



Sus inversiones en manos profesionales

**Informe complementario  
Plan Anual Operativo  
Presupuesto Ordinario  
2024**

## Índice

1	<i>Marco Jurídico Institucional</i> .....	3
2	<i>Estructura organizativa</i> .....	6
3	<i>Generalidades del puesto de bolsa</i> .....	9
4	<i>Marco Estratégico del Sistema de Gestión</i> .....	9
5	<i>Objetivos Generales y Específicos del Plan Anual Operativo</i> .....	12
6	<i>Valores</i> .....	13
7	<i>Factores claves de éxito</i> .....	13
8	<i>Mercado meta</i> .....	14
9	<i>Productos y servicios</i> .....	14
10	<i>Indicadores de gestión</i> .....	15
11	<i>Ley de igualdad de oportunidades para discapacitados y ley de emergencias</i> .....	17
12	<i>Ley General de Control Interno (Ley N°8292)</i> .....	17
13	<i>Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas (Ley N°8204)</i> .....	17
14	<i>Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (Ley N°3667)</i> .....	17
15	<i>Detalle del Plan Anual Operativo Institucional</i> .....	17
16	<i>Presupuesto Auditoría Interna</i> . ....	22

## Resumen Institucional

### 1 Marco Jurídico Institucional

BN Valores, Puesto de Bolsa, S.A. se rige por lo estipulado en la Ley Número 7732 denominada Ley Reguladora del Mercado de Valores. De acuerdo con lo que esta ley indica, BN Valores es una persona jurídica, autorizada por la Bolsa Nacional de Valores, constituida de conformidad con los requisitos establecidos y las actividades autorizadas por esta Ley.

A continuación, se transcriben las actividades que tienen relación directa con BN Valores, Puesto de Bolsa S.A.

#### **Artículo #53 LRMV.- Naturaleza de los puestos de bolsa:**

Los puestos de bolsa serán personas jurídicas, autorizadas por las bolsas de valores correspondientes y de conformidad con los requisitos establecidos en esta ley, para formar parte de ellas y, además, para realizar las actividades autorizadas en esta ley.

Contra la decisión de autorizar un puesto de bolsa cabrá recurso de apelación ante la Superintendencia.

Las operaciones que se efectúen en las bolsas de valores deberán ser propuestas, perfeccionadas y ejecutadas por un puesto de bolsa.

#### **Artículo #54 LRMV.- Requisitos (\*)**

Todo puesto de bolsa estará sujeto al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Que se constituya como sociedad anónima por fundación simultánea, conforme a las normas pertinentes del Código de Comercio, y que tanto sus acciones como las de sus socios, cuando estos sean personas jurídicas, sean acciones nominativas. Ninguna persona física ni jurídica podrá ser socia de más de un puesto de bolsa dentro de una misma bolsa, ya sea directamente o por interpósita persona.
- b) Que su objeto social se limite a las actividades autorizadas por esta ley y sus reglamentos y su plazo social sea el mismo de la respectiva bolsa de valores, incluidas sus prórrogas.
- c) Que disponga, en todo momento, de un capital mínimo, suscrito y pagado inicialmente en dinero efectivo, de setenta y cinco millones de colones (₡ 50.000.000.00) suma que podrá ser ajustada por la Superintendencia, de acuerdo con un índice de precios, y que disponga, posteriormente, de los niveles mínimos de capital proporcionales al volumen de actividad y los riesgos asumidos, conforme lo establezca, reglamentariamente, la Superintendencia.
- d) Que mantenga una garantía de cumplimiento determinada por la Superintendencia, en función del volumen de actividad y los riesgos asumidos, para responder, exclusivamente, por las operaciones de intermediación bursátil y demás servicios prestados a sus clientes.
- e) Que ninguno de sus directivos, gerentes ni personeros haya sido condenado por delitos contra la propiedad ni contra la confianza pública, y que sean de reconocida solvencia moral, con amplia capacidad y experiencia.
- f) Los demás requisitos contemplados en esta ley o establecidos, reglamentariamente, por la Superintendencia.

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

- g) El puesto de bolsa autorizado deberá iniciar operaciones en un plazo máximo de seis meses contados a partir de la notificación del acuerdo respectivo; de lo contrario, la misma bolsa de valores le cancelará la autorización. Esta autorización no es transmisible ni gravable, directa ni indirectamente.

Actualmente el monto del capital mínimo, suscrito y pagado que debe tener un puesto de bolsa según lo establece el inciso c), asciende a la suma de dos cientos ocho millones de colones (₡232,000,000), de conformidad con lo establecido en el acuerdo SGV-A-276 vigente a partir del 30 de junio de 2023. El capital mínimo se ajusta anualmente por medio de acuerdo del superintendente. El capital suscrito y pagado de BN Valores corresponde a la suma de seis mil seiscientos millones de colones (₡6.600.000.000), por lo tanto, el puesto de bolsa cuenta con la suficiente cobertura con respecto al capital mínimo establecido por ley.

### **SGV-A-276. AJUSTE AL CAPITAL SOCIAL SUSCRITO Y PAGADO DE ENTIDADES SUPERVISADAS**

#### **Artículo 1. Actualización del Capital Social.**

*“Las bolsas de valores, de los puestos de bolsa, de las sociedades administradoras de fondos de inversión, de las sociedades calificadoras de riesgo, de la central de valores, de las sociedades titularizadoras, de las sociedades fiduciarias, y de las entidades de compensación y liquidación de valores, deben ajustar el capital social mínimo de la siguiente forma:*

*b. Los puestos de bolsa deben contar con un capital social mínimo suscrito y pagado de doscientos treinta y dos millones de colones (₡232.000.000).”*

#### **Artículo #55 LRMV- Constitución de sociedades**

El Instituto Nacional de Seguros y cada uno de los bancos públicos quedarán autorizados para constituir sendas sociedades, en los términos indicados en el artículo anterior, con el fin único de operar su propio puesto de bolsa y realizar, exclusivamente, las actividades indicadas en el artículo 56. Asimismo, se autorizan para que cada uno constituya una sociedad administradora de fondos de inversión y una operadora de pensiones, en los términos establecidos en esta ley y en la ley N° 7523 del 7 julio de 1995, según corresponda.

