

- 1 -

Acta de la Sesión Ordinaria n.º10-2020, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes diez de marzo del dos mil veinte, a las diez horas con cuarenta y cinco minutos, con el siguiente CUÓRUM:

Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Presidente; Licda. Mahity Flores Flores, Vicepresidenta; MEE. Ana Laura Castillo Barahona, Directora; Licda. Maryleana Méndez Jiménez, Directora; MSc. Julio César Espinoza Rodríguez, Director; Lic. Javier Zúñiga Moya, Director.

El señor MBA Olivier Castro Pérez, Director, no asiste a esta sesión.

**Además asisten:**

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General; Lic. Álvaro Camacho De la O, Subgerente a.i. de Banca Corporativa; MSc. Renán Murillo Pizarro, Subgerente a.i. de Banca de Personas; Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General; Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Sr. José Manuel Rodríguez Guzmán, Auditor General Corporativo; MSc. Minor Morales Vincenti, Gerente de Riesgos y Control Normativo; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; Sra. Maureen Ballesteros Umaña, Asistente Secretaría Junta Directiva.

**ARTÍCULO I**

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del orden del día*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el orden del día de la sesión n.º10-2020, el cual se transcribe a continuación:

**I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**II. APROBACIÓN DE ACTA**

a. *Aprobación del acta de la sesión n.º09-2020, celebrada el 03 de marzo del 2020.*

**III. CONOCIMIENTO INFORME COMITÉ DE CRÉDITO n.º09-2020CC (CONFIDENCIAL por contener temas de secreto bancario).**

**IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA**

a. *Gerencia General*



- c.1. Perfil trimestral de cumplimiento normativo a diciembre 2019*
- c.2. Resultados del CMI de la Gerencia de Riesgo y Control Normativo a 2019*

**VI. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO**

*a. Informe de temas tratados en sesiones de Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BCR.*

*a.1 BCR Pensión S.A.*

*a.2 BCR Seguros S.A.*

*a.3 BCR SAFI S.A.*

*a.4 BCR Valores S.A.*

*b. Informe de temas tratados en reuniones de Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración.*

*b.1. Resumen de actas del Comité Corporativo de Riesgo (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO)*

*b.2 Resumen de actas del Comité Corporativo de Auditoría (INFORMATIVO).*

*b.3 Resumen de labores Comité Corporativo Auditoría, II semestre 2019. (INFORMATIVO).*

**VII. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL**

*a. Revisión caso señor Leonardo Acuña Alvarado (RESOLUTIVO – CONFIDENCIAL).*

**VIII. CORRESPONDENCIA**

**IX. ASUNTOS VARIOS**

Don **Néstor** pregunta: “¿comentarios al orden día, señores? Don Douglas”.

El señor **Douglas Soto Leitón** indica: “en el caso de *Asuntos Varios*, queremos tocar siete puntos, en Asuntos Varios. El primero, que se refiere a Bicsa, temas de Bicas, y un pendiente de Junta Directiva. El segundo, coronavirus, desde el punto de vista de protocolos y de clientes. El tercero, en relación con un pendiente de esta Junta, sobre CONAPE. El cuarto, sobre una posible Directriz Presidencial, que se pueda anunciar el día de hoy; una posible Directriz Presidencial. El quinto, se refiere a créditos y límites. El sexto, es estrategia de comunicación sobre algunos temas relacionados, que han venido saliendo, sobre todo el editorial de La Nación y el último, se refiere a licencias de conducir, para comentarles sobre una posible escasez de ese, del material que sirve de insumo para emitir las licencias”.

Don **Néstor** indica: “Muy bien, incorporamos esos diferentes aspectos al tema de Varios. ¿Algún otro comentario, señores? ¿Don Julio?”.

- 4 -

El señor **Julio César Espinoza Rodríguez** expresa: “un tema, ahí, que va ligado..., para estudiarlo”.

Don **Néstor** indica: “Okey, lo incluimos en la parte de Directores. Entonces, daríamos por aprobado el orden del día”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el orden del día de la sesión n.º10-2020, así como la inclusión de temas en el capítulo de *Asuntos Varios*, conforme se indica en la parte expositiva de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO II**

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación de la Junta Directiva General, el acta de la sesión ordinaria n.º09-2020, celebrada el tres de marzo de dos mil veinte.

Don **Néstor** dice: “¿don Pablo, comentarios al acta?”.

