

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

3 Nº 495
4

5 Costa Rica, martes dos de abril del dos mil veinticuatro, a las diez horas.
6

7 **SESIÓN ORDINARIA**
8

9 Asistencia:
10

11 Directivos:

12 MAP. Montserrat Buján Boza, presidenta
13 MBA. José Manuel Arias Porras, vicepresidente
14 M.Sc. Melvin Garita Mora, secretario
15 Sr. Rodolfo González Cuadra, tesorero
16 Lic. Luis Carlos Mora Oconitrillo, vocal
17

18 Fiscal:

19 Lcda. Jessica Borbón Guevara
20

21 Gerente General a.i.:

22 Lic. Carlos Zamora Quesada
23 Auditor Interno:

24 Lic. Carlos Rodríguez Gómez
25 Asesor Legal Junta Directiva General del
26 BNCR:

27 Lic. Rafael Ángel Brenes Villalobos
28 Secretaria General:

29 Lcda. Cinthia Vega Arias
30

31 **ARTÍCULO 1.º**
32

33 Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló de manera virtual, mediante la
34 herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad
35 entre la comunicación de todos los participantes.
36

37 **ARTÍCULO 2.º**
38

39 En atención al artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la
40 responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video,
41 la presidenta del directorio, señora Montserrat Buján Boza, expresó: "Buenos días, esta es la
42 Junta Directiva de BN Valores, sesión número 495, es una sesión ordinaria, al ser la 10:00 de la
43 mañana damos inicio, siendo el primer punto la verificación de la grabación".
44 La señora Vega Arias confirmó: "Sí, señora; ya estamos grabando".
45 La directora Buján Boza dijo: "Gracias".
46

47 (M.B.B.)
48

49 **ARTÍCULO 3.º**
50

51 La presidenta de este directorio, señora Montserrat Buján Boza, indicó "En el segundo punto
52 aprobamos orden del día, si alguien tiene alguna observación, si no, lo aprobamos".
53 El director González Cuadra dijo: "No tengo".
54 El director Arias Porras señaló: "No tengo observaciones".
55 La directora Buján Boza externó: "O.K.".
56

57 **Resolución**
58

59 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente
60 sesión ordinaria número 495 de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A.
61

62 (M.B.B.)
63

1

ARTÍCULO 4.º

2

3 La presidenta de este directorio, señora Montserrat Buján Boza, expresó: "Pasamos a la
4 aprobación del acta de la sesión anterior, la número 494 del 18 de marzo".

5 El director González Cuadra apuntó: "De acuerdo".

6 El director Arias Porras dijo: "De acuerdo".

7 La directora Buján Boza indicó: "Yo también estoy de acuerdo".

8 **Resolución**

9 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la sesión ordinaria
10 número 494, celebrada el 18 de marzo del 2024.

11 (M.B.B.)

12

ARTÍCULO 5.º

13

14 La presidenta de este directorio, señora Montserrat Buján Boza, dijo: "El tercer tema de
15 *Generalidades* sería temas de la *Presidencia, directores, Gerencia General o Auditor Interno*. Yo
16 tengo un tema, si algún otro director tiene un tema".