En tales casos, los puestos, las sociedades administradoras de fondos de inversión y las operadoras de pensiones, deberán mantener sus operaciones y su contabilidad totalmente independientes de la institución a la que pertenezcan. Esta disposición se aplicará igualmente a los puestos de bolsa privados, en relación con sus socios y con otras sociedades pertenecientes al mismo grupo de interés económico.

El Estado y las instituciones y empresas públicas podrán adquirir títulos, efectuar sus inversiones o colocar sus emisiones, por medio de cualquier puesto de bolsa, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en materia de contratación administrativa.

#### **Artículo #56 LRMV- Actividades de los puestos de bolsa**

Los puestos de bolsa podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Comprar y vender, por cuenta de sus clientes valores en la bolsa. Para ello, podrán recibir fondos de sus clientes, pero el mismo día deberán aplicarlos al fin correspondiente. Si por cualquier razón esto no fuere

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

posible, deberán depositar los fondos en una entidad financiera regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras, en un depósito especial y a más tardar el siguiente día hábil.

- b) Comprar y vender, por cuenta propia, valores en la bolsa cuando cumplan con los niveles mínimos de capital adicional y los otros requisitos establecidos, reglamentariamente, para esos efectos por la Superintendencia.
- c) Obtener créditos y otorgar a los clientes créditos, siempre que estén directamente relacionados con operaciones de compra y venta de valores incluida la prefinanciación de emisiones. Para estos efectos los puestos deberán cumplir con los niveles mínimos de capital adicional o de garantías adicionales específicas y los demás requisitos establecidos, reglamentariamente, por la Superintendencia.
- d) Asesorar a los clientes en materia de inversiones y operaciones bursátiles.
- e) Prestar servicios de administración individual de carteras, según el reglamento emitido por la Superintendencia.
- f) Realizar las demás actividades que autorice la Superintendencia mediante reglamento.

### Artículo #57 LRMV- Impedimento

En ningún caso, los puestos de bolsa podrán asumir funciones de administradores de fondos de inversión ni de pensiones; tampoco participar en el capital de las sociedades administradoras de dichos fondos.

### Artículo #58 LRMV- Obligaciones

Los puestos de bolsa tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir las disposiciones de esta ley y sus reglamentos y acatar los acuerdos de la Superintendencia, en lo pertinente de la respectiva bolsa de valores.
- b) Proporcionar, tanto a la Superintendencia como a la respectiva bolsa de valores, toda la información estadística, financiera, contable legal o de cualquier otra naturaleza, que se les solicite en cualquier momento y bajo los términos y las condiciones que le indique cada entidad.
- c) Llevar los registros necesarios, en los cuales se anotarán, con claridad y exactitud, las operaciones que efectúen, con expresión de cantidades, precios, nombres de los contratantes y todos los detalles que permitan un conocimiento cabal de cada negocio, todo de conformidad con las disposiciones que se determinen reglamentariamente para esos efectos.
- d) Entregar a sus clientes copias de las boletas de transacción, así como certificaciones de los registros de las operaciones celebradas por ellos, cuando lo soliciten.
- e) Permitir la fiscalización, por parte de la Superintendencia y de la respectiva bolsa de valores, de todas sus operaciones y actividades, así como las verificaciones, sin previo aviso, por parte de dichos organismos, de la contabilidad, los inventarios, los arqueos, las prioridades de las órdenes de inversión de sus clientes y demás comprobaciones, contables o no, que se estimen convenientes.
- f) Mantener permanentemente a disposición de la Superintendencia y del público su composición accionaria y la de sus socios, cuando estos sean personas jurídicas.

### Artículo #59 LRMV- Responsabilidad en operación por cuenta ajena

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

En las operaciones por cuenta ajena, los puestos de bolsa serán responsables ante sus clientes de la entrega de los valores y del pago del precio.

Los puestos de bolsa serán igualmente responsables por las actuaciones dolosas o culposas, de sus funcionarios, empleados o agentes de bolsa, durante el ejercicio de sus funciones o con ocasión de él, cuando sus actuaciones sean contrarias al ordenamiento jurídico o las normas de la sana administración y perjudiquen a la respectiva bolsa o a terceros.

Para determinar las responsabilidades indicadas en este artículo, los puestos de bolsa estarán obligados a suministrar certificaciones de sus registros sobre negocios concretos, así como cualquier otra información que les requiera la respectiva bolsa de valores, la Superintendencia o la autoridad judicial competente. Para efectos probatorios, los asientos y las certificaciones de los registros del concesionario de un puesto de bolsa, se equipararán a los del corredor jurado.

## 2 Estructura organizativa

BN Valores promueve el compromiso de sus trabajadores mediante el involucramiento y motivación en la definición y comunicación formal del mapa estratégico y del mapa de proceso, aclarando el papel que cada trabajador tiene en la consecución de los objetivos. Desde la perspectiva de la eficiencia, los trabajadores logran objetivos individuales, por ejemplo, en el crecimiento personal al mejorar habilidades. Desde la perspectiva de eficacia, la organización logra los resultados propuestos.