El señor **Pablo Villegas Fonseca** dice: “sí señor, ayer se remitió la última versión de la agenda, perdón, la última versión del acta. Se recibieron observaciones de forma en los artículos ahí indicados, que era en el artículo III, el artículo XVIII, el artículo XIX, sugeridos, en su orden, por doña Mahity, bueno también el artículo VII; artículo III y artículo VII, por doña Mahity, perdón. Y don Manfred hizo observaciones en la parte resolutive del artículo XVIII y el artículo XIX. Los ajustes fueron enviados. No sé si aparte de eso tienen alguna otra observación”.

El señor **Solís Bonilla** manifiesta: “Bien, señores. Los ajustes fueron incorporados”.

Don **Pablo** dice: “ya están incorporados esos ajustes, sí señor”.

Don **Néstor** expresa: “muchas gracias Pablo. Bien, ¿daríamos por aprobada el acta, señores? ¿De acuerdo?”.

En el Directorio se responde: “De acuerdo”.

Don **Néstor** dice: “Bien”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º09-2020, celebrada el tres de marzo de dos mil veinte.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO III**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

**ARTÍCULO IV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos.

**ARTÍCULO V**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos.

**ARTÍCULO VI**

El señor **Néstor Solís Bonilla**: señores, ¿declaramos un receso de la sesión, para realizar la Asamblea de Cuotistas de Banprocesa S.R.L., para aprobar que la Gerencia General de la Sociedad, continúe con las actividades requeridas para implementar la contratación del segundo tracto de 36 profesionales, conocido en el artículo inmediato anterior?

El Directorio se muestra de acuerdo con la propuesta del señor Solís.

El señor **Solís**: Bien señores, al ser las doce horas con treinta minutos, se declara el receso de la sesión.

Al ser las trece horas con cinco minutos finaliza el receso para continuar con el conocimiento de los temas consignados en el orden del día.

**ARTÍCULO VII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

**ARTÍCULO VIII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos de operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

**ARTÍCULO IX**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, las señoras **Rossy Durán Monge** y **Jéssica Borbón Garita**, en su orden, **Gerente Corporativo de Finanzas a.i.** y **Gerente de Área de Gobierno Corporativo a.i.**, presentan, para conocimiento del Directorio, el Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR); lo anterior, en cumplimiento del acuerdo tomado en la sesión n.º50-19, artículo XI, punto 2, del 7 de noviembre del 2019.

Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente, se realiza la transcripción literal de este tema.

A manera de introducción, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “pasamos al punto c.2 *Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones*; esto está planteado como informativo y público, y atiende el pendiente sesión n.º50-19, artículo XI. Nos acompaña también Jessica Borbón”.

La señora **Jessica Borbón**: “¿cómo están? Buenas tardes”.

Seguidamente, la señora **Rossy Durán** dice: “tal vez, antes de que vaya a iniciar Jessica, lo que tenemos es informar sobre el tema de IDR, nos rige la Contraloría”.

Manifiesta don **Néstor**: “ahí, hasta donde sea posible, nos gustaría tener una versión muy resumida, digamos, un resumen bien ejecutivo”.

Prosigue doña **Jéssica** diciendo: “sí, como les decía, con la finalidad de atender el pendiente 375, en el mes de octubre la Contraloría emite un oficio a este Órgano, en atención al cumplimiento del IDR, de este Índice que acabamos de mencionar y la Junta acuerda trasladar a la Gerencia General el informe, para el análisis y que se presente un resumen y los antecedentes; eso es lo que vamos a presentar acá, porque el índice ya fue conocido por ustedes.

Efectivamente, de modo general, la nota general del Índice, para las 124 instituciones, fue una nota de un 70. Para el grupo en el que nosotros estamos ubicados, grupo A y está relacionado con el tema de la complejidad en grupos financieros, nosotros obtuvimos una nota de un 51; la evaluación de este Índice está relacionado con tres factores de relevancia, que ellos califican, que es eficacia, que tiene un porcentaje de atención de un 60%; de eficiencia, de un 30 y de gestión de un 10, y el corte de esta evaluación es al 31 de julio del año pasado; es importante hacer mención o tenerlo claro.

La nota, como les decía es de 51; se evalúan nueve disposiciones de cumplimiento con la Contraloría y, básicamente, las tres primeras, de las disposiciones de la 024, están relacionados con cumplimiento de temas de auditoría y las otras disposiciones, están relacionados con temas de fideicomisos (ver imagen n.º1).

