Acta de la sesión ordinaria 18-26, celebrada virtualmente, por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, el lunes seis de abril del dos mil veintiséis, a las ocho horas con treinta y tres minutos, con el siguiente cuórum:

(1) Licda. Mahity Flores Flores, presidente; Licda. María del Pilar Muñoz Fallas, vicepresidente; Mtr. Jean Carlo Calderón Cabrera, director; Licda. Sonia Mora Jiménez, directora; MBA Eduardo Rodríguez del Paso, director; Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, director; MBA Fernando Víquez Salazar, director.

(1) Se finaliza la telepresencia, según se indica en el artículo XXIII. En consecuencia, preside la sesión, a partir de ese momento, la Licda. María del Pilar Muñoz Fallas, vicepresidente.

Además, asisten como invitados:

MBA Julio César Trejos Delgado, gerente general; Licda. Evelyn Aguilar Corrales, subgerente de Negocios; (2) MBA Dagoberto Hidalgo Cortés, subgerente Administrativo; (2) Lic. Fabio Montero Montero, subgerente Comercial a.i.; Licda. Joaquinita Arroyo Fonseca, asesora jurídica de la Junta Directiva; (2) Lic. Manfred Sáenz Montero, gerente corporativo jurídico; Licda. María Eugenia Zeledón Porras, auditora General Corporativa; (2) MSc. Vladimir Sequeira Castro, gerente de Riesgos Financieros y No Financieros; MBA Laura Villalta Solano, asistente Secretaría Junta Directiva.

(2) Se suspende su telepresencia, según consta en el artículo XXIII.

El señor Minor Morales Vincenti, gerente corporativo de Riesgo, se encuentra de vacaciones, según lo dispuesto en la sesión 03-26, artículo XV, del 19 de enero del 2026. Lo sustituye el señor Vladimir Sequeira Castro.

Los miembros de la Junta Directiva General, miembros de la alta administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de telepresencia, mediante una herramienta informática de uso global, diseñada para videoconferencias, provista y validada por el área de tecnología de la información, la cual garantiza la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado; lo anterior, de conformidad con la Ley 10379, *Modificación de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978, para autorizar la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública*, artículo 2, publicada el 31 de octubre del 2023.

ARTÍCULO I

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Orden del Día*, la señora **Mahity Flores Flores** somete a consideración del directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria 18-26, que se transcribe a continuación:

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

II. APROBACIÓN DE ACTAS

a. *Actas de las sesiones ordinaria 16-26 y extraordinaria 17-26, celebradas el 23 y 25 de marzo del 2026, respectivamente.*

III. CONOCIMIENTO INFORME COMITÉ DE CRÉDITO 11-2026CC. Atiende SIG-55. (CONFIDENCIAL-INFORMATIVO)

IV. ASUNTOS GERENCIA GENERAL

a. Gerencia General:

a.1 *Solicitud de prórroga para atención de consulta a Procuraduría General correcta interpretación del artículo 33, de la Ley de protección al trabajador Atiende acuerdo sesión 63-25, art. V. pto. 5 (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

b. Subgerencia Administrativa:

b.1 *Solicitud de prórroga propuesta de reclutamiento a profesionales de alto nivel. Atiende acuerdo sesión 09-26 art. XX, pto. 2. (PÚBLICO-RESOLUTIVO)*

b.2 *Solicitud de prórroga plan de trabajo sobre la ejecución de la iniciativa de Eficiencia Organizacional del Banco de Costa Rica para el año 2026. Atiende acuerdo sesión 04-26, art. III, pto.3. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

b.3 *Solicitud de prórroga informe detalle de reclamos administrativos y quejas presentadas por clientes. Atiende acuerdo sesión 59-25, art. XIII, pto. 2. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

c. Subgerencia de Negocios:

c.1 *Informe semestral de Esfera. Atiende SIG-53. (CONFIDENCIAL-INFORMATIVO)*

V. ASUNTOS GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO

a. *Revisión anual de la Metodología para la evaluación del riesgo sistémico. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

b. *Informe Conflicto en Oriente Medio. (CONFIDENCIAL-INFORMATIVO)*

c. *Plan de Formación Gerencia Corporativa de Riesgo 2026-2027. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

d. *Resultado del Programa de Cultura de Riesgo 2025 y Propuesta Programa de Cultura de Riesgo 2026. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

VI. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO (INFORMATIVO).

a. Resumen de acuerdos tomados por subsidiarias:

a.1 *BCR Seguros*

a.2 *BCR Pensiones*

b. Resumen de acuerdos tomados por comités de apoyo:

b.1 *Comité Corporativo de Auditoría*

b.2 *Comité Corporativo de Riesgos*

VII. ASUNTOS VARIOS

VIII. CORRESPONDENCIA

IX. ASUNTOS AUDITORÍA GENERAL CORPORATIVA

a. *Informe gestión de la Auditoría Interna del periodo 2025. Atiende SIG-68. (PÚBLICO-INFORMATIVO)*

b. *Informe sobre mejoras en los perfiles de puesto de los auditores, así como los resultados del mapa de la ruta de auditoría continua y analítica. Atiende acuerdo sesión 18-25, art. X, pto. 2. (PÚBLICO-INFORMATIVO)*

X. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

a. Seguimiento temas PEP:

a.1 *Solicitud de prórroga presentación impacto capitalización BCR SAFI en presupuesto BCR. Atiende acuerdo12-26, art. XIX pto. 3. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

Seguidamente, la señora **Mahity Flores Flores** dice: "Muy buenos días a todos. Vamos a iniciar la sesión ordinaria 18-26, lunes 6 de abril, primer lunes del mes. A todos, muy buenos días, muchos éxitos. Vamos con la *Aprobación de Orden del Día,* ¿alguna observación, algún comentario al orden del día?

Yo tengo un espacio en asuntos de directores muy breve. Muy bien, entonces estaríamos aprobando el orden del día".

Interviene el señor **Eduardo Rodríguez del Paso** e indica: "Muy breve, es que yo no sé si es aquí o si es mejor… me espero a la de la SAFI, mejor me espero a la de la SAFI aquí no".

Siendo así, la señora **Flores Flores** expresa: "Muy bien, entonces, estaríamos, perdón, de nuevo, repito, aprobando el orden del día y estamos tomando nota que don Minor Morales (Vincenti) hoy está de vacaciones, en su lugar nos acompaña don Vladimir Sequeira (Castro), bienvenido don Vladimir".

A lo cual, el señor **Vladimir Sequeira Castro** responde: "Gracias, doña Mahity".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria 18-26, con la inclusión de un tema en *Asuntos de la Junta Directiva General*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

La señora **Mahity Flores Flores** somete a aprobación las actas de la sesión ordinaria 16-26 y extraordinaria 17-26, en su orden, celebradas el veintitrés y veinticinco de marzo del dos mil veintiséis, respectivamente.

Al respecto, la señora **Mahity Flores** dice: "Continuamos con la aprobación de las actas. Doña Laura, por favor; hoy tampoco está don Pablo (Villegas Fonseca), está de vacaciones, doña Laura nos está apoyando".

Acto seguido, la señora **Laura Villalta Solano** manifiesta: "No se preocupe doña Mahity. En esta oportunidad, señores directores se les compartió dos actas, la primera de ellas el acta de la sesión ordinaria 16-26, que se celebró el 23 de marzo. Sobre esta acta no se recibieron observaciones y, se sometería a aprobación, si ustedes están de acuerdo".

Siendo así, la señora **Flores Flores** indica: "Déjeme consultar a los señores directores, si están de acuerdo con la aprobación de esta acta".

Lo señores directores se muestran de acuerdo con lo planteado, por tanto, la señora **Flores** expresa: "De acuerdo. Adelante, doña Laura".

Por su parte, la señora **Laura Villalta** acota: "Gracias doña Mahity. Y el segundo documento, segunda acta, es (de) la sesión extraordinaria 17-26, que se celebró el miércoles 25 de marzo. Sobre esta acta recibí observaciones de forma, de parte de don Johnny Chavarría (Cerdas, gerente corporativo de TI), en los artículos VII y VIII. La versión que está en *SharePoint* ya contiene esas observaciones de forma y se sometería a aprobación de parte de ustedes, si fueran tan amable, doña Mahity".