En el mapa estratégico general, se define la perspectiva: Aprendizaje y Crecimiento asegurando la disponibilidad de la gente y activos intangibles para cumplir la estrategia de la organización. En el área de Desarrollo Humano se desdobra un mapa estratégico, que tiene como fin crear, mantener y promover condiciones organizacionales para el desarrollo de los empleados, creando un contingente de personas con conocimientos, habilidades, la motivación y satisfacción por la excelencia operacional y los objetivos organizacionales.

La estructura organizativa de BN Valores, Puesto de Bolsa para el año 2023 inicia con una Junta Directiva conformada por cinco miembros (presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y vocal), de los cuales uno de los miembros participantes es ocupado por un funcionario de la alta administración del Banco Nacional, además cuenta con un fiscal. Adicionalmente existe un departamento de Auditoría Interna el cual depende directamente de la Junta Directiva. Por otro lado, el puesto de Gerente General del Puesto de Bolsa es nombrado por la Junta Directiva, y reporta directamente a esta.

Como parte de la estructura funcional del Puesto de Bolsa se conforman cuatro gerencias de línea, las cuales dependen directamente del Gerente General, y son denominadas de la siguiente forma:

Gerencias de línea	
	➤ Gerencia Comercial.
	➤ Gerencia de Operaciones
	➤ Gerencia de Tecnología
	➤ Gerencia Financiera Administrativa

**La Política Salarial de BN Valores CGDS05-PO01** define y establece las directrices para el proceso de compensación y remuneración. Los esquemas de compensación responden a criterios de equidad interna (igual trabajo igual paga), competitividad, es decir, el posicionamiento con respecto a nuestros mayores competidores siendo conscientes de la realidad del mercado laboral y cumpliendo con la normativa legal vigente.

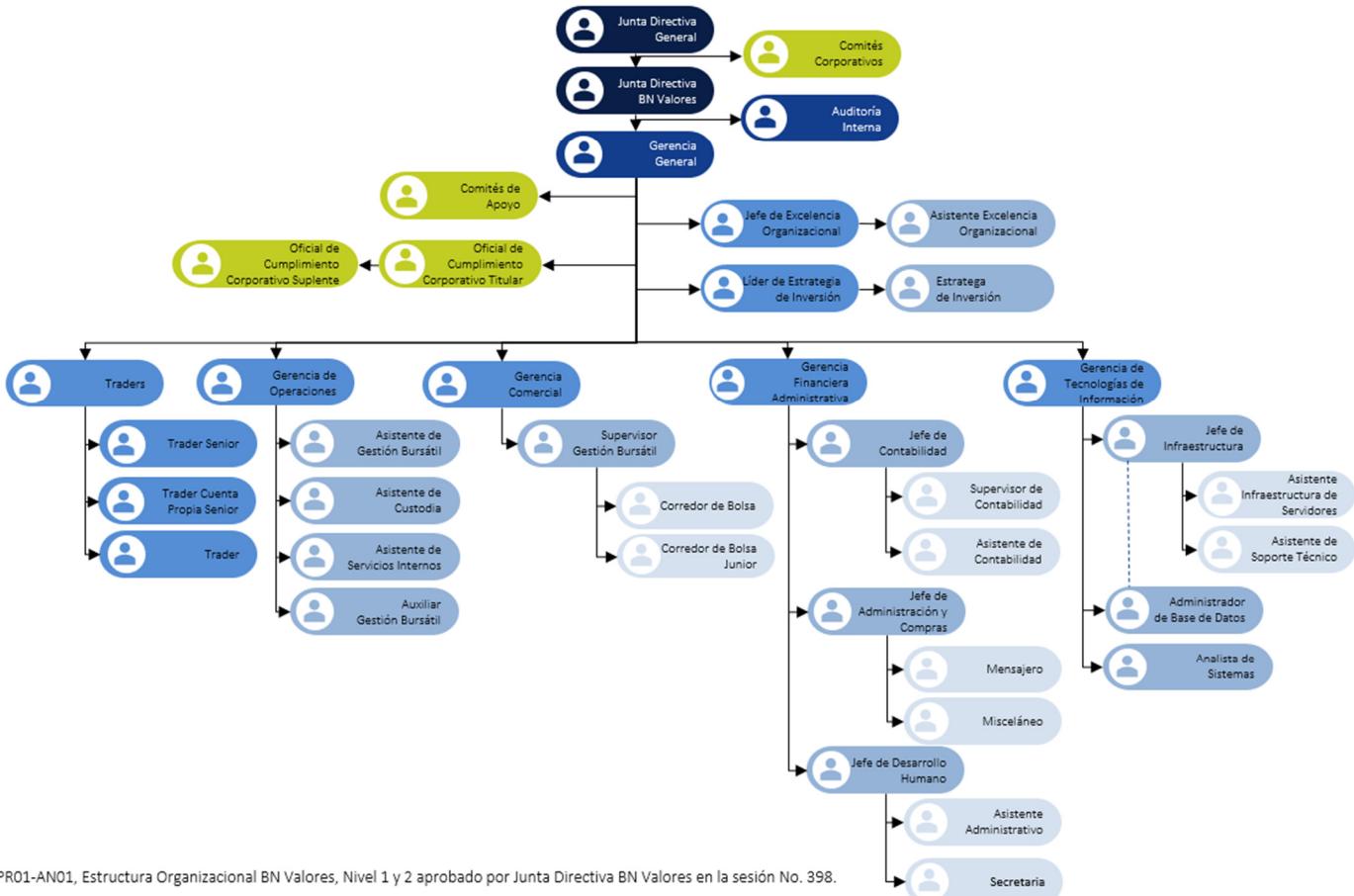
Regulación de otros aspectos de incidencia CGDS05-PO01 Política Salarial de BN Valores	
⊕ Aplicación de la jornada extraordinaria y su remuneración.	⊕ La escala salarial se ajusta según lineamientos del BN y revisiones del mercado en forma semestral (IPC).
⊕ Aplicación de los días feriados.	⊕ Información de las modificaciones por medio de los canales oficiales de BN Valores.
⊕ Tratamiento de las incapacidades.	⊕ Garantiza seguridad social ante la CCSS y RT.