**Imagen n.º1**

**RESULTADOS IDR 2019 - BCR**

RESULTADOS IDR 2019 - BCR						
	<b>EFICACIA: 47</b>	<b>EFICIENCIA: 60</b>	<b>GESTIÓN: 53</b>	<b>NOTA FINAL: 51</b>		
<b>Peso</b>	60%	30%	10%	100%		
Informe	Disposición	Área	Porcentaje de avance	Eficacia	Eficiencia	Gestión
DFOE-EC-IF-00024-2018	4.6	Auditoría	50%	40	85	53
DFOE-EC-IF-00024-2018	4.9	Auditoría	50%	40	100	53
DFOE-EC-IF-00024-2018	4.10	Auditoría	80%	80	99	53
DFOE-EC-IF-00021-2018	4.8	Fideicomisos	80%	80	100	53
DFOE-EC-IF-00021-2018	4.9	Fideicomisos	80%	80	11	53
DFOE-AE-IF-00012-2017	4.17	Fideicomisos	100%	100	100	53
DFOE-AE-IF-00012-2017	4.18	Fideicomisos	5%	0	15	53
DFOE-AE-IF-00009-2017	4.3	Fideicomisos	5%	0	15	53
DFOE-AE-IF-00009-2017	4.5	Fideicomisos	5%	0	15	53

Está es la situación actual (ver imagen 2) a hoy, perdón, esta que mostramos es con corte a setiembre; las disposiciones relacionadas con la auditoría tuvieron un desfase, en cuanto a, le castigan la eficiencia por una prórroga que se solicitó y a hoy, estas tres disposiciones se encuentran en estado cancelado.

En cuanto a las otras disposiciones relacionadas con la parte de fideicomisos, las disposiciones 4.8 y 4.9, que están relacionadas con el traslado de fondos del Finade a Fonade, nos indica don Osvaldo Soto, Jefe del Área, que a hoy, se tienen, bueno en el momento que fue

evaluado, el cumplimiento; ellos hacen una, un oficio a la Contraloría, donde hacen consultas sobre si la entrada en vigencia de la Ley 9654 imposibilita el cumplimiento total de la disposición; la Contraloría emite una respuesta, le dice que va a entrar en un proceso de análisis. Y a hoy, en atención a esas disposiciones, ya hay un cronograma de atención, que está haciendo atendido por el área fideicomitente y van en línea y van en el curso al día de hoy.

**Imagen n.º2**

**ANTECEDENTES A SETIEMBRE 2019 BCR – CONTRALOR**

Informe	Disposición	Responsable	Justificación BCR	Respuesta Contralor
DFOE-EC-IF-00024-2018	4.6	José Manuel Rodríguez Guzman	Según acuerdo del CCA de la reunión 13-19, artículo XI del 13 de agosto del 2019, para la disposición 4.6 se solicitó una ampliación de plazo a la CGR (avance del 30%), y las disposiciones 4.9 y 4.10 se evidencia fueron concluidas.	Recibida la solicitud de prórroga de la disposición 4.6
	4.9			
	4.10			
DFOE-EC-IF-00021-2018	4.8	Osvaldo Soto Herrera	En lo referente a las disposiciones 4.8 y 4.9 del informe DFOE-EC-IF-00021-2018, el órgano contralor no ha cerrado las mismas a pesar que este oficina cumplió con lo solicitado inicialmente; sin embargo, una vez informado sobre su cumplimiento la Contraloría General amplió el alcance de las disposiciones para que también se ejecutara la propuesta planteada, aspecto que no estaba previsto en la disposición inicial. Sin embargo, se procedió a elaborar un cronograma, coordinado con la misma Contraloría General.	4. En lo referente a las disposiciones 4.8 y 4.9 del informe N.º DFOE-EC-IF-00021-2018, se tiene que si bien, ese Banco remitió información sobre la atención de lo dispuesto, este asunto se encuentra en análisis en razón de la entrada en vigencia de la Ley N.º 9654, que transforma el FINADE al Fondo Nacional para el Desarrollo (Fonade), el cual formará parte del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y establece un plazo de un año para realizar dicho traslado. Cabe indicar que como parte de dicho análisis, se definirá lo procedente ante el cambio presentado en la citada norma y el eventual redireccionamiento o replanteamiento de lo dispuesto a la instancia competente, conforme a esa nueva normativa.
	4.9		No obstante, con la entrada en vigencia de la Ley 9654, el BCR se ve imposibilitado de dar cumplimiento total, ya que los insumos requeridos para tales efectos, se han ido trasladando al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), lo cual fue indicado en el oficio FINADE-2019-09-278 del 16 de setiembre del presente año y en donde se solicita se.	
DFOE-AE-IF-00012-2017	4.17	Roy Benamburg Guerrero	En relación con las disposiciones de los informes DFOE-AE-IF-00009-2017 y DFOE-AE-IF-00012-2017 sobre la Planta Térmica Garabito y Planta Hidroeléctrica Toro III, como es de su conocimiento, hace dos años fueron interpuestos sendos recursos de revocatoria y apelación, sin tener respuesta a la fecha por parte de la CGR.	1. Respecto de los informes N.º DFOE-AE-IF-00009-2017 y N.º DFOE-AE-IF-00012-2017 sobre la Planta Térmica Garabito y Planta Hidroeléctrica Toro III, respectivamente, si bien, se tiene conocimiento del recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto ante el Despacho Contralor, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en el artículo 146, párrafo primero, de la Ley General de la Administración Pública N.º 6227, prevalece el acatamiento obligatorio de dichas disposiciones hasta tanto no se resuelva lo contrario y por ende el estado de las disposiciones contenidas en dichos informes se mantienen en proceso de cumplimiento. Por lo anterior, según la metodología definida para la medición del IDR, no procede realizar los ajustes solicitados.
	4.18			
DFOE-AE-IF-00009-2017	4.3	Alvaro Camacho de la O	En relación con las disposiciones de los informes DFOE-AE-IF-00009-2017 y DFOE-AE-IF-00012-2017 sobre la Planta Térmica Garabito y Planta Hidroeléctrica Toro III, como es de su conocimiento, hace dos años fueron interpuestos sendos recursos de revocatoria y apelación, sin tener respuesta a la fecha por parte de la CGR.	1. Respecto de los informes N.º DFOE-AE-IF-00009-2017 y N.º DFOE-AE-IF-00012-2017 sobre la Planta Térmica Garabito y Planta Hidroeléctrica Toro III, respectivamente, si bien, se tiene conocimiento del recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto ante el Despacho Contralor, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en el artículo 146, párrafo primero, de la Ley General de la Administración Pública N.º 6227, prevalece el acatamiento obligatorio de dichas disposiciones hasta tanto no se resuelva lo contrario y por ende el estado de las disposiciones contenidas en dichos informes se mantienen en proceso de cumplimiento. Por lo anterior, según la metodología definida para la medición del IDR, no procede realizar los ajustes solicitados.
	4.5			