Así las cosas, la señora **Mahity Flores** consulta: "Muy bien, señores directores, si están de acuerdo, estaríamos aprobando esta acta. Muy bien, gracias, doña Laura".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 16-26 y extraordinaria 17-26, en su orden, celebradas el veintitrés y veinticinco de marzo del dos mil veintiséis, respectivamente.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con operaciones de clientes (secreto bancario) y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 *Constitucional*, el párrafo final del artículo 30 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional* (1644) y 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información no Divulgada* (7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO IV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO VI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO VIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO IX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con gestión de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO X

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia Corporativa de Riesgo*, por lo avanzado del tiempo y salvo mejor criterio de los señores directores, la señora **Mahity Flores Flores** propone que el siguiente tema sea trasladado para la próxima sesión:

V. ASUNTOS GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO

b. Informe Conflicto en Oriente Medio.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: "Avanzamos con el siguiente punto. Tenemos un informe de conflicto de Oriente Medio, pero don Vladimir (Sequeira Castro) si le parece lo podemos trasladar para este miércoles (8 de abril del 2026), para darle énfasis al plan de formación de la Gerencia (Corporativa) de Riesgo y al resultado del programa de cultura de riesgo, con esos dos temas.

Y podemos dejar espacio también, porque tenemos temas importantes de la Auditoría (General Corporativa) ahí (en la agenda de hoy) y necesitamos avanzar y ya son las 11:30 am. Entonces, les parece que podamos sacar esto, señores directores, el informe de conflicto en Oriente Medio y podemos mejor abordarlo el miércoles, con mayor detalle y

podamos hacer consultas con respecto a lo que podría impactar esto en el Banco (de Costa Rica), si les parece. De acuerdo".

Los señores directores se muestran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Disponer que, en el orden del día de la sesión extraordinaria, programada para este miércoles 8 de abril de 2026, se incluya el siguiente tema, por las razones indicadas en la parte expositiva de este acuerdo:

V. ASUNTOS GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO

b. Informe Conflicto en Oriente Medio.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, gestión de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia Corporativa de Riesgo*, por lo avanzado del tiempo y salvo mejor criterio de los señores directores, la señora **Mahity Flores Flores,** propone que el siguiente tema sea trasladado para la próxima sesión extraordinaria, a celebrarse el 8 de abril del 2026:

XI. ASUNTOS GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO

c. Resultado del Programa de Cultura de Riesgo 2025 y Propuesta Programa de Cultura de Riesgo 2026.

Continúa participando en la sesión en la modalidad de telepresencia el señor Michael Castillo Mora, supervisor de Gestión Integral de Riesgo.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: "Continuamos también con (la Gerencia Corporativa de) Riesgos. En este caso tenemos el resultado del Programa de Cultura de Riesgo 2025 y la propuesta del Programa de Cultura de Riesgo (2026).

Vamos a ver, son las 12:00 medio día y tenemos varios temas en agenda, ¿podríamos trasladar, don Vladimir (Sequeira), este tema para el miércoles (8 de abril) también o hay una situación urgente que ustedes requieran?".

Sobre el particular, el señor **Vladimir Sequeira Castro** agrega: "Me parece que no tenemos problemas ¿verdad don Michael (Castillo)?".

Al respecto, expresa el señor **Michael Castillo Mora**: "No señor. Él cumple el SIG (Sistema de Información Gerencial), pero me parece que estamos bien".

Así la cosas, añade doña **Mahity**: "Para este miércoles, don Michael".

Indica el señor **Castillo**: "Sí señora".

Continua la señora **Flores** diciendo: "Muy bien, entonces lo trasladamos, si a los señores directores les parece, ¿de acuerdo?". Los señores directores manifiestan estar de acuerdo.

Para culminar la señora **Flores Flores** añade: "Muy bien, lo trasladamos para el miércoles, gracias. Gracias. Buen día.

Se finaliza la telepresencia del señor Michael Castillo.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Disponer que, en el orden del día de la sesión extraordinaria, a celebrarse el 8 de abril del 2026, se incluya el siguiente tema de la Gerencia Corporativa de Riesgo, denominado: *Resultado del Programa de Cultura de Riesgo 2025 y Propuesta Programa de Cultura de Riesgo 2026*, por las razones indicadas en la parte expositiva de este acuerdo:

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones 45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre; la sesión 52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019 y así como en la sesión 30-2020, artículo VI, celebrada el 18 de agosto del 2020, se conoce informes que resumen los acuerdos que fueron conocidos por las siguientes Juntas Directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Seguros S.A.:**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la sesión 06-26, del 2 de marzo del 2026.
- **BCR Pensiones S.A.**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la sesión 06-26, del 9 de marzo del 2026.

Copia de dichos informes fue suministrada, de manera oportuna, a los miembros de la Junta Directiva General, y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: "Bien, continuamos con la agenda, sexto punto, *Asuntos de Juntas Directivas (de Subsidiarias y Comités de Apoyo*). Doña Laura, si por favor, me ayuda".

La señora **Laura Villalta Solano** dice: "Sí señora, con mucho gusto. Doña Mahity, señores directores, en esta oportunidad se les remitió dos grupos de informes, el primero de ellos está relacionado al grupo con los temas conocidos en las subsidiarias. En esta oportunidad, corresponde a BCR Seguros y BCR Pensiones y la propuesta de acuerdo, dado que ustedes participan en algunas de estas juntas directivas es dar por conocidos los resúmenes de los temas tratados por BCR Seguros y BCR Pensiones".

La señora **Flores Flores** dice: "Bien, ¿señores directores si están de acuerdo?". Los señores directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Agrega doña **Mahity**: "De acuerdo".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre del 2019:

> *Instruir a los Presidentes de las Juntas Directivas de las Subsidiarias y a los Presidentes de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración del Conglomerado Financiero BCR, para que informen de manera rápida y oportuna a este Órgano de Dirección todos los temas relevantes que permitan continuar con el proceso de eficiencia y profundidad en el análisis de estos hechos.*

Segundo. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019:

> *(...)*
>
> *4. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que incluya en el orden del día de las sesiones, un capítulo permanente denominado Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo, a fin de que en ese apartado se informen los hechos relevantes conocidos por esos órganos, lo anterior, en complemento del acuerdo de la sesión n.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.*

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 30-2020, artículo VI, del 18 de agosto del 2020, en el cual se aprobó el formulario 23-ZD *Informe resumen de acuerdos ratificados en los Órganos Colegiados*.

Se dispone:

Dar por conocidos los informes que resumen los acuerdos tratados por las siguientes juntas directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Seguros S.A.:**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la sesión 06-26, del 2 de marzo del 2026.
- **BCR Pensiones S.A.**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la sesión 06-26, del 9 de marzo del 2026.

ARTÍCULO XIV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones 45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre; la sesión 52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019 y así como en la sesión 30-2020, artículo VI, celebrada el 18 de agosto del 2020, se conoce informes que resumen los acuerdos que fueron conocidos por los siguientes comités corporativos del Conglomerado Financiero BCR:

- **Comité Corporativo Auditoría:**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la reunión n.°02-2026CCA, del 18 de febrero del 2026.

- Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la reunión n.°03-2026CCA, del 6 de marzo del 2026.

Copia de dichos informes fue suministrada, de manera oportuna, a los miembros de la Junta Directiva General, y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, la señora **Laura Villalta Solano** dice: "El segundo grupo corresponde a los asuntos tratados por los comités de apoyo. En esta oportunidad, se está remitiendo, como primer punto, el resumen de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría. En la misma línea, dado que participan miembros de este órgano colegiado, en este Comité, la propuesta de acuerdo es que se por conocido el resumen de temas tratados en el Comité de Auditoría".

Los señores directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre del 2019:

> *Instruir a los Presidentes de las Juntas Directivas de las Subsidiarias y a los Presidentes de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración del Conglomerado Financiero BCR, para que informen de manera rápida y oportuna a este Órgano de Dirección todos los temas relevantes que permitan continuar con el proceso de eficiencia y profundidad en el análisis de estos hechos.*

Segundo. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019:

> *(...)*
>
> *4. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que incluya en el orden del día de las sesiones, un capítulo permanente denominado Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo, a fin de que en ese apartado se informen los hechos relevantes conocidos por esos órganos, lo anterior, en complemento del acuerdo de la sesión n.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.*

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión 30-2020, artículo VI, del 18 de agosto del 2020, en el cual se aprobó el formulario 23-ZD *Informe resumen de acuerdos ratificados en los Órganos Colegiados*.

Se dispone:

Dar por conocidos los informes que resumen los acuerdos tratados por los siguientes comités corporativos, del Conglomerado Financiero BCR:

- **Comité Corporativo Auditoría:**
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la reunión n.°02-2026CCA, del 18 de febrero del 2026.
  - Informe resumen de acuerdos, correspondientes a la reunión n.°03-2026CCA, del 6 de marzo del 2026.

ARTÍCULO XV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y gestión de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO XVI

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, la señora **Laura Villalta Solano** presenta la copia de la nota fechada 23 de marzo del 2026, remitida por la señora María del Pilar Muñoz Fallas y dirigida al Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica, mediante la cual presenta su renuncia al cargo de directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, la cual será efectiva a partir del 31 de mayo del 2026 o antes, si se dispone de la persona para ser nombrada en su lugar.

