracias, doña Montserrat. Bueno, suscribo todas las
30 preocupaciones que se han externado acá por parte de los señores directores y me interesaría
31 mucho que se le pongan plazos a estas cosas, tanto el esfuerzo que tiene que hacer don Carlos
32 para que eligiéramos reactivar todo los detalles que no nos han sido suministrados, como usted
33 decía, doña Montserrat, para que se vea un informe lo más pronto posible en esta Junta Directiva
34 y, por supuesto, la opinión de don Ricardo, a través de don Rodolfo, es muy importante para
35 darnos cuenta o para nosotros manejar qué podemos hacer porque no es admisible que no sea
36 si no hasta setiembre que pudiéramos tener algún alguna nueva información".

37 La directora Buján Boza señaló: "Bueno, creo que para la próxima sesión podríamos establecer
38 ese plazo que solicita don Luis Carlos. Si no lo tenemos, ustedes nos cuentan ahí si necesitan
39 alguna ampliación. ¿Qué le parece, don Carlos?".

40 El señor Rodríguez Gómez apuntó: "Sí, de acuerdo".

41 La directora Buján Boza consultó: "¿Y don Rodolfo?".

42 El director González Cuadra indicó: "De acuerdo".

43 La directora Buján Boza mencionó: "Bueno, muchas gracias. Avanzamos con el resto del informe".

44 El señor Rodríguez Gómez dijo: "O.K., muy bien. Tal vez, en términos así, muy generales, en la
45 gestión de aseguramiento ahí logramos ejecutar 16 estudios, de los cuales nueve fueron estudios
46 de aseguramiento específicos de BN Valores y tres de aseguramiento conjunto, es decir, fueron
47 auditorías donde participamos todas las auditorías integrantes del Conglomerado Financiero y,
48 adicionalmente, se ejecutaron cuatro estudios especiales, esto fue por solicitudes que nos hizo
49 la Sugeval, la Contraloría y también ahí está incluido el último requerimiento del informe de la
50 gestión en los riesgos operativos que se requirió la Junta Directiva, eso nos dio una eficacia en el
51 cumplimiento del plan de aseguramiento de un 107%. En lo que es la gestión de aseguramiento

1 nos dio una nota de 87%. Aquí es donde está ese indicador de auditorías de calidad que nos hace
2 la Auditoría General en lo que es la Gerencia de Gestión y Servicios. En temas hallazgos
3 reportamos 16 hallazgos, de los cuales un 19% iban dirigidos al proceso de gobernabilidad, 25%
4 al proceso de gestión de riesgos y un 56% al proceso de control interno. Adicionalmente, se
5 emitieron 11 aspectos positivos. En lo que es clasificación de los hallazgos por riesgo un 44% iba
6 enfocado en lo que es el riesgo estratégico y un 26% al riesgo operativo. Esto nos genera una
7 opinión global del 95%, que en la escala de clasificación está en un rango de apetito. En lo que es
8 el portafolio de recomendaciones, empezamos el año 2023 con 23 recomendaciones, en el 2023
9 se emitieron 34, para un portafolio total de 57, de esas 57 se lograron cumplir 35 y al final del
10 año terminamos con un portafolio de 22. Importante mencionar que durante el año no se
11 reportaron recomendaciones incumplidas o desestimadas. En lo que es la gestión de seguimiento
12 de recomendaciones de entes externos, al 31 de diciembre del 2023 había cinco
13 recomendaciones en proceso que, básicamente, fueron las que Emmanuel comentó que estaban
14 en el proceso en el informe de Sugeval y, según ese informe, ya se encuentran cumplidas. Y en
15 términos de recomendaciones y la distribución de riesgos, tenemos siete que las tenemos
16 clasificadas en riesgo alto, tres en riesgo medio y 12 en riesgo bajo, de esas 26 que conforman el
17 portafolio vigente de recomendaciones. Adicionalmente, en lo que es la gestión de alertas de
18 negocio, tenemos desarrolladas 12 alertas, de las cuales hay seis que están generando alertas.
19 Durante el 2023 se generaron 224 alertas a las que se les dio seguimiento y se lograron cerrar el
20 100% de esas alertas. Finalmente, en temas de la gestión operativa, básicamente, lo que
21 controlamos es, por un lado, lo que es el presupuesto de formación o de capacitación. En
22 términos monetarios se ejecutó el 95%; sin embargo, en horas capacitación, más bien,
23 superamos la meta. Normalmente, la meta en capacitación se establece en 400 horas hombre o
24 la totalidad de todo el departamento, en este año se logró capacitar al personal en 713 horas y,
25 también, en términos monetarios en el presupuesto global, y aquí incluimos la parte de
26 remuneraciones y otras partidas menores presupuestarias, se logró ejecutar en un 97%.
27 Finalmente, mencionar que se lograron atender los requerimientos que nos hicieron los entes
28 externos, tanto Sugeval y la Contraloría, básicamente, en temas de seguimiento y de informes
29 emitidos por ellos. También, se está haciendo una labor de fomento y promoción de los servicios
30 de asesoría que puede impartir la Auditoría Interna y participación en lo que es el equipo
31 ejecutivo de BN Valores. Se desarrollaron estudios de auditoría enfocados en ciberseguridad y
32 tecnología de información, esto en forma coordinada con la Auditoría General del Banco y se hizo
33 también un fortalecimiento de todo el proceso de seguimiento de recomendaciones. Igual,
34 seguimos trabajando en temas de diseñar nuevas reglas de negocios, esto fomentando lo que es
35 la Auditoría continua y también capacitando sobre técnicas de auditoría y el uso de herramientas
36 informáticas para mejorar la gestión de la Auditoría Interna. Entonces, en términos generales,
37 ese es el reporte de rendición de cuentas al corte del 2023. Si tienen alguna consulta adicional,
38 con mucho gusto".