Los puestos de trabajo son homologados con el CFBNCR, de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento N.º 27503-H (Ver Perfil Organizacional). En este reglamento los Asesores de Inversión son exonerados de esta homologación.

El principio de negocio, “**La mejor persona en cada puesto de trabajo**” es fundamental, nuestro capital humano se selecciona uno a uno, independientemente de su nacionalidad, edad, raza, etnia, religión, incapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de sexo, las empresas se explican por su capital humano, por eso somos los mejores. La constancia, responsabilidad y formación continua de nuestra gente, permite lograr la excelencia en lo que hacemos.

A continuación, se presenta el organigrama de BN Valores, Puesto de Bolsa, S.A.

	Estructura Organizacional BN Valores	Código CGDS01-PR01-AN01	Edición 49
---	--------------------------------------	----------------------------	---------------



### 3 Generalidades del puesto de bolsa

BN Valores es el puesto de Bolsa del Banco Nacional, fue establecido en 1998, bajo las leyes de la República de Costa Rica y es una subsidiaria del Banco Nacional con una participación del 100%.

Su principal actividad es la intermediación bursátil con títulos valores por cuenta de terceros en el mercado de valores, autorizadas por el ordenamiento jurídico, dicha actividad es regulada por la Superintendencia General de Valores y la Ley Reguladora del Mercado de Valores.

Desde su fundación, BN Valores ha contribuido permanentemente con el desarrollo del mercado bursátil, siendo uno de los participantes más activos en los mercados organizados por la Bolsa, tanto en volúmenes transados, ingresos y montos custodiados, así como en el aporte de ideas, recomendaciones y sugerencias para el desarrollo del mercado nacional.

Dentro de los factores claves de éxito de BN Valores, destacan:

- La cultura organizacional.
- El enfoque a la protección e incremento del patrimonio del cliente.
- El compromiso con el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- La orientación a la mejora continua.
- El enfoque al desarrollo tecnológico en aplicaciones de "back" y "front" office, las cuales permiten actuar oportunamente en la toma de decisiones y oportunidades de negocio presentes en el mercado.

BN Valores es una empresa líder en el mercado bursátil costarricense y cuenta con un equipo de profesionales comprometidos con la excelencia, orientados a brindar el mejor servicio y asesoría posible de acuerdo con el perfil de cada uno de sus clientes.

### 4 Marco Estratégico del Sistema de Gestión

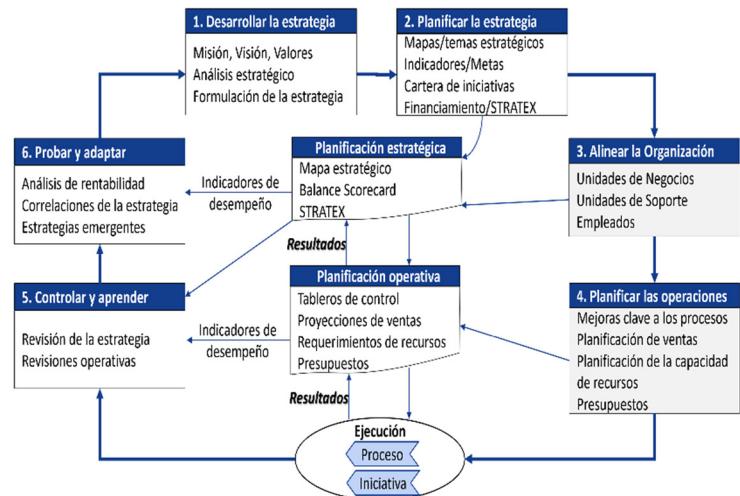


Figura número: 6 Proceso estratégico

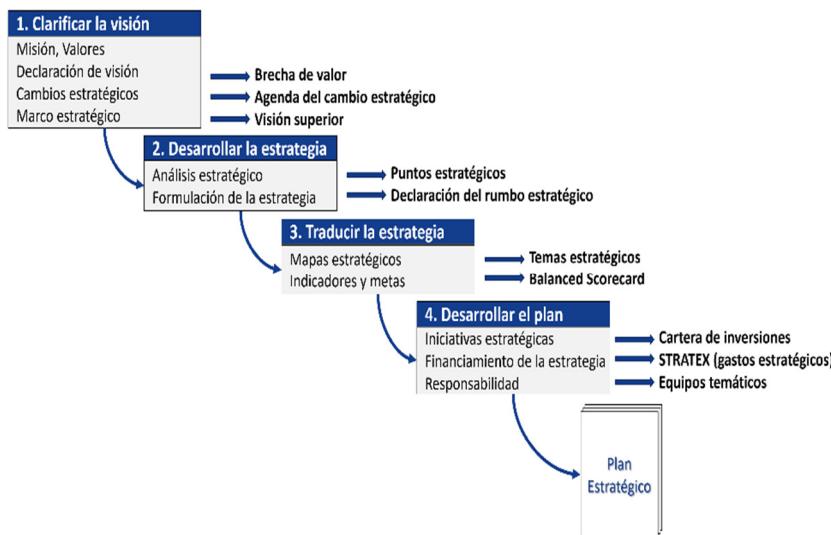
## Informe complementario plan anual operativo PO2024

La Dirección Estratégica en BN Valores es implementada de acuerdo con las prácticas descritas

Fuente: Kaplan, R. S. & Norton, D. P. The Execution Premium. Harvard Business Press. 2008.

en **The Execution Premium**. Este marco de gestión estratégica es considerado la referencia mundial en planeación estratégica, y se basa en un sistema de gestión que integra la planificación estratégica con la ejecución de las operaciones y con la gobernanza corporativa, el cual se gestiona como un **proceso de circuito cerrado de 6 etapas**, tal como se observa en el diagrama.