De seguido, se transcribe el oficio la nota fechada 23 de marzo del 2026, en mención:

> *Por medio de la presente y en atención a motivos estrictamente personales, me permito presentar mi renuncia irrevocable al cargo de directora de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, efectiva a partir del 31 de mayo de 2026, o antes de dicha fecha si se dispone de la persona para ser nombrada en mi lugar.*
>
> *Aprovecho la ocasión para expresar mi más sincero agradecimiento por la confianza depositada en mí y por la oportunidad de servir al país a través del cargo que desempeñé en tan importante institución financiera.*

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, la señora **Mahity Flores Flores** dice: "No tenemos nada en (el apartado de) *Asuntos Varios*, entonces continuamos con correspondencia, doña Laura, por favor".

De seguido, la señora **Laura Villalta** indica: "Gracias doña Mahity. El primer documento que se les compartió se refiere a la copia de la nota remitida por doña María del Pilar Muñoz Fallas y dirigida al Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica, mediante la cual presenta su renuncia al cargo de directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, que será efectiva a partir del 31 de mayo del 2026 o antes, si se dispone de la persona para ser nombrada en su lugar.

Por lo tanto, la propuesta de acuerdo sería dar por conocida dicha nota, así como dejar constando el agradecimiento a la señora María del Pilar Muñoz Fallas, por los aportes que ha brindado a este Conglomerado Financiero".

En línea con lo anterior, la señora **Mahity Flores** comenta: "Muy bien, ¿señores directores?".

Los miembros del directorio se muestran conformes con el planteamiento.

Agrega doña **Mahity**: "De acuerdo con la propuesta".

Copia de la documentación se les remitió a los señores directores y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- Dar por conocida la copia de la carta que la señora María del Pilar Muñoz Fallas remitió al Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica, referente a la presentación de su renuncia en el cargo de directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, a partir del 31 de mayo del 2026 o antes, si se dispone de la persona para ser nombrada en su lugar.

2.- Dejar constando el agradecimiento a la señora María del Pilar Muñoz Fallas, por los aportes brindados al Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica.

ARTÍCULO XVII

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, la señora **Laura Villalta Solano** presenta copia del oficio GG-03-241-2026, de fecha 27 de marzo del 2026, remitido por el señor Julio César Trejos Delgado, en calidad de gerente general del BCR, y dirigido a la señora Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno y jefe de la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y de la Gestión de las Instituciones Autónomas (UAPA), mediante el cual se atiende el requerimiento contenido en oficio PR-SCG-OF-0271-2025, relacionado con la presentación de los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros, al cierre del ejercicio del 2025 (Expectativa N°1), correspondiente a las Notas de Expectativas del período 2025.

Al respecto, se informa que, con el objetivo de atender el seguimiento de la nota de expectativa 1 y en atención al oficio PR-DP-UAPA-OF-0004-2026, se remiten los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros, al cierre del ejercicio del 2025. A su vez, se indica que cualquier consulta se puede canalizar con el señor Gabriel Venegas Hall, jefe de la Oficina de Estrategia y Gobierno Corporativo.

Lo anterior, en línea con lo dispuesto en sesión 11-26, artículo XIII, celebrada el 23 de febrero del 2026.

De seguido, se transcribe el oficio GG-03-241-2026, en mención:

> *En atención al oficio PR-SCG-OF-0271-2025, del 15 de mayo del 2025, relacionado con el acuerdo en firme del acta de la sesión ordinaria número ciento cincuenta del Consejo de Gobierno, celebrada el 07 de mayo del 2025, que en su artículo 6 formaliza las Notas de Expectativas para el periodo 2025 de la Empresas Propiedad del Estado, de conformidad con lo dispuesto en la Directriz N.º058-MP para la "Adopción e implementación del Protocolo de Entendimiento de las Relaciones entre el Estado y las Empresas Propiedad del Estado", con el propósito de ejercer la rectoría política que le es asignada por la normativa nacional al Consejo de Gobierno, como propietario activo e informado.*
>
> *La presente respuesta se emite con base en el Considerando X de la certificación PR-SCG-CERT-0127-2025 el cual establece: Que la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la propiedad Accionaria del Estado y de la Gestión de las Instituciones Autónomas, como instancia encargada de coordinar la propiedad accionaria de las empresas públicas, realizará a los cuatro meses de recibida la presente Nota de Expectativas una evaluación sobre las estrategias y planes de acción diseñados, y dos meses posteriores al cierre del periodo 2025 una evaluación final para valorar a detalle el cumplimiento de lo establecido; para lo cual el Banco de Costa Rica deberá remitir las evidencias de las gestiones realizadas conforme sea solicitado por esta.*

*Cabe señalar, que para atender en tiempo y de forma integral las 12 notas de expectativas 2025, **así como la matriz relacionada con el cumplimiento de la Directriz N°102**-MP el Banco de Costa Rica atendió dicha solicitud mediante oficio GG-09-608-2025 del 12 de setiembre del 2025, ampliando la respuesta mediante el correo del remitido por el señor Gabriel Venegas Hall el 24-10-2025.*

Mediante este oficio la Junta Directiva General y Alta Gerencia del Banco de Costa Rica, ratifican su compromiso con el acatamiento de las notas de expectativas, por lo que en esta primera entrega no solo se muestra el detalle de cada nota, sino que también se aprovechó para ampliar las acciones que se han desarrollado y las cuales permiten dar por cumplidas todas las expectativas, incluyendo las evidencias que respaldan cada tema, quedando pendiente únicamente el seguimiento de la nota de expectativa 1.

Con el objetivo de atender el seguimiento de la nota de expectativa 1 y en atención al oficio PR-DP-UAPA-OF-0004-2026 del 11 de febrero del 2026, se remiten los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros al cierre del ejercicio del 2025:

Aprovechamos para agradecer a la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y de la Gestión de las Instituciones Autónomas (UAPA), por el seguimiento e impulso que brindan a las Empresas Propiedad del Estado e instituciones autónomas para adoptar las mejores prácticas internacionales, así como brindarnos plazo de entrega al 30-03-2026.

Cualquier consulta la pueden canalizar con el señor Gabriel Venegas Hall, jefe de la Oficina de Estrategia y Gobierno Corporativo al correo gvenegas@bancobcr.com.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, la señora **Laura Villalta** indica: "El siguiente documento que se les circuló es copia del oficio suscrito por la Gerencia General y dirigido a la Secretaría del Consejo de Consejo de Gobierno, mediante el cual se atiende el requerimiento contenido en oficio PR-SCG-OF-0271-2025, relacionado con la presentación de los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros, al cierre del ejercicio del 2025. Esto se refiere a la Expectativa N°1, correspondiente a las Notas de Expectativas del período 2025.

Al respecto, se informa que, con el objetivo de atender el seguimiento de la nota de expectativa 1 y en atención al oficio anterior, PR-DP-UAPA-OF-0004-2026, se remiten los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros, al cierre del ejercicio financiero del 2025. A su vez, se indica que cualquier consulta se puede canalizar con el señor Gabriel Venegas Hall, jefe de la Oficina de Estrategia y Gobierno Corporativo.

Cabe resaltar que, lo anterior es en línea con lo dispuesto en sesión 11-26, artículo XIII, celebrada el 23 de febrero del 2026 y la propuesta de acuerdo es dar por conocida la copia de la respuesta brindada por la Gerencia General, al Consejo de Gobierno".

Sobre el mismo tema, la señora **Mahity Flores Flores** manifiesta: "Muy bien, señores directores, ¿de acuerdo con la propuesta?"

Los miembros del directorio avalan el planteamiento presentado.

Así las cosas, señala doña **Mahity**: "De acuerdo".

Copia de la documentación se les remitió a los señores directores y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocida la copia del oficio GG-03-241-2026, suscrito por la Gerencia General del BCR y dirigido a la Secretaría del Consejo de Gobierno y a la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y de la Gestión de las Instituciones Autónomas (UAPA), mediante el cual se atiende el requerimiento contenido en oficio PR-SCG-OF-0271-2025, relacionado con la presentación de los informes periódicos de seguimiento a los indicadores financieros y no financieros, al cierre del ejercicio del 2025 (Expectativa N°1), correspondiente a las Notas de Expectativas del período 2025. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en la sesión 11-26, artículo XIII, punto 2, celebrada el 23 de febrero del 2026

ARTÍCULO XVIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, gestión de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO XIX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, gestión de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975, del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO XX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Auditoría General Corporativa*, en concordancia con lo dispuesto en el artículo XIX, inmediato anterior, continúa participando, por medio de la modalidad de telepresencia, la señora **María Eugenia Zeledón Porras,** presenta a conocimiento del directorio, el oficio AUD-0050-2026, fechado 26 de marzo del 2026, que contiene el informe gestión de la Auditoría General Corporativa, correspondiente al periodo del 2025. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial, SIG-68.

Asimismo, se mantiene en la sesión, bajo la modalidad de telepresencia, la señora Gloria Alvarado Rodríguez, subauditora general corporativa.