Con lo que tenemos un rezago es con la normativa relacionadas con las plantas de hidroeléctricas de Toro y Térmica Garabito, que son esas cuatro disposiciones que están ahí (ver imagen n.º3), donde se hace un recurso de revocatoria, de apelación y la respuesta del Contralor, en esa línea, es que para ellos prevalece el acatamiento obligatorio de dichas disposiciones, hasta tanto no se resuelva el contrato.

¿Qué hemos hecho hasta hoy en esa línea? Don Álvaro nos hizo la retroalimentación; ellos están a la espera de una reunión con la Contraloría, para tener ese tema y adjuntan una carta de la respuesta del Banco, en atención al tema de la Contraloría.

Básicamente, nos indica don Álvaro, que la Procuraduría emite una nota, también, porque el incumplimiento o la complejidad para alcanzar el cumplimiento de dichas

disposiciones, deben verse con acatamiento porque impacta, hay un impacto directo con ICE y con JASEC y con fideicomitentes, así como con bancos acreedores, entonces, hay una complejidad en la atención de esas disposiciones (ver imagen n.º3).

**Imagen n.º3**

**ATENCIÓN A LAS DISPOSICIONES – Marzo 2020**

Informe	Disposición	Detalle	Área	Responsable	Estado
DFOE-EC-IF-00024-2018	4.6	Gestión de la AUD Interna	Auditoría	José Manuel Rodríguez Guzman	Concluida
	4.9				Concluida
	4.10				Concluida

Informe	Disposición	Detalle	Área	Responsable	Estado
DFOE-EC-IF-00021-2018	4.8	Fideicomiso FINADE	Fideicomisos	Osvaldo Soto Herrera	Se mantiene sin cambios con respecto al último correo del 07 de febrero 2020
	4.9				
DFOE-AE-IF-00012-2017	4.17	Planta Hidroeléctrica Toro 3	Fideicomisos	Roy Benamburg Guerrero	4.17: Ya está disposición fue aceptada como atendida por parte de la CGR, tal y como se indica en el oficio adjunto DFOE-SD-1434 (10045-2018) del 18 de julio del 2018.
	4.18				4.18: Esta disposición se mantiene sin cambios. Está pendiente de respuesta del recurso de apelación por parte de la Sra. Contralora General de la República.
DFOE-AE-IF-00009-2017	4.3	Planta Térmica Garabito	Fideicomisos	Alvaro Camacho de la O	4.3: Se está a la espera de respuesta final por parte de la CGR. El pasado 12 de febrero se tuvo una reunión con el Área de Seguimiento de Disposiciones, en las oficinas de la Unidad Administradora de Proyectos (GIP Ltda) aclarando dudas sobre la información enviada como evidencia de la atención de la disposición el pasado 23 de setiembre del 2019 mediante FIDOP 2019-09-775.
	4.5				4.5: Esta disposición se mantiene sin cambios. Está pendiente de respuesta del recurso de apelación por parte de la Sra. Contralora General de la República.