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

18 La directora Buján Boza comentó: "Mi tema tiene relación con la aprobación que hicimos en la
19 sesión anterior o creo que la trasanterior respecto al modelo de desempeño de la Auditoría
20 Interna. Hicimos una recalibración de los pesos que originalmente se nos había propuesto por
21 parte del Comité de Auditoría y, justamente, ayer en el Comité de Auditoría ellos vuelven a revisar
22 nuestra propuesta y nos hacen alguna sugerencia de recalibrar nuevamente los pesos que se dan
23 a cada una de las líneas de la evaluación. Yo me permití hacer un resumen de la propuesta
24 original, de lo que habíamos propuesto y un poco la propuesta que traigo aquí a los señores
25 directores. Este cuadro que estamos viendo presenta el resumen de todas las líneas de valoración
26 en la primera columna, en la segunda columna (a mano derecha) está el peso inicial que había
27 sido propuesto por parte de la Auditoría para cada una de las líneas, nosotros hicimos una
28 recalibración que estaría en la segunda columna, donde dice *Aprobado*. Recuerdo que en esa
29 oportunidad discutimos mucho la importancia de que la Auditoría siguiera el plan que se había
30 propuesto, que el seguimiento de las recomendaciones tuviera mayor peso, que el aporte que
31 diera la Auditoría fuera acorde con las reglas de negocio y demás; sin embargo, hicimos una
32 disminución en todo lo que tiene que ver con la excelencia y foco al cliente, específicamente las
33 líneas que tienen que ver con satisfacción de experiencia al cliente y aporte de valor. Ayer, en la
34 conversación que tuvimos, tanto con el Comité de Auditoría como con el Auditor General, decían
35 que para la valoración de las auditorías es muy importante lo que nosotros como Junta Directiva
36 y lo que la Administración también pueda llegar a valorar respecto a la satisfacción y a la
37 percepción del servicio que tiene la Auditoría Interna. Entonces, por esta razón, en la última
38 columna, a mano derecha, donde dice *Propuesta*, estoy haciendo como una sugerencia para que
39 los señores directores lo consideremos de asignar un peso inclusive mayor que el que
40 originalmente se había propuesto a todo lo que tiene que ver con la satisfacción y experiencia al
41 cliente, que es el tercer rubro de arriba hacia abajo. Entonces, voy a repasar un poquito cómo
42 estaríamos proponiéndolo. En cuanto a eficacia y oportunidad del Plan Anual de Aseguramiento,
43 estoy proponiendo que el peso sea un 35% y un 5% para la eficacia del seguimiento de las
44 recomendaciones, esto haría que se mantenga un 40% en el tema del cumplimiento del Plan
45 Anual de Aseguramiento y sus recomendaciones; estaríamos manteniendo, de la propuesta
46 inicial, el promedio de notas de auditoría de calidad a un 15%. En la siguiente área, que sería el
47 desarrollo de auditoría digital, a la eficacia de implementación de reglas de negocio le estaríamos
48 dando un peso del 15%. Yendo otra vez al punto tercero, que es la excelencia y foco en el cliente,
49 satisfacción de experiencia al cliente sería un 15% y aporte de valor sería un 10%. El tema de
50 salud organizacional, que es cómo percibe el personal su situación en el Puesto de Bolsa y en la
51

1 Auditoría Interna, tendría un peso de un 5%. Recuerden que todo lo que tiene que ver con
 2 experiencia y foco en el cliente, la forma en que medimos esto son las encuestas que se hacen,
 3 en el caso del aporte de valor, a la Administración; cada vez que se termina un estudio de la
 4 Auditoría qué es lo que la Administración percibe del aporte de valor que dio la Auditoría y, en el
 5 caso de satisfacción y experiencia al cliente, es la encuesta que la Junta Directiva completa al final
 6 del año, respecto a cómo nos sentimos nosotros como directores con respecto al trabajo de la
 7 Auditoría Interna. De manera que con esta nueva propuesta encontramos tal vez un mejor
 8 balance, no solo que la Auditoría cumpla con su plan y con su seguimiento, sino cómo nosotros,
 9 como Junta Directiva y Administración también, percibimos que estamos recibiendo en cuanto a
 10 valor y a cumplimiento de las expectativas. Entonces, esta sería una propuesta para consideración
 11 de ustedes. Si están de acuerdo, entonces, modificaríamos el acuerdo que tomamos en la sesión
 12 anterior. ¿Algún comentario? Y, si no, pasaríamos a probarlo”.

13 El director Arias Porras dijo: “Si me permite, como te escribí ahí, el único punto que yo subiría un
 14 poquito es lo de salud organizacional, experiencia del personal, tal vez para que se mantenga en
 15 el mismo 8% que habíamos dejado la vez pasada. ¿Y de dónde saldrían esos tres puntos? Pienso
 16 que se los podríamos bajar a satisfacción y experiencia del cliente, que en lugar de quedar en
 17 15% quedara en 12%, porque, al final, según entiendo, esos dos conceptos se evalúan por
 18 encuesta”.

19 La directora Buján Boza expresó: “Sí, yo tal vez ahí no tocaría lo que la Junta pueda retroalimentar
 20 al Auditor, que es justamente satisfacción y experiencia al cliente. José, a mí me gustaría tal vez
 21 mantenerlo como en el 25%”.

22 El director Arias Porras dijo: “O.K.”.

23 La directora Buján Boza expresó: “No sé si podríamos quitar, no sé, tal vez en promedio de notas
 24 de auditoría de calidad o eficacia en la implementación de reglas de negocio”.

25 El director González Cuadra indicó: “A mí me parece que las auditorías de calidad deberíamos
 26 dejarlas en ese porcentaje. Parte de lo conversado es que precisamente ese es uno de los
 27 instrumentos que tiene la Junta, precisamente, entonces, tal vez podamos tomar los puntos de
 28 lo que usted sugiere”.

29 La directora Buján Boza señaló: “O.K., entonces, sería un 8% en salud organizacional y un 12% en
 30 eficacia de implementación de reglas de negocio, que sería desarrollar auditoría digital, y el resto
 31 lo dejamos igual”.