De seguido, se transcribe el resumen ejecutivo, remitido por la Auditoría General Corporativa, copia de la cual, oportunamente, se entregó a los señores directores y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

*El informe anual de labores de la **Auditoría Interna del Banco de Costa Rica** corresponde a una rendición de cuentas sobre la gestión del período 2025, relacionada con la ejecución del plan de labores, plan estratégico y las labores operativas ejecutadas en el área según los recursos asignados, tal como lo indica la Ley General de Control Interno y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitidas por el Contraloría General de la República.*

Las labores ejecutadas durante el período 2025, se basan en un criterio independiente y una actuación objetiva, profesional e imparcial de la Auditoría Interna, conforme la declaración jurada que, presenta cada persona trabajadora ante el Auditor Interno, y la que éste le presentó al Comité Corporativo de Auditoría en sesión 06-25 artículo XIX del 15 de mayo del 2025.

*La ejecución del plan de labores alcanzó un **100%**, producto de la atención de 39 estudios de auditoría enfocados principalmente en las áreas de mayor riesgo y contribución estratégica institucional; que **consideró la evaluación de 184 unidades auditables**, de las cuales 23 correspondían a unidades calificadas de alto riesgo, las cuales fueron abordadas en 14 de los estudios ejecutados. En cuanto a la cobertura de nuestro Universo Auditable, con la ejecución del plan de labores del 2025, **se alcanzó la cobertura de las unidades auditables esperada del 89%** durante el periodo 2023-2025.*

*En materia de **monitoreo continuo**, se realizó el monitoreo de 319 indicadores sobre aspectos de control y reglas de negocio, con una periodicidad mensual. Para el 2025 se generaron 21alertas para la Administración, y producto de ello se les instó para la recuperaron de algunas sumas por concepto de comisiones.*

*Por otra parte, con un enfoque de **Auditoría Continua** se promueve el **control de las oficinas** comerciales, ejecutado por medio del **Sistema de Monitoreo de Oficinas (SISMO)**, a través del cual se evalúan 17 indicadores a cada una de las 278 oficinas, generando un tablero mensual de resultados, en donde a cada oficina se le califica el nivel de cumplimiento normativo y la gestión de riesgos. Como resultado, se emitieron 58 comunicaciones a las oficinas, vía correo electrónico, para de esta forma mejorar la oportunidad y llevar a cabo acciones de seguimiento.*

Cabe señalar que el reporte de estos datos constituye un insumo importante para que las áreas de negocio puedan autogestionarse y ejecutar labores de control interno, identificar desviaciones y adoptar las medidas de corrección requeridas.

*El plan estratégico 2023-2025, tenía como meta para el 2025 de alcanzar un **100%**, de lo cual se logró un **91.3%**, alcanzado con los esfuerzos conjuntos de todos los miembros de la*

Auditoría Interna.

*En materia de **servicios preventivos**, se brindaron servicios de asesoría a la Junta Directiva General en temas específicos solicitados por dicho órgano, así como la atención de servicios de asesoría requeridos por titulares subordinados, en materias de competencia de la AI-BCR.*

*Además de la emisión de **27 oficios de opinión** sobre los cambios o emisiones de nuevas políticas, reglamentos y lineamientos[1]y **61 servicios de legalización de libros** (27 aperturas (8 digitales) y 34 cierres (12 digitales).*

Por otra parte, durante el año se mantuvo un seguimiento plan estratégico de la entidad, donde participamos en sesiones de entendimiento de las etapas de diseño y diagnóstico de los distintos proyectos, realizando una labor de asesoría en temas que, conforme a la materia de nuestra competencia, permitieran contribuir a mejorar las propuestas.

En resumen, la gestión en cifras de la Auditoría Interna para el período 2025, corresponde a:

RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES

*La ejecución del plan anual de labores alcanzó un 100% al 31 de diciembre del 2025, originado mediante **39 estudios de auditoría**; a los cuales se suman **4 investigaciones preliminares**, para un total de 43 proyectos de auditoría ejecutados durante el 2025.*

01 Plan de Labores

Se desarrollaron:

- *39 estudios de servicios de auditoría y*
- *4 estudios vinculados a investigaciones preliminares que estaba en proceso de atención (asociadas con temas de contratación administrativa, procedimientos administrativos y gestión del capital humano).*

*Los **principales estudios ejecutados** tuvieron relación con: temas financieros, administración de la liquidez, gestión del riesgo en la organización, gobierno corporativo, proceso de crédito (enfoque integral de ambas bancas), gestión comercial (oficinas, productos y servicios), seguridad de la información, gobierno de las tecnologías, gestión de capital humano, fideicomisos, gestión de proyectos, entre otros.*

*Como parte de los estudios de Auditoría, se llevaron a cabo 10 evaluaciones obligatorias asociadas al bloque de legalidad aplicable a la Institución. (***Ver Anexo N° 01 –Detalle de estudios realizados en el 2025***)*

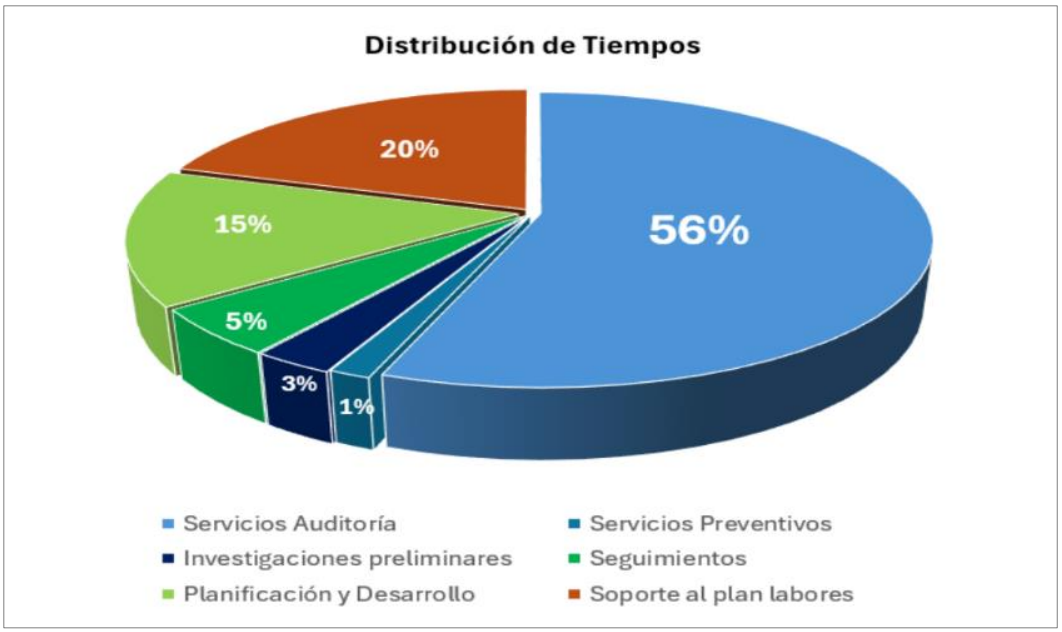
Del 100% de los estudios planificados, considerando una modificación autorizada por el Comité Corporativo de Auditoría en reunión 10-25, del 21 de agosto del 2025, que consistió en la exclusión de un estudio -debidamente justificado-, cuya inversión de tiempo se utilizó para fortalecer -mediante la inclusión de un nuevo estudio- la evaluación de aspectos operativos y de control interno en las oficinas comerciales, podemos señalar que la totalidad de los estudios fue ejecutada dentro del plazo establecido.

Como resultado de la intervención mediante los diferentes estudios ejecutados en el pasado, en el 2025 se reversó la provisión que se tenía producto del litigio con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), por los cobros realizados de más en relación con la contribución obligatoria al Régimen de IVM por un monto ¢17.851 millones, cuya gestión se originó desde el 2013, por señalamientos realizados por la Auditoría Interna referente a la base de cálculo que en su momento sugirió la CCSS, y que estaba aplicando la Administración del Banco.

Utilización de los recursos

Se empleó un ***60%*** *del tiempo disponible de los servidores para atender* ***servicios de auditoría, servicios preventivos e investigaciones preliminares.***

Por otra parte, las ***labores de planificación y desarrollo representaron un 15% del tiempo disponible****, rubro que consideró actividades relacionadas con la ejecución del plan operativo, administración de los recursos tecnológicos, ejecución de auditoría continua, monitoreo de SISMO, mejoramiento continuo, capacitación, entre otras.*



El tiempo de servicios de Auditoría considero la ejecución de 29 estudios seleccionados por nivel de riesgo y 10 estudios obligatorios los cuales demandaron un total de 7.035,34días (56%). Los principales estudios por nivel de riesgo tuvieron relación con los siguientes procesos o áreas: administración de la liquidez, procesos de contratación administrativa, cumplimiento, gestión de capital humano, fideicomisos, gestión de riesgos, gestión del fraude, gestión de gobierno corporativo, procesos de crédito, seguridad de la información, gestión de soluciones, validación contable, gestión de la tesorería, entre otros.