Para disfrutar el éxito de manera sostenible se utiliza este marco de gestión que vincula la **estrategia** -entendida como la visión y guía de la empresa- con la **excelencia operacional**, que reduce costos, mejora la calidad y disminuye tiempos de proceso y producción.

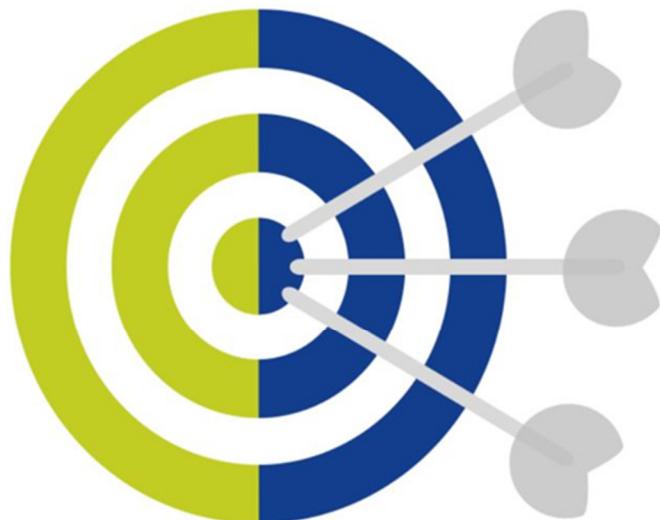


Las primeras dos etapas de este circuito cerrado de gestión estratégica se basan en la elaboración del plan estratégico, el cual puede ser incremental, que consiste de cambios adicionales a la estrategia, usualmente cada año, conforme se controla y aprende, se prueba y adapta; o transformacional, donde se parte de que las nuevas estrategias tienen una vida de entre 3 y 5 años, por lo que este tipo de actualización estratégica se presenta cuando la estrategia completó su rumbo.

Figura número: 7 Plan estratégico

Fuente: Kaplan, R. S. & Norton, D. P. The Execution Premium. Harvard Business Press. 2008.

### Marco estratégico



### Visión superior

Ser el Puesto de Bolsa de América Central con las mejores prácticas en el Gobierno de Inversiones

### Visión superior

Mapa Estratégico



## Principios del negocio

# Principios de negocio



## 5 Objetivos Generales y Específicos del Plan Anual Operativo

Los objetivos generales para el periodo del 2023 de BN Valores, Puesto de Bolsa, S.A., del plan anual operativo están asociados a las perspectivas del marco estratégico, detalladas de la siguiente manera:

### 1 Perspectiva del cliente.

- 1.1. Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.
- 1.2. Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.

### 2 Perspectiva del capital de la información y comunicación.

- 2.1. Mejorar la calidad, excelencia operacional y gestión digital.

### 3 Perspectiva del aprendizaje y crecimiento del capital humano.

- 3.1. Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano.

### 4 Perspectiva de los procesos internos, gestión operativa, capital humano y organizacional.

- 4.1. Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.

## 6 Valores

Para garantizar un alineamiento estratégico con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, los valores organizacionales son los mismos que los corporativos, a saber, Colaboración, escucha innovación y Negocios sostenibles y responsables.

Para comunicarlos, así como para establecer y comunicar las expectativas de desempeño, en BN Valores **clarificamos la visión**, al comunicar la misión, los valores y la visión, como primer paso para generar motivación entre los empleados.

### Gestión de la Estrategia

## Nuestros valores organizacionales



Figura número 1: Valores



## 7 Factores claves de éxito

Los siguientes factores críticos de éxito y las competencias críticas tienen una relación directa con la misión y los objetivos estratégicos de BN Valores:

Factores clave de éxito	Competencias críticas
Solidez financiera: imagen y credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertenencia a un Conglomerado Financiero</li> <li>Altos estándares éticos y valores organizacionales</li> <li>Cumplimiento de la normativa vigente</li> <li>Gestión de riesgo, cumplimiento y calidad</li> </ul>
Información veraz y oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad de las transacciones</li> <li>Disponibilidad de la información</li> <li>Protección de la privacidad del inversionista</li> <li>Mantener altos estándares en infraestructura tecnológica</li> <li>Canales disponibles para el servicio al cliente</li> </ul>
Lealtad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas para realizar encuestas y recopilar comentarios de clientes para detectar oportunidades de mejora</li> <li>Atención respetuosa y confianza</li> <li>Disposición de servicio de parte de los colaboradores</li> </ul>
Capacidad de respuesta a las demandas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilidad operativa y capacidad de respuesta</li> <li>Resolver varias necesidades con los recursos actuales</li> <li>Renovación periódica de los productos y servicios</li> </ul>

Factores clave de éxito	Competencias críticas
Empoderamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación, selección y formación del capital humano de acuerdo con las competencias necesarias para el servicio al cliente interno y externo</li> <li>Personal suficiente</li> <li>Actividades de integración y pertenencia del personal</li> </ul>
Oferta competitiva de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de mercados e instrumentos financieros</li> <li>Prospectación y perfilamiento de clientes para proveerle ofertas de productos y servicios</li> </ul>

## 8 Mercado meta

La Estrategia Comercial está orientada en captar, establecer y mantener relaciones de largo plazo con los clientes y por ende un beneficio para el CFBNCR, este enfoque está representado por el lema del negocio “Juntos planeamos su futuro”.