**Nota:**

- En espera de reunión para con CGR para atender tema.
- Adjunto carta de respuesta del Banco a la CGR

Básicamente, sería ese el entendimiento o el resumen de atención de esas disposiciones y la nota que obtuvimos en referencia al tema del Índice de Cumplimiento de Disposiciones”.

Pregunta don **Néstor**: “¿hay alguna consulta señores? No, bien”.

Prosigue la señora **Borbón** diciendo: “bueno, considerando que es función de esta Junta, analizar los informes que el pasado 30 octubre se emitió el oficio y el pendiente que tenemos, primero solicitamos dar por atendido el pendiente 375, dar por conocido los antecedentes y el resumen actual.

Y como segundo punto, solicitamos trasladar el seguimiento de este Índice, a partir de este año, a la Gerencia Corporativa de Operaciones y Banca Digital, específicamente al Área de Control Interno, quién por la naturaleza de la función es el área encargada de evaluar y realizar el seguimiento continuo, de forma independiente a la gestión de la entidad y mejoramiento de los procesos. Esta referencia, también está sustentada en una recomendación de auditoría, que nos hace Auditoría, en tema de seguimiento, no por un tema de seguimiento

de Gobierno Corporativo a este indicador; ese fue el sustento que nos dio la Auditoría también en relación al traslado de la gestión de TI”.

Para concluir, don Néstor pregunta: “¿estaríamos de acuerdo, señores? Bien, bien. Muchas gracias, entonces”.

Todos los miembros de este Órgano Colegiado se muestran de acuerdo.

Finalizada la presentación, se retiran del salón de sesiones las señoras Borbón y Durán.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Que el Artículo 7 “*Funciones de las Juntas Directivas*” del Código de Gobierno Corporativo, establece que el Órgano de Dirección debe analizar los informes que les remitan los órganos supervisores y tomar las decisiones que se consideren procedentes.

**Segundo.** Que el 30 de octubre del 2019 se recibió el oficio No.16328 (DFOE-SD-1917), de la Contraloría General de la República, referente a la emisión del informe No. DFOE-SD-SGP-01-2019 “*Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR)*”.

**Tercero.** Lo acordado en la sesión n.º50-19, artículo XI, del 07 de noviembre del 2019.

**Cuarto.** Que fue conocido y analizado por el Comité Corporativo Ejecutivo (CCE), en reunión n.º42-19, artículo V, del 23 de setiembre del 2019.

**Se dispone:**

- 1.- Dar por conocidos los antecedentes y resumen actual de las disposiciones del oficio No.16328 (DFOE-SD-1917), sobre el Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR), enviado por la Contraloría General de la República.
- 2.- Trasladar la atención y seguimiento del IDR, a partir del 2020, a la Gerencia Corporativa de Operaciones y Banca Digital, específicamente a la Gerencia de Control Interno, que por la naturaleza de su función, es el área encargada del evaluar y realizar seguimiento continuo, de forma independiente, a la gestión de la entidad y al mejoramiento de sus procesos.
- 3.- Dar por cumplido el acuerdo de la sesión n.º50-19, artículo XI, del 07 de noviembre del 2019 (pendiente BCR 375-2019).

- 11 -

### **ARTÍCULO X**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, y según lo estipulado en el orden del día, corresponde la presentación del análisis del punto *D.1 Informe investigación error estados de cuenta IBAN*; pero, por lo ajustado del tiempo y el contexto de que conlleva este punto, los señores Directores disponen trasladarlo, para una próxima sesión de Junta Directiva, con el fin de realizar un análisis profundo del mismo.

A continuación, se transcribe literalmente la discusión de este tema.

El señor **Néstor Solís Bonilla** manifiesta lo siguiente: “pasamos a lo que es Gerencia Corporativa de Operaciones y Banca Digital; ahí viene el informe de los estados de cuenta; ese es un tema que hay que dedicarle tiempo y si les parece, yo preferiría retirarlo, para que lo podamos ver con el tiempo que se merece, en una próxima sesión”.

Los miembros de este Órgano Colegiado se muestran de acuerdo con la propuesta del señor Solís.