(*Ver Anexo N° 02 – Resumen de labores realizadas en el 2025*).

Atención de denuncias.

En el 2025, ingresaron al sitio de ***Denuncias de la AI-BCR un total de las 435 gestiones,*** *a las cuales se les aplicó el análisis de admisibilidad, según lo establecen las normas, a efecto de determinar su tratamiento, con los siguientes resultados:*

*El **97%** se trasladó a la Administración para su atención, por no corresponder a temas del alcance de la Auditoría Interna al tratarse de **quejas y reclamos**, donde se le sugiere al gestionando, elevar el caso ante la Contraloría de Servicios del Banco.*

***De las denuncias recibidas, 2 se trasladaron a la Unidad de Investigaciones del Banco**, a las cuales se les da seguimiento para informar al denunciante lo que sea debido, o bien, efectuar acciones adicionales si así se estima necesario.*

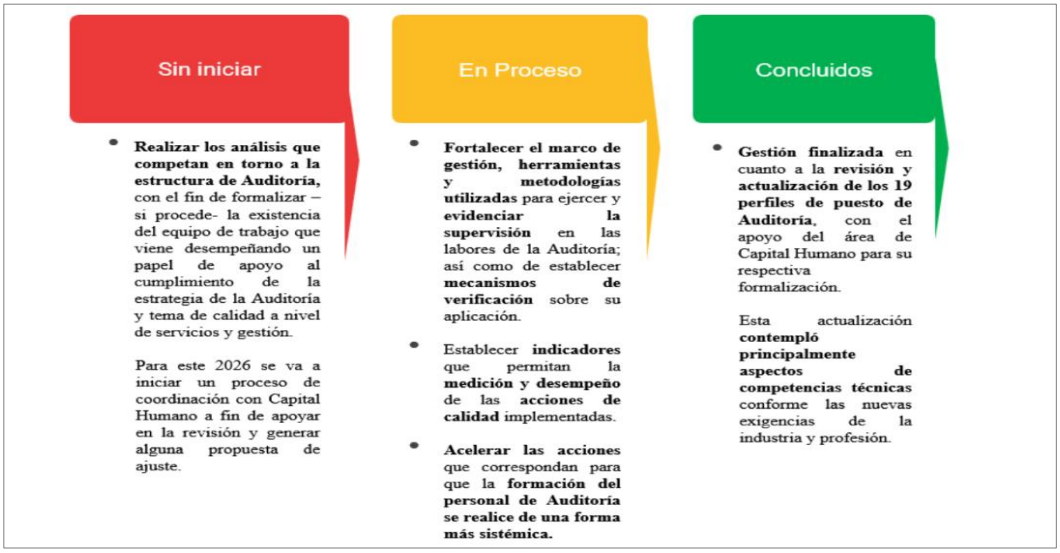
*Por otra parte**, respecto a las investigaciones, al cierre del período, se mantenían en desarrollo 2 procesos**, cuyo curso de atención estaba en trámite; dado que, en los otros 2casos, el proceso fue culminado y comunicado a las instancias respectivas para la toma de decisiones.*

Aseguramiento de la Calidad AI-BCR y Planes de Mejora.

*Como resultado de la **Autoevaluación de la calidad de la AI-BCR efectuada durante el período 2025,** se nos informaron situaciones relacionadas con la ausencia de un programa de aseguramiento de calidad, revisión y actualización pendiente de los perfiles de la Auditoría; así como también de la ausencia de un proceso periódico o continuo de revisión sobre el marco normativo de la Auditoría, donde para su atención, se determinó la necesidad de:*

1. *Acelerar el proyecto de diseño e implementación de un Programa de Aseguramiento de Calidad en la AI-BCR, y*
2. *Continuar con la actualización de perfiles del personal aún pendientes de formalizar, lo cual es un insumo relevante para fortalecer la competencia y pericia profesional de la Auditoría Interna.*

*Ante ello se definió un plan de mejora conformado de **5 acciones**, cuya ejecución también contribuye al cumplimiento de los proyectos que impulsan la estrategia de la Auditoría Interna 2023-2025. **Con corte al 31/12/2025**, se detalla el estado de estas acciones:*



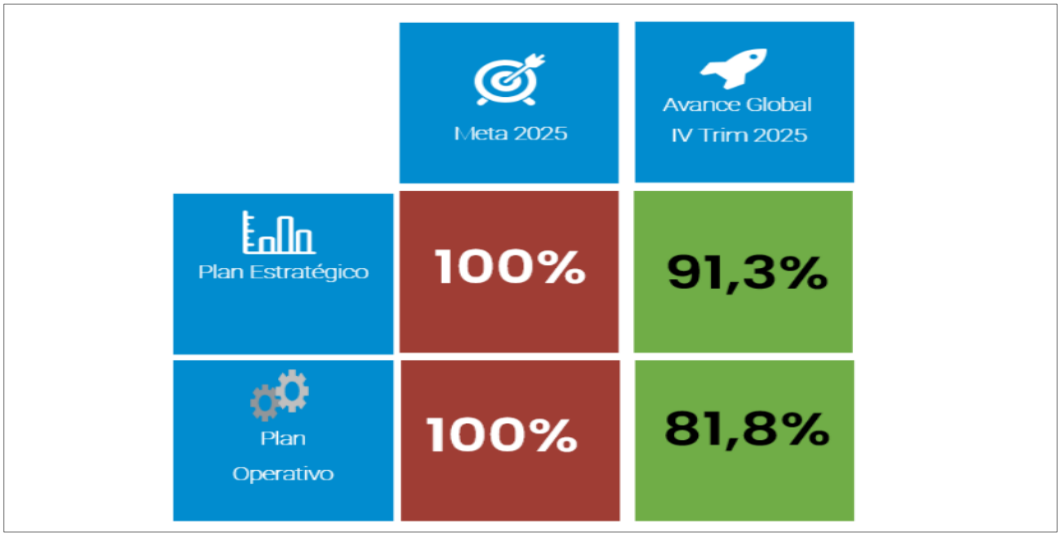
Como parte del plan estratégico 2026, se estarían retomando las acciones en proceso, y lo correspondiente a la revisión de la estructura, será valorado con la colaboración de la Gerencia Corporativa de Capital Humano, a fin de definir una estrategia de abordaje, ya sea a través de ellos o bien valorar una eventual contratación de un tercero.

02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2023.

Para soportar el logro del plan estratégico 2023-2025 se definieron un conjunto de proyectos y actividades asociadas cada objetivo estratégico, a fin de fortalecer la cobertura y enfoque de los servicios de auditoría y avanzar en la transformación en procura de asegurar la calidad e innovación de los servicios.

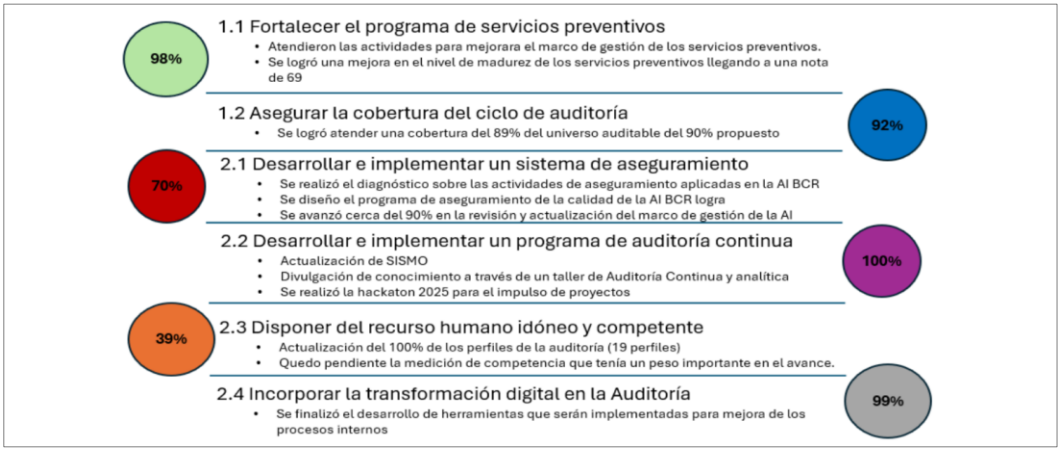
*El resultado del logro de la estrategia fue de un **91.3%**, mientras que el logro del plan operativo del 2025 fue de **81.8%**.*

*Para el 2025 se hicieron esfuerzos importantes en la atención de las diferentes actividades del plan operativo, sin embargo, quedaron actividades con un peso importante que no se lograron atender principalmente **la definición de una metodología para lograr la medición de competencia de los auditores y la implementación del programa de aseguramiento de calidad.***



***Para la ejecución de estas actividades era necesario finalizar otras como la revisión y actualización del 100% de los perfiles de auditoría y el diseño del programa de calidad**, que, si bien se finalizaron satisfactoriamente, no fue posible continuar con la segunda fase, por ello se propone su atención en el Plan Estratégico 2026.*

Seguidamente se detalla el logro en cada uno de los 6 objetivos tácticos que se trabajó para este 2025:



RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS

Informes emitidos de los estudios del Plan de Labores 2025

La ejecución de los servicios de auditoría ameritó la comunicación de 65 informes de auditoría: 2 riesgo alto, 54 riesgo medio y de 9 riesgo bajo.