39 La directora Buján Boza comentó: "Bien, bueno, si no hay más observaciones, don Carlos, creo
40 que la observación inicial sería que, por favor, nos refresque un poquito esa parte de la de la
41 valoración general y nos la traiga para la próxima sesión y damos por conocido el informe anual
42 de desempeño. Si alguno tiene alguna observación, si no lo damos por conocido".

43 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

44 El señor Rodríguez Gómez agregó: "Importante, también, mencionar el reporte de la
45 independencia de objetividad de la función de auditoría".

46 La directora Buján Boza señaló comentó: "Ajá, dar por conocida la declaratoria de independencia
47 de objetividad de la labor de Auditoría Interna de BN Valores, Puesto de Bolsa, correspondiente
48 al periodo 2023".

49 Los señores directores estuvieron anuentes.

50 **Resolución**

1 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por presentado el resumen
2 ejecutivo 493–4.g, de fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjunta la carta del 7 de febrero del
3 2024, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante
4 la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría
5 en el artículo 12.º, sesión 321 del 5 del mismo mes, en el que se tuvo por presentado el informe
6 anual de desempeño 2023 de la Auditoría Interna de BN Valores, Puesto de Bolsa, S.A., según la
7 referencia AI-BNVA-G-01-2024, así como la declaratoria de independencia y objetividad de la
8 labor de la Auditoría Interna de esta subsidiaria (anexos en esta ocasión). 2) Encargar al señor
9 Carlos Rodríguez Gómez, auditor interno, presentar en una próxima sesión un detalle sobre los
10 aspectos anotados en este informe como observaciones y el plan de acción que está llevando a
11 cabo actualmente para mejorar el desempeño de la Auditoría Interna, con el fin de identificar si
12 se debe reforzar. Es entendido que el director señor Rodolfo González Cuadra confirmará con el
13 señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, el estado de la contratación de
14 la empresa para la evaluación de las Auditorías e informará posteriormente a este órgano
15 colegiado.
16 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

(C.R.G.)

ARTÍCULO 15.º

21 En cumplimiento de lo acordado por esta Junta Directiva en el artículo 18.º, numeral 4), sesión
22 486 del 11 de diciembre del 2023, el auditor interno, señor Carlos Rodríguez Gómez, presentó,
23 para conocimiento de este órgano colegiado, el resumen ejecutivo 493–4.h, de fecha 4 de marzo
24 del 2024, al cual se adjunta el oficio AI-04-2024, de fecha 29 de febrero del 2024, suscrito por él
25 mismo, relacionado al detalle de las conciliaciones de custodia.

26 La directora Buján Boza dijo: “Adelante, don Carlos”.

27 El señor Rodríguez Gómez comentó: “Es muy puntual, en diciembre cuando les presenté el
28 informe de riesgos operativos había mencionado que había una parte importante de ese trabajo
29 que estaba relacionado con la revisión de conciliaciones de custodia, porque eso es un proceso
30 donde podemos tener riesgos operativos relevantes; pero, que en ese momento sí se requería
31 más tiempo para poder realizar la revisión y queríamos complementarla, también, confrontando
32 la revisión contra certificaciones emitidas directamente de los custodios. Entonces, comentarles
33 que ya ese trabajo se realizó, los resultados son muy favorables, ahí pudimos encontrar un
34 proceso cruzado entre la labor que hace la Gerencia de Operaciones y también el punto de
35 control que está en la Unidad de Contabilidad. Ahí pudimos encontrar un proceso automatizado
36 de cierres diarios y, adicionalmente, el cierre mensual y ahí quedamos muy satisfechos con esa
37 revisión y encontramos, como es normal en este proceso, partidas de conciliación; pero, son
38 partidas normales de un proceso conciliatorio y ahí lo importante es que esas partidas estén
39 revisadas y adecuadamente justificadas por la Administración. Entonces, en eso encontramos
40 resultados muy favorables y ese es, básicamente, el informe que les estoy reportando”.

41 La directora Buján Boza dijo: “Gracias. Don Carlos, las diferencias no son inmensas; pero, mi
42 pregunta es si son muy vencidas en el tiempo o si se...”.