BN Valores clasifica sus clientes de acuerdo con los requisitos establecidos por la Superintendencia General de Valores mediante la política interna CGCC01-PO02 Política de clasificación de Inversionista, según se explica a continuación:

Clasificación	Descripción
<b>Clientes profesionales</b>	Se considera inversionista profesional aquella persona física o jurídica que posee la infraestructura o capacidad para reconocer, comprender y gestionar los riesgos inherentes a sus decisiones de inversión.
<b>Clientes no profesionales</b>	Personas físicas o jurídica que no clasifican como profesionales, a las cuales se brinda asesoría personalizada para la toma de decisiones de inversión.

El mercado está dividido en dos grandes grupos de clientes de alto patrimonio, tanto personas físicas como jurídicas, las cuales por su capacidad de ahorro tiene la posibilidad de invertir en el mercado bursátil y cuya atención se personaliza según sus necesidades.

Para realizar un adecuado proceso de gestión de inversiones, se define el nivel de patrimonio mínimo que segmenta el mercado meta de BN Valores, pero adicionalmente, los inversionistas que no alcancen ese nivel mínimo de patrimonio pueden acceder a muchos otros productos de inversión y ahorro que el conglomerado financiero BNCR pone a su disposición mediante el objetivo estratégico “Operar como un conglomerado”.

El proceso de perfilamiento se realiza de acuerdo con la política CGCC01-PO01 Perfilamiento de Clientes, mediante el cuestionario de perfil de riesgo que mide la capacidad y la disposición del cliente para asumir riesgos, el objetivo de inversión y el horizonte de inversión, todas estas características son fundamentales para conocer al cliente y establecer una estrategia de inversión.

## 9 Productos y servicios

BN Valores ofrece a los inversionistas mediante la intermediación bursátil un conjunto de servicios principales y complementarios citados a continuación:

Servicios Principales	
⊕ Emisiones en papel comercial	⊕ Compra y venta de fondos de inversión
⊕ Emisiones de bonos	⊕ Compra y venta de divisas
⊕ Acciones o índices accionarios	⊕ Colocación de emisiones
⊕ Reportos tripartitos	⊕ Ejecución de órdenes
⊕ Asesoría de Inversiones	⊕ Gestión Individual de Carteras
⊕ Custodia de Valores	

### Herramientas digitales y servicios diferenciadores respecto a la competencia

- ⊕ **Ticker de tipo de cambio:** Monitorear los tipos de cambio del BN, Monex y BCCR.
- ⊕ **Web ticker:** Seguimiento remoto de la sesión bursátil, valoración de títulos, rendimientos, subastas, profundidad del mercado.
- ⊕ **Mi cuenta BN Valores:** Página privada para consultar información de inversiones, estado de cuenta, saldos y movimientos de efectivo, compras y ventas, precios.
- ⊕ Reportes de pérdidas y ganancias de capital, balance de situación, estado de resultados y de flujos de efectivo, contabilidad para clientes.
- ⊕ Información para la presentación de declaraciones ante el Ministerio de Hacienda, entre otros.
- ⊕ Charla de actualización en temas económicos y bursátiles.

## 10 Indicadores de gestión

### Definición

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Es de gran soporte como punto de análisis para la toma de decisiones.

### Clasificación

Los indicadores se agrupan en dos grandes grupos, EFICIENCIA y EFICACIA, las cuales constituyen dos grandes análisis a realizar en la evaluación presupuestaria.

### Eficiencia

Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y prestación de servicios, considerando la cantidad y la calidad de estos.

### Eficacia

Esta razón establece una comparación entre los objetivos y metas preestablecidos y lo logrado o realizado, es decir, determina el grado de cumplimiento de los objetivos y metas preestablecidos. Por lo que permite una

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

comparación de estos y la realidad a la que se enfrenta la entidad, ayudando a los encargados de la planificación y al nivel decisorio a tomar las medidas necesarias a fin de ajustarla cuando fuese necesario.

### Indicadores de Eficiencia y Eficacia a utilizar:

- Ingreso por Comisiones Real / Presupuesto

Es la comparación de los ingresos reales con lo presupuestado.

- Gasto Real Total / Gasto Presupuestado Total

Es la comparación de los gastos reales con lo presupuestado.

- Gasto Real Total (año actual) / Gasto Real Total (año anterior)

Permite determinar el comportamiento de los gastos totales del presente año con el anterior.

- Ingresos Corrientes / Total de empleados

Permite la comparación del nivel de ingresos de un período respecto del número de plazas del Puesto de Bolsa en el mismo momento y determina el monto de ingreso corriente por empleado.

- Gastos Reales Administrativos / Gasto Real Total

Determina el peso porcentual de los gastos administrativos con respecto al total de gastos.

- Gastos Reales de Personal / Gasto Real Total

Determina el peso porcentual de los gastos de personal con respecto al total de gastos.

- Gasto Real Total / Ingresos Corrientes

Determina el peso porcentual de los gastos con respecto a los ingresos corrientes.

- Ingresos por Comisiones (año actual) / Ingresos por Comisiones (año anterior)

Determina el comportamiento de los ingresos del presente año con el anterior.

### Otros indicadores

#### Actividad

- Ingresos totales / Activos fijos netos.

Determinar la rotación total de activos fijos.