Principales temas comunicados en los informes

Durante el año se evaluaron 23 unidades auditables de riesgo alto las cuales fueron consideradas en estudios como: Seguridad de la Información, Administración de Riesgos, Procesos de contratación pública, Procesos de Cumplimiento, Procesos de Tesorería, Canales de Banca de Personas, Crédito de Banca de Personas y Corporativa, Fideicomisos, entre otros.

Entre los resultados de mayor relevancia destacamos:

Administración de Riesgo

- *Mejoras en la emisión de los informes del plan de recuperación e informe descriptivo requeridos para atneder el Acuerdo Sugef 23-23*

Gobierno corporativo y gestión estratégica

- *Necesidad de incorporar los criterios ASG como un componente trasnversal en la gestión corporativa.*

Contratación púiblica

- *Necesidad de continuar fortaleciendo los controles en aspectos como: elaboración del pliego de condiciones, clasificiación documental, manejo y disposición de información, así como asesoría técnica y administrativa.*

Procesos de Tesorería

- *Necesidad de revisar el registro contable de las ganancias o pérdidas por diferencial cambiario.*

Canales Banca de Personas

- *Necesidad de fortalecer la supervisión y control de los gerentes de oficina.*
- *Mejorar la trazabildiad de las solicitudes tramitadas a través de BCR-Directo.*
- *Fortalecer el cumplimiento contractual y normativo de los corresponsales no bancarios.*

Administración de efectivo

- *Fortalecer los criterios técnico y de mercado para definir tarifas de venta y transporte de numerario.*

Implementación de DEVOPS

- *Potenciar el fortalecimiento de DEVOPS hacia DevSecOps*

Evaluaciones al Proceso de Crédito

*Los resultados de los estudios efectuados en los segmentos de Crédito **Banca de Personas y Crédito de Banca Corporativa**, como parte del plan de labores 2025, se enfocaron en el otorgamiento y seguimiento del crédito.*

Los análisis de efectuados evaluaron como parte de los alcances controles clave y los riesgos en actividades del proceso de concesión de los créditos. Ello en procura de evaluar la eficacia y el cumplimiento de los controles internos aplicados en las fases de estudio, análisis y formalización, logrando mejoras en la identificación y mitigación de riesgos.

*En el **segmento de Personas**, se consideraron las mejoras al procedimiento de otorgamiento de crédito mediante distintas iniciativas implementadas como parte del plan estratégico, asociadas con la optimización el proceso, el integrar un motor de decisiones operativas, y el rediseño el proceso de interacción del cliente para adquirir tarjetas de crédito. Además, se evaluó el cumplimiento de la política de "Conozca a su cliente" para el otorgamiento de bonos y crédito de interés social, así como la participación notarial en la fase de formalización, garantizando mayor control y trazabilidad.*

Como resultado, se emitieron observaciones que impulsaron mejoras en el control de registros notariales, la automatización del enrolamiento de nuevos clientes y la actualización de normativas para aprobación automática de créditos. También se reforzó el seguimiento en la inscripción de garantías, y la consistencia del marco normativo aplicable, contribuyendo a una gestión robusta y transparente.

*Respecto al **segmento Corporativo**, se evaluaron las medidas de control definidas en la normativa para clientes de alto riesgo, los criterios para identificar grupos de interés y vinculados, así como la asignación de clientes PYME a los ejecutivos, y el cumplimiento de condiciones aprobadas por parte del órgano resolutor. Además, se alinearon los planes de atención al segmento PYMES con la estrategia institucional.*

Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno[2]

*En cumplimiento del Acuerdo Conassif 04-16 **Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, artículo 25.7**, se informa de manera puntual sobre los resultados de las evaluaciones realizadas durante el segundo semestre de 2025 en materia de riesgos y control interno, así como sobre las opiniones emitidas respecto a cambios normativos aprobados por la JDG.*

Los objetivos del programa de auditoría fueron los siguientes:

- *Evaluar la razonabilidad del control interno asociado a las actividades claves y el seguimiento a las observaciones de entes fiscalizadores.*
- *Evaluar la adecuación, efectividad, oportunidad del control interno en la administración de riesgos.*

- *Evaluar la razonabilidad del control interno en la gestión de la liquidez, administración de las inversiones y mercado cambiario.*

Durante el segundo semestre del 2025, se emitieron seis informes de auditoría: tres de ellos incluyeron observaciones de riesgo medio, las cuales están siendo gestionadas, y los otros tres no presentaron observaciones, ya que las situaciones detectadas fueron atendidas durante el proceso, o se encontraban en vías de solución.

Las observaciones de riesgo medio *identificadas, se refieren a aspectos que, aunque no comprometen la seguridad estratégica de la entidad, constituyen acciones de mejora en los procesos internos, como* las oportunidades de mejora en la metodología de revisión del sistema de control interno de las oficinas comerciales y la efectividad de los controles.

Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786 [3]

En relación con la Ley 7786 y lo dispuesto en el Acuerdo Conassif 12-21, el programa de auditoría interna se enfocó en la evaluación del control interno de los procesos de cumplimiento.

- *Evaluar la razonabilidad del control interno aplicable a los procesos en materia de cumplimiento (Ley 7786).*

Como resultado, se emitieron ***cuatro informes con siete observaciones de riesgo medio****: cinco de estas observaciones se encuentran en proceso de atención bajo seguimiento de la Administración, conforme a los planes y responsables asignados, y dos de ellas, ya han sido atendidas.*

En general, entre las observaciones que se relacionan con limitaciones de controlpresentadas en los procesos de la entidad, los cuales deben continuar fortaleciéndose, encontramos -entre otras- las siguientes:

- *Evaluación de la operativa y control interno en cajas auxiliares.*
- *Cumplimiento contractual y normativo de los correspondales no bancarios.*
- *Generación y revisión de los reportes de operaciones inusuales (ROI)*
- *Aplicación en la Política Conozca a su empleado.*

Cabe resaltar que se han fortalecido los mecanismos de monitoreo con la incorporación de nuevas herramientas, aunque persiste la necesidad de optimizar la calidad de los datos generados para una gestión más eficaz.

Asimismo, se está reforzando el control sobre aspectos sensibles en la relación comercial de algunos clientes, así como la aplicación de la política Conozca a su Empleado, mediante la implementación de controles más rigurosos para reducir la exposición al riesgo.

Como parte de las competencias sobre servicios preventivos, se emitió opinión sobre la definición corporativa de la Oficialía de Cumplimiento, así como el informe al Comité de Cumplimiento sobre la evaluación realizada por Auditoría durante el primer semestre.

Compromisos de Auditoría Interna atendidos y en proceso de atención al 31/12/202 [5]

Seguidamente se muestra el estado de compromiso para el período 2025:

Compromisos al 31/12/2024	93
Compromisos cancelados	137
Compromisos nuevos emitidos	102
Compromisos vigentes al 31/12/2025	58

De la población de hallazgos ***en proceso de atención*** *al finalizar el 2025, la distribución por nivel de riesgo fue de la siguiente forma:*

Nivel de Riesgo	Al día	En Análisis (*)	Vencidos	Total
Alto	2	0	0	2
Medio	45	3	0	48
Bajo	8	0	0	8
Total	55	3	0	58

(*) La cantidad de hallazgos en análisis obedece a la convergencia de fechas de cierre laboral para algunas oficinas, y un mayor volumen de notas emitidas según la programación de los estudios, incluyendo estudios anuales.