32 El director González Cuadra dijo: “Si les parece”.

33 Los directivos se manifestaron de acuerdo.

34 La directora Buján Boza indicó: “Bien, entonces, quedaría aprobado en firme. Creo que habría
 35 que derogar el acuerdo anterior también y hacer este nuevo acuerdo en firme. Muchas gracias”.

Resolución

37 En virtud del análisis y los comentarios formulados por los señores directores en la parte
 38 expositiva del presente artículo, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:**

39 **1) aprobar la propuesta de ajuste al *Modelo de gestión de la Auditoría Interna de BN Valores,***
Puesto de Bolsa, S. A., correspondiente al periodo 2024, de conformidad con el siguiente detalle:

Objetivo estratégico / Indicador	Peso		Propuesta
	Inicial	Aprobado	
Cultura adaptativa e innovadora: Desafiar los paradigmas metodológicos de la auditoría			
Eficacia y oportunidad del Plan Anual de Aseguramiento	30%	40%	35%
Eficacia del seguimiento de recomendaciones	10%	15%	5%
Promedio de notas de auditorías de calidad	15%	10%	15%
Desarrollar auditoría digital: Intensificar el uso de la tecnología			
Eficacia implementación de reglas de negocio	20%	15%	12%
Excelencia y foco en el cliente: Hacer de la excelencia un sello			
Satisfacción Experiencia Cliente	10%	8%	15%
Apote de Valor	5%	4%	10%
Cultura Distintiva			
Salud organizacional - Experiencia del Personal	10%	8%	8%
	100%	100%	100%

1

ARTÍCULO 16.[°]

2

3 La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó el informe del 2 de
4 abril del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran órdenes
5 para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento. Al
6 respecto, señaló: “Muy rápido, doña Montserrat, el reporte contiene nueve acuerdos pendientes,
7 de esos el Auditor atendió uno en esta sesión y, con base en lo explicado en el artículo anterior o
8 en el tema anterior, el plazo del acuerdo relacionado con la evaluación externa de calidad se
9 estaría extendiendo a diciembre de este año y eso sería, básicamente”.

10 La directora Buján Boza consultó: “¿Los demás están en plazo?”.

11 La señora Vega Arias indicó: “Sí, señora, los demás están en plazo”.

12 La directora Buján Boza señaló: “O.K., muchas gracias”.

13 El señor Zamora Quesada comentó: “Doña Montserrat”.

14 La directora Buján Boza dijo: “Sí, señor”.

15 El señor Zamora Quesada expresó: “Yo tenía una consulta en el punto número cuatro, que es el
16 acuerdo de certificación de la norma técnica de ciberseguridad, ahí, bueno, eso está en proceso;
17 pero, tiene anotada como fecha para cumplirlo el 17 de abril, ¿el 17 de abril desean que
18 presentemos un avance o esperaríamos, más bien, para mayo, que sí tendríamos un mayor
19 avance de las actividades que se están haciendo?”.

20 La directora Buján Boza cuestionó: “Entonces, ¿usted solicita que se traslade para mayo?”.

21 El señor Zamora Quesada mencionó: “Es que está anotado como la fecha de cumplimiento 17 de
22 abril; pero, el plazo es el 30 de junio y ahorita está en proceso toda la gestión que se está
23 haciendo”.

24 La directora Buján Boza preguntó: “Entonces, ¿cuál es su solicitud, don Carlos?”.

25 El señor Zamora Quesada comentó: “Que lo extendamos para lo que sería mayo, finales de
26 mayo”.

27 La directora Buján Boza apuntó: “O.K, ¿para la segunda sesión de mayo?”.

28 El señor Zamora Quesada afirmó: “Sí, señora”.

29 La directora Buján Boza indicó: “De acuerdo, yo no tengo inconveniente”.

30 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

32 De conformidad con la solicitud planteada por la Administración, expuesta en esta oportunidad,
33 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) ampliar el plazo de cumplimiento del
34 acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 13.[°], numeral 2) sesión 493 del 4 de marzo
35 del 2024, relacionado con la certificación de la Norma Técnica Requisitos Ciberseguridad, para la
36 segunda sesión que celebre este órgano colegiado en el mes de mayo del presente año. 2) Tener
37 **por presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría
38 General del Banco Nacional, con corte al 2 de abril del 2024.

39 **Comuníquese** a Gerencia General.

40

(C.V.A.)

41

1

ARTÍCULO 17.[°]

2

- 3 La directora Buján Boza dijo: "Validamos la grabación".
4 La señora Vega Arias confirmó: "Sí, señora; sin problema".
5 De seguido, la directora Buján Boza dio por finalizada la sesión.

6

(M.B.B.)

7

- 8 A las doce horas con dos minutos se levantó la sesión.

9

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."

10