- Ingresos totales / Activos Totales.

Determinar la rotación total de activos totales

#### Rentabilidad.

- Utilidades brutas / Ingresos Totales.

Determinar el margen bruto de utilidad

- Utilidades netas después de impuestos / Ingresos totales.

Determinar el margen neto de utilidad

- Utilidades netas después de impuestos / Activos Totales.

Determinar el rendimiento de la inversión

- Utilidades brutas / Ingresos Totales.

Determinar el margen bruto de utilidad

### **11 Ley de igualdad de oportunidades para discapacitados y ley de emergencias**

Con respecto a esto, se incluye en el objetivo general #6, objetivo específico 6.1., donde se hace referencia a capacitar al personal para que pueda atender satisfactoriamente a los discapacitados.

### **12 Ley General de Control Interno (Ley N°8292)**

BN Valores cuenta con toda una estructura de control interno, monitoreo de riesgos, por del sistema de gestión de calidad los procesos están enfocados a actividades sensibles de riesgo, se cuenta con mapeos y evaluaciones de control interno, adicionalmente se cuenta con un comité corporativo de riesgos.

### **13 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas (Ley N°8204)**

BN Valores cuenta con departamento de cumplimiento y un comité corporativo de cumplimiento para el monitoreo y aseguramiento de las disposiciones legales.

### **14 Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (Ley N°3667)**

Con respecto a esto, a la fecha no se ha presentado ningún proceso judicial producto de contrataciones administrativas, con lo cual resulta difícil el cuantificar las posibles obligaciones por procesos contenciosos administrativos, que se pueden presentar. Se ha considerado el cumplimiento de procesos relacionados con contrataciones administrativas dentro de las provisiones para procesos legales.

### **15 Detalle del Plan Anual Operativo Institucional.**

BN Valores cuenta con un único programa en su estructura presupuestaria.

	Presupuesto de Gastos Total						8.604.422.817	CUENTAS ESPECIALES
	Cobertura del Plan						98,0%	
	REMUNERAC.	SERVICIOS	MATERIALES Y SUMINISTROS	ACTIVOS FINANCIEROS	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	BIENES DURADEROS	TOTAL	
Presupuesto	3.314.303.287	2.054.939.144	22.600.366	1.620.747.866	1.265.795.636	205.917.309	8.604.422.817	120.119.209
Meta	3.290.826.407	2.041.528.311	21.098.491	1.620.747.866	1.255.036.279	203.118.759	8.432.356.113	
Relación Plan	99,3%	99,3%	93,4%	100,0%	99,1%	98,6%	98,0%	

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

Resumen del plan anual operativo periodo 2024.

### 1 Perspectiva del cliente.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>1.1. Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.</b>	1.1.1. Realizar charlas informativas, capacitación y actividades con los clientes.	Anual
<b>1.2. Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.</b>	1.2.1. Realizar campañas publicitarias, brochures, artículos y material de promoción de servicios.	Anual

### 2 Perspectiva del capital de la información y comunicación.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>2.1. Mejorar la calidad, excelencia operacional y gestión digital.</b>	2.1.1. Realizar la adquisición y renovación de equipo tecnológico.	Plurianual
	2.1.2. Realizar la renovación y actualización de las licencias de los sistemas que ha adquirido el puesto de bolsa.	Plurianual

### 3 Perspectiva del aprendizaje y crecimiento del capital humano.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>3.1. Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano</b>	3.1.1. Realizar y coordinar capacitaciones para el personal.	Plurianual

### 4 Perspectiva de los procesos internos, gestión operativa, capital humano y organizacional.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>4.1. Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.</b>	4.1.1. Realizar pago de remuneraciones y contribuciones respectivas al personal para la operativa de la empresa.	Plurianual
	4.1.2. Realizar el registro contable del incentivo del SEDI y bonificación por el desempeño.	Plurianual
	4.1.3. Contar con contrato de alquiler de oficinas, equipos y otros para brindar servicio.	Plurianual
	4.1.4. Contar con los recursos para obligaciones de carácter impositivo.	Plurianual
	4.1.5. Utilizar servicios públicos (agua, luz, telecomunicaciones y servicio correo)	Plurianual
	4.1.6. Mantener vigentes contratos requeridos de mantenimiento de equipo tecnológico, oficinas y vehículo.	Plurianual
	4.1.7. Realizar pago servicios a la BNV y entidades financieras para operativa y servicio.	Plurianual
	4.1.8. Contratar servicios gestión y apoyo.	Plurianual
	4.1.9. Contratar con pólizas de seguros para cobertura de personal y equipos.	Plurianual
	4.1.10. Adquisición de suministros de oficina, papelería y suministros de cómputo.	Plurianual
	4.1.11. Inversión de las utilidades generadas en el periodo para uso de capital de trabajo.	Anual
	4.1.12. Realizar pago de dividendos al BNCR, según aplicación de la política de dividendos.	Plurianual

## Informe complementario plan anual operativo PO2024

Desglose del plan anual operativo y monto asignado de presupuesto.