Principales mejoras a los procesos de la entidad, producto de los informes de la Auditoría General:

Durante el año, ***se emitieron 102 compromisos nuevos y se atendieron 137 por parte de la Administración,*** *de los cuales destacamos la implementación de recomendaciones, que contienen elementos que aportan valor al sistema de control interno:*

1. *Fortalecimiento de ambientes de control: en la gestión de los activos, al finalizar relaciones laborales, así como en plataformas tecnológicas específicas. Dado que los controles existentes no son suficientes para mitigar riesgos operativos y tecnológicos.*
2. *Gestión y gobernanza de la información: necesidad de analizar y fortalecer mediante procedimientos claros y actualizados, la gobernanza de los datos, la gestión documental, la cadena de custodia y la documentación técnica.*
3. *Seguimiento de riesgos y cumplimiento legal: existen oportunidades de mejora detectadas en herramientas de gestión de riesgos, y en la garantía de cumplimiento de requisitos legales por parte de terceros.*
4. *Fortalecimiento de la plataforma de Firewalls y segmentación de red: Mantener continuidad de una infraestructura segura y actualizada es esencial para proteger la información y los activos digitales de la organización, lo cual incrementa la confianza de los clientes y del público.*
5. *Medición de indicadores y gestión del retorno de la inversión en automatización: implementar métricas claras permite evaluar el impacto de las tecnologías y justificar inversiones futuras, impulsando la eficiencia y la mejora continua.*
6. *Rol activo del gestor de riesgos en la implementación normativa prudencial y adopción de regulaciones (como el Acuerdo CONASSIF 05-24) fortalece la cultura de cumplimiento y minimiza sanciones o riesgos legales.*

Las debilidades más recurrentes se identifican en torno al ambiente de control, siendo que el mayor valor que aportan las aspectos que comunica la Auditoría, fomentan una gestión de riesgos proactiva y alineada con la normativa vigente.

Principales compromisos que se mantienen en seguimiento

1) Aspectos en proceso de atención para continuar fortaleciendo los procesos de la entidad:

- *Atención de brechas en el ambiente de control asociados con la* ***gestión y aseguramiento de servidores****.*
- *Es necesario* ***fortalecer el control*** *de actividades desarrolladas* ***en las plataformas de firewall****, como parte de la mejora continua de los procesos.*

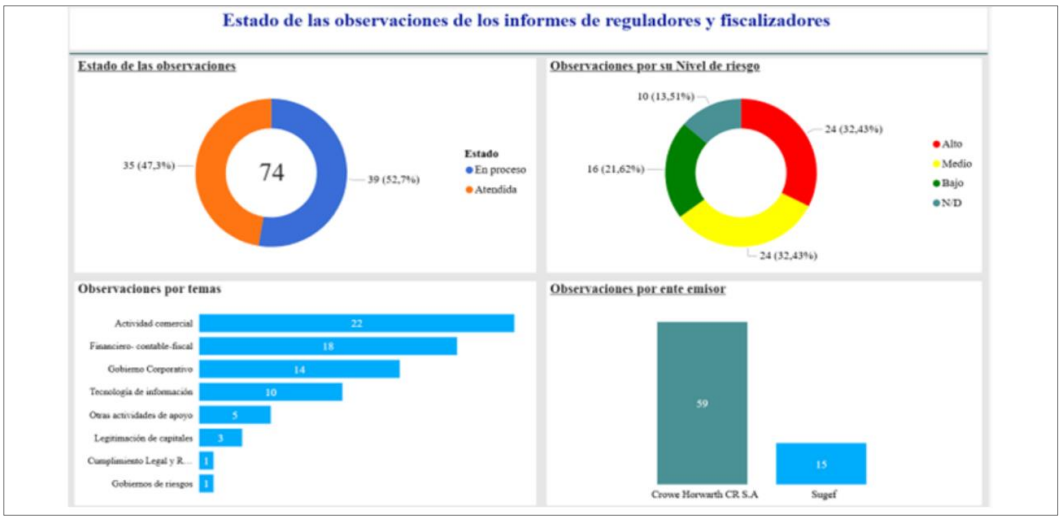
- *En cuanto al cumplimiento de la Ley 8968 sobre protección de datos personales,* ***deben revisarse brechas sobre riesgos operativos asociados con lineamientos legales****.*
- *La gobernanza y monitoreo de* ***acuerdos de servicios (SLA y OLA), requiere se revisen inconsistencias*** *en la información reportada, siendo una oportunidad de mejora en sugestión.*
- *Se requiere fortalecer el ambiente de control en la gestión de componentes claves para la operación segura y eficiente de la* ***infraestructura de la organización****.*

2) Otros aspectos que, por su impacto, requieren se continúen y fortalezcan las acciones de atención:

- ***Ausencia de una herramienta estructurada para documentar el modelado de soluciones*** *en la gestión e integración de su arquitectura.*
- ***Priorizar acciones para cerrar las brechas*** *identificadas en el cumplimiento de la Ley de protección de datos personales representan un riesgo legal y reputacional.*
- *El* ***fortalecimiento de controles en infraestructuras críticas para prevenir incidentes de seguridad y garantizar la continuidad del negocio****.*

Seguimiento a las recomendaciones emitidas al Banco por entes fiscalizadores y reguladores

En relación con el ***resultado del seguimiento efectuado a la atención de las recomendaciones emitidas al Banco por parte de entes fiscalizadores y reguladores****, y conforme a lo requerido por la Ley General de Control Interno, artículo 22 inciso g, y al procedimiento definido por esta Auditoría, presentamos un resumen del estado de atención de esas recomendaciones conforme al último corte realizado (setiembre 2025)* [4]



Como se observa, se mantienen en atención 74 observaciones, de las cuales se ha atendido el 47%, la gran mayoría proviene de informes de auditores externos sobre distintos procesos evaluados, en donde los temas relacionados a procesos comerciales, financiero-contable y de gobierno corporativo concentran la mayoría de las recomendaciones.

Sobre lo expuesto anteriormente, no observamos situaciones que ameriten algún comentario adicional, no obstante, es oportuno mencionar que como parte de nuestra labor, hemos recomendado al Banco mejoras al proceso de atención que le brindan a estas recomendaciones, de lo cual, se tomaron medidas tales como un control centralizado para garantizar consistencia y canalizar mejorar los esfuerzos, mejorar la coordinación a lo interno y con los entes fiscalizadores, así como lograr ser más oportunos y profundos en la atención de los temas. No obstante, hemos conocido que se han venido dando ajustes en los procesos que podrían limitar la adecuada atención

de las distintas recomendaciones, por lo cual, tenemos previsto hacer una nueva revisión general al proceso.

Estado de las recomendaciones de la Contraloría General de la República

De acuerdo con el sistema de seguimiento de Disposiciones y Recomendaciones de la Contraloría General de la República, al cierre del 2025 la organización posee 3 disposiciones [5] en proceso, según el siguiente resumen:

Informe	Asunto	Proceso
DFOE-CAP-IF-00013-2022	INFORME N° DFOE-CAP-IF-00013-2022 DE AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LA PLATAFORMA GOBIERNO DIGITAL DEL BANCO DE COSTA RICA	4.5
		4.7
		4.9

El detalle de cada una de las disposiciones se adjunta en el Anexo N°03 – Listado de Disposiciones de CGR

OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

Atención del plan de capacitación.

El plan de formación de la Auditoría Interna para el 2025 se definió con el acompañamiento de la Gerencia Corporativa de Capital Humano. Su gestión es responsabilidad directa de las gerencias de área, como parte de su evaluación de desempeño. El grado de atención se detalla:

92% cursos planificados completados

1% cursos planificados no ejecutados (*)

7% cursos desestimados

(*) Los cursos desestimados obedecieron a decisiones de conveniencia por valoraciones de oportunidad y por la necesidad del momento respecto al tema propuesto, además de la ausencia de ofertas que llenaran las expectativas.

*De acuerdo con la metodología de medición definida para el cumplimiento del plan de capacitación, la nota final de atención del plan de capacitación fue de un **99%**, tomando en cuenta que los cursos desestimados tenían su debida justificación.*

*Con respecto al presupuesto asignado para capacitación, en el 2025 se asignó un presupuesto de **¢15 millones**, de lo cual se ejecutaron **¢9.103 millones** lo que significó una ejecución de un 60%.*

El **proceso de capacitación y formación** *de las personas trabajadoras de la Auditoría Interna corresponde a una labor permanente que debe observar cumplimiento de la* **Norma 105** *de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, asociadas con la **competencia y pericia profesional**, respecto la obligación del auditor de tener **formación, conocimientos, destrezas, experiencia, credenciales, aptitudes y otras cualidades y competencias que lo faculten para el ejercicio de sus funciones.***

Este proceso continuo se revisa cada año, momento en que se analizan los cursos no ejecutados o desestimados con corte al período anterior, y se evalúa retomarlos.

Evaluación de desempeño del Auditor

En la sesión 01-25, art VII del 06 de enero del 2025, la Junta Directiva aprobó ***la formulación de evaluación del desempeño individual del Gerente General y reguladores internos del Banco, correspondiente al periodo 2025****, la cual aplica para el cargo del Auditor General.*

La propuesta aprobada, incluye dos componentes de la evaluación: 80% cuantitativo y 20% cualitativo; así establecidos por la Ley 9635 (Ley del Fortalecimiento de las Finanzas Públicas).