Después de considerar el asunto,

### **LA JUNTA ACUERDA:**

Trasladar el punto de agenda D.1 Informe investigación error estados de cuenta IBAN, para una próxima sesión, tal y como se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

### **ACUERDO FIRME**

### **ARTÍCULO XI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, ingresan los señores **Mynor Hernández Hernández, Gerente Corporativo de Operaciones y Banca Digital a.i.** y el señor **Manuel Monge Oviedo, Gerente de Control Interno**, para presentar a conocimiento de esta Junta Directiva General, el Informe de Seguimiento trimestral del Plan Integral de Control Interno (PICI), con corte a diciembre del 2019.

Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se realiza la transcripción literal de la discusión de este tema.

Inicia el señor **Mynor Hernández** diciendo: “buenas tardes”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “don Mynor, los escuchamos”.

- 12 -

Manifiesta el señor **Hernández**: “bueno, Manuel, como responsable de la oficina de Control Interno, va a presentar el seguimiento trimestral del Plan Integral de Control Interno”.

Dice el señor **Néstor Solís**: “a don Manuel y a don Mynor pedirles, por favor, que sean lo más ejecutivos que se pueda, porque estamos con una agenda muy cargada, todavía”.

Por tal motivo manifiesta el señor **Manuel Monge Oviedo**: “con mucho gusto. Bueno, como aspectos generales, este tema es traído a este seno de la Junta Directiva, por varios acuerdos que se han tomado en años anteriores y también, porque el modelo del Sistema de Control Interno, establecido por la Contraloría General de República, hace que se tenga que calendarizar varias implementaciones de planes de acción, contenidos que son de carácter institucional en el Banco de Costa Rica y también el cumplimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo, en el que hace que, hay tanta obligación de ustedes conozcan, como que la Alta Gerencia les proporcione información suficiente, para la toma de decisiones.

A setiembre del 2019, había 22 acciones correctivas y con el corte que se está dando ahora, que es a diciembre 2019, se dieron por atendidas cuatro acciones correctivas; una tiene que ver con el plan de sucesión de la entidad, de acuerdo con lo que establecía el artículo 15, del Acuerdo Sugef 16-16.

También, se atendió la incorporación de la misión individual de los miembros, de la autoevaluación general de los órganos de comités, y también se atendió oportunamente la implementación de un modelo que permitió conocer el consumo de capital, por línea de negocio.

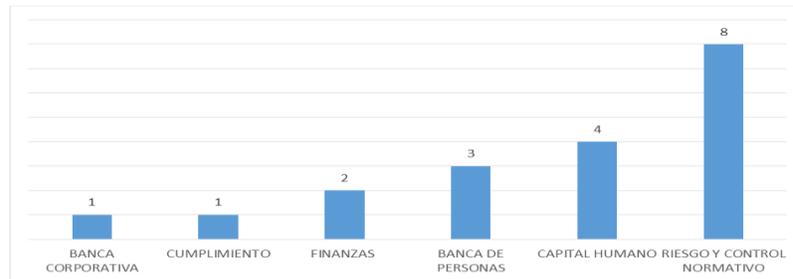
Asimismo, se dio por atendido el seguimiento de las acciones para atender el acuerdo de la Sugef 3093-2015, que tiene que ver con la gestión del riesgo del Banco de Costa Rica, por las líneas de negocio y tecnología.

Se incluyó una que tiene que ver con el plan de sucesión del acuerdo metodología en la Entidad, para los procesos críticos que comprometa la continuidad del negocio y esta fue la que se derivó de la autoevaluación cualitativa de la gestión.

En resumen, el estado final de las acciones correctivas está siendo atendido por Banca Corporativa y el Área de Cumplimiento, Finanzas, Banca de Personas, Capital Humano y la Gerencia de Riesgo y Control Normativo, en la cantidad que se indica en el gráfico (ver imagen n.º1).

**Imagen n.º1**

***Distribución Final de las acciones correctivas***



Hay un resumen de las actividades puntuales, pero todas van avanzando conforme nos fueron dadas las evidencias. Algunas de estas tienen que ver con aspectos cualitativos de la calificación de la Institución y otras también, que no tienen relación directa con esta evaluación cualitativa.

En resumen, les podríamos indicar que la mayoría de las acciones correctivas han presentado avances en su gestión y hay cuatro que están sin avances, con respecto al trimestre anterior, porque una tiene que ver con el conocimiento de los tomadores de riesgo, para poder identificar los riesgos a los que ellos se exponen; sin embargo, ya estamos con reuniones con ellos, para poder mostrarles avances en marzo.