43 El señor Rodríguez Gómez manifestó: “No, en realidad eso es parte de la labor que hacemos, que
44 no sean partidas con mucha antigüedad, sino que normalmente quedan al cierre del mes y días
45 después se normalizan. Normalmente son partidas que tienen identificada el área de
46 Operaciones y que la Contabilidad no la tenía contemplada. Entonces, ahí viene el proceso
47 conciliatorio, que eso se normaliza días después del cierre”.

48 La directora Buján Boza indicó: “De acuerdo. Muchas gracias, por completar el estudio y damos
49 por cumplido lo acordado en el punto 1) del artículo 18.º, de la sesión 486 del 11 de diciembre
50 del 2023. ¿Estamos de acuerdo?”.

51 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

1 Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentado el resumen ejecutivo 493-4.h, de fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjunta el oficio AI-04-2024, de fecha 29 de febrero del 2024, suscrito por el señor Carlos Rodríguez Gómez, auditor interno de esta subsidiaria, relativo a la revisión de conciliaciones de custodia realizada por la unidad a su cargo. 2) Dar por cumplido lo acordado por esta Junta Directiva en el artículo 18.^º, numeral 4), sesión 486 del 11 de diciembre del 2023. 8 Comuníquese a Gerencia General.

Comuníquese a Gerencia General.

(C.R.G.)

ARTÍCULO 16.^o

13 El auditor interno, señor Carlos Rodríguez Gómez, presentó el resumen ejecutivo 493-4.i, de
14 fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjuntan, para conocimiento de este órgano colegiado, los
15 siguientes documentos: **i)** cuadro resumen sobre cumplimiento de los indicadores normativos
16 establecidos en el Reglamento de Gestión de Riesgos y **ii)** detalle de verificación del
17 cumplimiento de ese Reglamento, ambos con datos a enero del 2024.

18 El señor Rodríguez Gómez expuso: “Le damos seguimiento a los indicadores establecidos en el
19 Reglamento de Gestión de Riesgos que es emitido por la Sugeval y ahí encontramos todos los
20 indicadores en cumplimiento”.

21 La directora Buján Boza dijo: "Muy bien, muchas gracias".

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo 493-4.i, de fecha 4 de marzo del 2024, al cual se adjuntan los siguientes documentos **i)** cuadro resumen sobre cumplimiento de los indicadores normativos establecidos en el Reglamento de Gestión de Riesgos y **ii)** detalle de verificación del cumplimiento de ese Reglamento, ambos con datos a enero del 2024.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(C.R.G.)

ARTÍCULO 17.º

La subsecretaria general del Banco Nacional, señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó el informe del 4 de marzo del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento. Al respecto, señaló: “En el informe hay 7 acuerdos pendientes, hoy se darían por atendidos dos acuerdos, el primero relacionado con el artículo 6.º numeral 1) de la sesión 489 del 22 de enero, que es relacionado con la presentación de un informe sobre la gestión de riesgos en materia de cumplimiento normativo, que fue el que expuso doña Magally Flores. Luego también se da por atendido en el mismo artículo 6.º el numeral 5) relacionado con la firma de contratos pendientes de los clientes para cumplir con el requisito de la Sugeval que de esa deriva uno nuevo sobre el estado de las cuentas inactivas. Luego don Carlos se va a referir al artículo 7.º que se vence hoy, relacionado con la propuesta integral de ajuste en comisiones y los cuatro restantes acuerdos están en plazo”.

La directora Buján Boza dijo: "Don Carlos".

46 El señor Zamora Quesada expresó: "Gracias doña Monserrat, si me permite como tiene relación
47 con la parte del plan, entonces, en la sesión del 18 de marzo que estaríamos presentando la
48 propuesta de ajuste de plan, ahí podemos incorporar también esta parte que tiene que ver con
49 el cálculo de comisiones para poderlo hacer de manera integral, esa es la propuesta que les
50 traemos".

51 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

1 **Resolución**
2 De conformidad con la solicitud planteada por la Administración, expuesta en esta oportunidad,
3 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) ampliar el plazo de cumplimiento del
4 acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 7.º, numeral 2) sesión 489 del 22 de enero
5 del 2024, relacionados con la elaboración de una propuesta integral de ajuste en las comisiones,
6 para el 18 de marzo del presente año. 2) Dar por cumplido el artículo 6.º, numerales 1) y 5) de
7 la sesión 489 del 22 de enero del 2024. 3) Tener por presentado el informe de acuerdos
8 pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional, con corte
9 al 4 de marzo del 2024.
10 **Comuníquese** a Gerencia General.

(S.Z.Ch.)

ARTÍCULO 18.º

La presidenta del directorio, señora Montserrat Buján Boza, dijo: "Finalmente, el punto 5. Sofía". La señora Zúñiga Chacón señaló: "Sí, señora, se completó sin problemas la grabación". La directora Buján Boza indicó: "Bueno, muchas gracias a todos". De seguido, se dio por finalizada la sesión.

De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(M.B.B.)

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

23

PRESIDENTA



SECRETARIO



MAP. Montserrat Buján Boza

M.Sc. Melvin Garita Mora

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."

24