En el caso del Auditor Interno del BCR, la distribución de pesos por componente, incluyendo el detalle para cada indicador, se estableció de la siguiente forma:

El resultado final se obtiene una nota de ***95.68%****, conformado por los siguientes resultados:*

Dimensión/Indicador	Peso	Meta	Resultado	Nota Alcanzada
Alineamiento estratégico:				
Porcentaje de logro de la estrategia de la Auditoría	40%	100%	91,30%	36.52%
Responsabilidad:				
Evaluar la "Gestión del líder" por parte de los miembros del equipo	10%	100%	98.50%	9.85%
Asegurara la calidad de la Auditoría Interna	5%	100%	95.00%	4.75%
Cumplir con el plan de labores	5%	100%	100.00%	5.00%
Ejecutar el plan de capacitación	5%	100%	98.65%	4.93%
Cultura				
Certificar al líder en el programa Expansión sin límites	15%	>=80%	100%	15.00%
Evaluación cualitativa	20%	100%	98.15%	19.63%
Nota Final				**95.68%**

[1] Servicios de asesoría, en donde la labor efectuada no constituye una evaluación a los mecanismos de control interno aplicables.

[2] Atención del Acuerdo Conassif 04-16 "Reglamento Sobre Gobierno Corporativo", indica que le corresponde al Comité de Auditoría en su punto: "25.7 Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno."

[3] Atención del acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, que indica: "La auditoría interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, con un enfoque basado en riesgos sobre LC/FT/FPADM. Este programa, los informes de avance de su ejecución y su liquidación deben ser presentados para conocimiento del órgano de dirección del sujeto obligado".

[4] La información base es suministrada por la Oficina de Control Interno del Banco, quienes presentan estos resúmenes dos veces al año, uno con corte a marzo y el otro a setiembre.

[5] La presentación de esta información se realiza para dar atención a lo establecido en el artículo 22, inciso g), de la Ley General de Control Interno, y en el punto 2.5.2 de los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.

Se finaliza la telepresencia de la señora Gloria Alvarado.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, el Comité Corporativo de Auditoría aprobó el Plan de Labores del 2025, Plan Operativo del 2025 y Plan Estratégico del 2023-2025 y las modificaciones que se presentaron durante el periodo, las cuales fueron de conocimiento de la Junta Directiva General, conforme se expuso en los antecedentes de esta presentación.

Segundo. Que, en el año del 2025 la Auditora Interna presentó un informe de avance semestral sobre la atención del Plan de Labores del 2025, Plan Operativo y Plan Estratégico, estado de compromisos e información que se consideró relevante.

Tercero. Que, el Plan de Labores del tuvo un cumplimiento de 100 %, para el periodo estratégico del 2023-2025, donde se evaluaron 184 unidades auditables, para una cobertura del universo auditable del 89 %, en el cual se abordaron el 100 % de las unidades auditable de alto riesgo. Para el año del 2025 se evaluaron 69 unidades auditables, de ellas 23 de alto riesgo; en cuanto al Plan Operativo del 2025 se logró un 81.8 %, lo que propició un logro del Plan Estratégico del 2023-2025, de 91.3 %.

Cuarto. Que, producto de la ejecución de Plan de Labores, se emitieron 65 oficios que significó 102 nuevos compromisos, habiéndose atendido 137 compromisos durante el año, por parte de la administración, quedando 58 compromisos en proceso de atención, al 31 de diciembre del 2025.

Se dispone:

1.- Dar por conocido el análisis del informe de labores de la Auditoría General Corporativa del Banco de Costa Rica, que corresponde al resultado del Plan Estratégico del 2023-2025, así como el Plan Anual Operativo del 2025, Plan Anual de Labores del 2025 y cobertura del universo auditable del 2023-2025 de la Auditoría General Corporativa, conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Lo anterior, en cumplimiento al Sistema de Información Gerencial (SIG-68).

ARTÍCULO XXI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Auditoría General Corporativa*, por lo avanzado del tiempo y salvo mejor criterio de los señores directores, la señora **Mahity Flores Flores,** propone que el siguiente tema sea trasladado para la próxima sesión extraordinaria, a celebrarse el 8 de abril del 2026:

XII. ASUNTOS AUDITORÍA GENERAL CORPORATIVA

b. *Informe sobre mejoras en los perfiles de puesto de los auditores, así como los resultados del mapa de la ruta de auditoría continua y analítica. Atiende acuerdo sesión 18-25, art. X, pto. 2.*

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: “El siguiente punto (*Informe sobre mejoras en los perfiles de puesto de los auditores, así como los resultados del mapa de la ruta de auditoría continua y analítica*), doña María Eugenia, lo trasladamos para el miércoles (8 de abril, sesión extraordinaria), si le parece, de acuerdo a lo que hemos conversado”.

Al respecto, la señora **María Eugenia Zeledón Porras** añade: “Sí señora, no hay ningún inconveniente, doña Mahity. Muchas gracias”.

Concluye doña **Mahity Flores** diciendo: “Muchísimas gracias”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Disponer que, en el orden del día de la sesión extraordinaria, a celebrarse el 8 de abril del 2026, se incluya el siguiente tema de la *Auditoría General Corporativa,* denominado: *Informe sobre mejoras en los perfiles de puesto de los auditores, así como los resultados del mapa de la ruta de auditoría continua y analítica*, por las razones indicadas en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, la señora **Mahity Flores Flores** informa a los miembros de este órgano colegiado que el miércoles 8 de abril del 2026, a las 8:30 de la mañana está programada una reunión de trabajo para analizar temas de la estrategia del Banco de Costa Rica y a las 10:00 de la mañana dará inicio una sesión extraordinaria de Junta Directiva General, ambas actividades en modalidad presencial.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: "Punto X *Asuntos de la Junta Directiva General*. Simplemente, de mi parte era indicarles a los señores directores que, para este miércoles tenemos programadas una sesión de trabajo, a partir de las 8:30 (a.m.), para poder atender, solo los señores directores, temas de la estrategia del Banco y a las 10:00 de la mañana se estaría convocando a una (sesión) de Junta (Directiva) extraordinaria, solo para tenerlo ahí de referencia, en (el caso de) los señores directores".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios de la Presidencia de la Junta Directiva, acerca de la reunión de trabajo y coordinación, programada para el miércoles 8 de abril del 2026, a las 8:30 a.m., para analizar temas de la estrategia del Banco de Costa Rica, así como de la sesión extraordinaria, prevista para las 10:00 am, de ese día, ambas actividades en modalidad presencial.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXIII

En el capítulo de la agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, debido a que el tema por conocerse está relacionado con el Parque Empresarial del Pacífico y en cumplimiento a lo dispuesto por esta Junta Directiva General, en la sesión 50-24, artículo XX, punto 3, del 14 de octubre del 2024, y en la sesión 55-24, artículo XX, punto 3, del 4 de noviembre del 2024, así como en acatamiento a la resolución SGV-R-167-2024, emitida por la Superintendencia General de Valores (Sugeval), finaliza la participación, vía telepresencia, de la señora Mahity Flores Flores, presidente de esta Junta Directiva General y del señor Manfred Sáenz Montero, gerente corporativo jurídico.

Además, por parte de la administración, también se finaliza la participación, vía telepresencia, de los señores Fabio Montero Montero, subgerente Comercial a.i.; Dagoberto Hidalgo Cortés, subgerente administrativo y Vladimir Sequeira Castro, gerente de Riesgos Financieros y No Financieros.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** indica: "Muy bien entonces con esta (información) (se refiere al acuerdo XXII, inmediato anterior), le dejo a doña Pilar, para que continúe con los temas del PEP (Parque Empresarial del Pacífico). Muchas gracias y nos vemos en la tarde".

Seguidamente, expresa la señora **María del Pilar Muñoz Fallas**: Muchas gracias, doña Mahity muy buenas tardes, para usted y para los compañeros de la administración, con la excepción de don Julio (César Trejos) y de doña Evelyn (Aguilar), que sí les pido que continúen aquí en sesión, por favor. Los demás, muchas gracias y muy buenas tardes".

Así las cosas, a las doce horas con cincuenta y cinco minutos, finaliza la telepresencia de la señora Mahity Flores Flores, así como de los señores, Manfred Sáenz Montero, Fabio Montero Montero, Dagoberto Hidalgo Cortés y Vladimir Sequeira Castro.

En consecuencia, a partir de ese momento, preside la sesión, la señora María del Pilar Muñoz Fallas, en su condición de vicepresidente de la Junta Directiva General.

SE TOMA NOTA

ARTÍCULO XXIV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos relacionados con un bien de un fondo inmobiliario administrado por BCR SAFI, y por tratarse de información privilegiada de acuerdo con los artículos 102 y 103 de la Ley No. 7732, *Ley Reguladora del Mercado de Valores*, y en aplicación de la *Ley de Información no divulgada*.

ARTÍCULO XXV

Se convoca a sesión ordinaria para el lunes trece de abril del dos mil veintiséis, a las ocho horas con treinta minutos.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXVI

Termina la sesión ordinaria 18-26, a las trece horas.