Otra tiene que ver con la brecha que se determinó de acuerdo a la Sugef 17-13, para gestión de riesgo y liquidez, pero que están en pruebas con el proveedor. También está el tema de visitas de verificación del Sistema de control Interno de las oficinas, que estaba analizándose cuál es el alcance que se le va a dar al plan de trabajo de esta oficina de Control Interno. Y por último, la aprobación de la propuesta modificación de la Gerencia de Riesgo y Control Interno, que está en proceso.

Considerando, como les dije, lo que indica el modelo de madurez del Sistema de control Interno, que los planes de mejora deben ser tomados en cuenta en este seno, porque la Contraloría General lo toma en cuenta para el Índice de Gestión Institucional y en cumplimiento el Reglamento de Gobierno Corporativo, en donde se establece que se debe proporcionar al Órgano de Dirección y la Alta Administración presentarles a ustedes, la información correspondiente, nosotros les solicitamos que se disponga por conocido el resultado del seguimiento del Plan Integral de Control Interno y que se declare confidencial esta información, por tratarse de aspectos puntuales de control interno de la Institución”.

Seguidamente, don **Néstor** pregunta: “¿estaríamos de acuerdo señores?; ¿doña Mahity?”

Comenta la señora **Mahity Flores Flores**: “sí, gracias. En términos generales y si bien es cierto, de los hallazgos detectados se han estado atendiendo, me parece que, por lo menos en la parte de conclusiones, serían de mejora o sería mejor visto, inclusive para esta Junta Directiva, que se vea una coordinación previa, tal y como lo explicabas ahora; por ejemplo, en el caso de fortalecer los conocimientos de los tomadores de riesgos, ahí dice que la reunión inicial no ha sido llevada a cabo por Capital Humano; indica que está programando para los próximos días.

Tal vez podríamos poner, concretamente, cuál es la solución que la Administración ha planteado para esos que no han sido atendidos y que se le dé, tal vez, una redacción distinta o con una fecha o con algo que no se vea como que todavía no le hemos llegado”.

Don **Manuel** dice: “ok”.

Simultáneamente, don **Néstor** dice: “¿José Manuel?”

El señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** manifiesta: “algunas observaciones. En primer lugar es una sugerencia, y tal vez a considerar en las siguientes presentaciones. Manuel, tal vez si se vuelve a donde está la matriz de los avances (ver imagen 2), que me parece que tal vez sería conveniente agregar ahí, que se presenta el grado de avance en el seguimiento, agregarle el avance esperado, para poder visualizar cómo está con respecto a lo programado.

**Imagen 2**  
**Estado Final**

Subgerencia / Gerencia	Acción Correctiva	% de avance 1° Seguimiento 2020	Aspecto Cualitativo
<b>Banca Corporativa</b>	Finalizar la automatización del proceso de Fideicomisos.	83%	Sistemas de Control/ Sistema de Información Gerencial
<b>Capital Humano</b>	Fortalecer los conocimientos de los tomadores de riesgos con respecto a la identificación, documentación y seguimiento de riesgos a los que se exponen.	1%	Administración de Personal
	Llevar a cabo la oficialización de los perfiles de puestos del Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica.	86%	Administración de Personal/ Sistemas de Control
	Definir el plan de sucesión de acuerdo a la metodología de la Entidad al menos en los procesos críticos que comprometan la continuidad del negocio.	N/A	Ambiente de Control
<b>Cumplimiento</b>	Atender las observaciones reveladas en el Oficio SUGEF 4018-2016.	63%	Sistemas de Control
<b>Finanzas</b>	Definir un nuevo plan estratégico	2%	Planificación
<b>Riesgo y Control Normativo</b>	Alinear la declaratoria de apetito de riesgo con las prácticas de remuneración e incentivos de la Entidad.	95%	Planificación/ Sistemas de Control
	Implementar un modelo que permita cerrar la brecha con respecto a la SUGEF 17-13 para la gestión del riesgo de liquidez.	96%	Planificación/ Sistemas de Control/ Sistema de Información Gerencial
	Gestionar la adquisición de una herramienta para la administración automatizada de los riesgos de mercado.	10%	Sistemas de Control/ Sistema de Información Gerencial
	Actualizar y alinear la normativa, metodologías y modelos de riesgos de acuerdo con el plan estratégico y planes comerciales.	97%	Políticas y procedimientos
	Gestionar ante JDG la aprobación de la propuesta de modificación a la estructura de la Gerencia de Riesgo y Control Normativo.	50%	Sistemas de Control
	Atender los requerimientos del Acuerdo SUGEF 18-16 referente a la calidad de datos de la base de pérdidas, proceso de divulgación a las áreas tomadoras de riesgos e información de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta esta actividad en lo relativo a actividades fuera de balance.	72%	Sistema de Información Gerencial

- 15 -

Lo otro es que, me parece que, por ser tema de control interno, eso no lo hace confidencial, eso no es una razón que amerite declarar un tema como confidencial, entonces, para que se tenga eso a consideración. Porque, más bien ahí sería, si dentro de este informe, por ejemplo, hay algo que sí sea de ese carácter, lo que lo haría confidencial; pero por el hecho de ser control interno, más bien es al contrario, es de carácter público.