### PLAN ANUAL OPERATIVO

2024

(Cifras en colones sin centimos)

PLAN ANUAL OPERATIVO BN VALORES							PRESUPUESTO
OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS O GENERALES	OBJETIVOS OPERATIVOS O ESPECÍFICOS	METAS CUANTIFICADAS	UNIDADES DE MEDIDA	AREA RESPONSABLE	PLAZO META VINCULACION VISION PLURIANUAL	FUENTE FINANCIAMIENTO	MONTO ASIGNADO
<b>1. Perspectiva del cliente</b>							
1.1. Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.	1.1.1. Realizar charlas informativas, capacitación y actividades con los clientes.	Programa Cantidad 100	Comercial	Anual	Ingresos Corrientes		30.784.050
1.2. Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.	1.2.1. Realizar campañas publicitarias, brochures, artículos y material de promoción de servicios.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Anual	Ingresos Corrientes		23.257.937
<b>2. Perspectiva del capital de la información y comunicación.</b>							
2.1. Mejorar la calidad, excelencia operacional y gestión digital.	2.1.1. Realizar la adquisición y renovación de equipo tecnológico.	Programa Cantidad 100	Tecnología	Pluriannual	Ingresos Corrientes		81.717.660
	2.1.2. Realizar la renovación y actualización de las licencias de los sistemas que ha adquirido el puesto de bolsa.	Programa Cantidad 100	Tecnología	Pluriannual	Ingresos Corrientes		121.401.099
<b>3. Perspectiva del aprendizaje y crecimiento del capital humano.</b>							
3.1. Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano	3.1.1. Realizar y coordinar capacitaciones para el personal.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Pluriannual	Ingresos Corrientes		34.277.810
				SUBTOTAL	SUBTOTAL		293.170.161

**PLAN ANUAL OPERATIVO**
**2024**

(en colones sin centimos)

PLAN ANUAL OPERATIVO BN VALORES							PRESUPUESTO
OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS O GENERALES	OBJETIVOS OPERATIVOS O ESPECÍFICOS	METAS CUANTIFICADAS	UNIDADES DE MEDIDA	AREA RESPONSABLE	PLAZO META VINCULACION VISION PLURIANUAL	FUENTE FINANCIAMIENTO	
							MONTO ASIGNADO
<b>4. Perspectiva de los procesos internos, gestión operativa, social y ambiental</b>							
<b>4.1. Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.</b>	4.1.1. Realizar pago de remuneraciones y contribuciones respectivas al personal para la operativa de la empresa.	Monto Ejecucion Cantidad 100	Financiera Administrativa	Anual	Ingresos Corrientes	3.209.237.624	
	4.1.2. Realizar el registro contable del incentivo del SEDI y bonificación por el desempeño.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Anual	Ingresos Corrientes	81.588.783	
	4.1.3. Contar con contrato de alquiler de oficinas, equipos y otros para brindar servicio.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	136.251.661	
	4.1.4. Contar con los recursos para obligaciones de carácter impositivo.	Monto Ejecucion Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	771.014.648	
	4.1.5. Utilizar servicios públicos (agua, luz, telecomunicaciones y servicio correo)	Monto Ejecucion Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	36.405.475	
	4.1.6. Mantener vigentes contratos requeridos de mantenimiento de equipo tecnológico, oficinas y vehículo.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	48.723.717	

SUBTOTAL

SUBTOTAL

4.283.221.908

**PLAN ANUAL OPERATIVO**
**2024**

(en colones sin centimos)

PLAN ANUAL OPERATIVO BN VALORES							PRESUPUESTO
OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS O GENERALES	OBJETIVOS OPERATIVOS O ESPECÍFICOS	METAS CUANTIFICADAS	UNIDADES DE MEDIDA	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO META VINCULACIÓN VISION PLURIANUAL	FUENTE FINANCIAMIENTO	
							<b>MONTO ASIGNADO</b>
<b>4. Perspectiva de los procesos internos, gestión operativa, social y ambiental</b>							
<b>4.1. Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.</b>	4.1.7. Realizar pago servicios a la BNV y entidades financieras para operativa y servicio.	Monto Ejecución Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	921.583.694	
	4.1.8. Contratar servicios gestión y apoyo.	Monto Ejecución Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	170.269.492	
	4.1.9. Contratar con pólizas de seguros para cobertura de personal y equipos.	Monto Ejecución Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	20.264.500	
	4.1.10. Adquisición de suministros de oficina, papelería y suministros de cómputo.	Monto Ejecución Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Ingresos Corrientes	21.098.491	
	4.1.11. Inversión de las utilidades generadas en el periodo para uso de capital de trabajo.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Anual	Ingresos Corrientes	1.620.747.866	
	4.1.12. Realizar pago de dividendos al BNCR, según aplicación de la política de dividendos.	Programa Cantidad 100	Financiera Administrativa	Plurianual	Financiamiento Superávit Libre	1.102.000.000	

SUBTOTAL SUBTOTAL 3.855.964.043

Presupuesto Total asociado al Plan 8.432.356.113

## 16 Presupuesto Auditoría Interna.

En el presupuesto ordinario se incluyen las necesidades previstas por la auditoría interna, dichas necesidades se encuentran determinadas según la solicitud del auditor interno de BN Valores, mediante documento denominado “Presupuesto AI-2023”, a continuación de desglosan los rubros considerados:

### Presupuesto Auditoria Interna

	2024
Remuneraciones	233.820.030
Incentivos	10.105.617
Capacitaciones	7.489.801
Tiquetes, Transporte Aereo	615.681
Viaticos (Hospedaje)	611.203
Viaticos (Gastos)	488.963
Servicios de gestión y apoyo	13.375.781
Servicios corporativos	13.952.912
Suscripciones y afiliaciones	554.953
Adquisición de bienes	4.477.680
<b>Total</b>	<b>285.492.620</b>

### REMUNERACIONES

	Total 2024
<b>Sueldos</b>	
Auditor Interno	69.806.984,54
Staff Auditoria	90.340.064,74
Cargas Sociales	73.672.980,37
<b>Total</b>	<b>233.820.029,65</b>
<b>Incentivos</b>	
Bonificación	2.425.892,74
SEDI	4.517.003,24
Cargas Sociales	3.162.720,52
<b>Total</b>	<b>10.105.616,50</b>