Y lo otro que sí me interesa señalar es que, y es algo que le señalamos a la Administración, en un informe que hicimos nosotros de Gobierno Corporativo y de Gestión Institucional, el alcance que tiene este plan, en opinión de la Auditoría, dista mucho de ser un plan integral; como el nombre mismo lo indica, debería contemplar todos los aspectos referentes al control interno que el Banco debe atender y eso va muy de la mano con, al menos la recomendación que nosotros le hicimos a la Administración, de que la Área de Control Interno tenga ese alcance en el Banco, que centralice todos los temas de control interno, independientemente que estos se manden de la auditoría interna, auditoría externa, Sugef, Contraloría, tenemos abundancia de emisores de observaciones y temas de control interno.

Entonces, para garantizar la eficacia y la eficiencia del manejo de esto, emitimos esa recomendación y en esa línea, nos parece que el Plan Integral de Control Interno debería tener esa connotación, debería consolidar en este solo documento todas esas observaciones; hoy por hoy no es así, lo que está es bastante enfocado a la autoevaluación de la gestión y tiene algunos componentes, sino me equivoco, de la autoevaluación de la Contraloría, pero le falta todavía. Entonces, en resumen esas son las observaciones”.

Interviene el señor **Solís**: “Minor Morales ¿querías decir algo?”.

Sobre el particular, externa el señor **Minor Morales Vincenti**: “sí señor, muchas gracias. Nada más, indicar que para el corte de diciembre se presentaba la cantidad más numerosa correspondiente al área que yo tengo a cargo; sin embargo, con la atención de la auditoría externa de riesgos, a la fecha sólo estarían vigentes o vivos tres de estos compromisos; entonces, para el próximo corte se va a notar un importante avance en esa materia”.

Señala don **Néstor**: “volvemos al acuerdo. Yo quisiera escuchar la opinión respecto al comentario de la auditoría, de que esto podría ser público y no confidencial”.

- 16 -

Así las cosas, responde el señor **Manuel Monge**: “básicamente, en la documentación que nosotros entregamos, va una matriz con cada uno de los detalles sobre las acciones y en algunos de ellos pueden ir, inclusive cronogramas de trabajo sobre aspectos que son puntuales de control interno, pero si no hay conveniente con eso, porque en la matriz sí va más detalle lo que aquí se expone”.

Por su parte don **Néstor** le cede la palabra al señor José Manuel Rodríguez.

Don **José Manuel** dice: “sí; sobre eso que menciona Manuel, los temas de control interno, insisto, por su naturaleza son públicos; aquí yo antes había mencionado que en el caso, por ejemplo, nuestros informes (los de auditoría), contrario lo que tiende a creerse, en un principio son de carácter público, porque versan sobre temas de control interno; solamente, cuando contienen algo que es confidencial, por alguna ley, por algún derecho o algo así que lo protege, se vuelven confidenciales, pero en un principio son públicos. Entonces, en ese sentido yo reitero la observación de que el hecho de que sean aspectos de control interno, más bien lejos de hacerlo confidencial, lo vuelve público”.

Dada esta situación refiere el señor **Solís**: “bueno, no habiendo elementos de corte estratégico, que era mi pregunta, debe declararse como público”.

Sobre este particular, el señor **Manfred Sáenz Montero** manifiesta: “la pregunta de don José Manuel: si hubiese, si se encontrara información de clientes eso sí, pero la actividad de control interno, *per se*, es pública. Recordemos, más bien, que en la Administración Pública la publicidad es la regla y la confidencialidad es la excepción; temas de estrategia que le darían ventaja a los competidores que hagamos públicos, bueno, por ejemplo, información de clientes, por ejemplo”.

Dice don **Néstor**: “doña Maryleana”.

Comenta la señora **Maryleana Méndez Jiménez**: “mi duda es, precisamente respecto a eso de la competencia; habla, por ejemplo de adquirir una solución tecnológica para la renovación del sistema de cajas, plataformas de servicios y para el sistema de administración y de consulta de firmas. Sí, eso va a salir publicado y va salir una contratación administrativa y todo mundo se va a dar cuenta, sin embargo, yo con anteojos de competidor, yo podría validar cuáles son las falencias que tiene el Banco y podría meterme por ahí.

- 17 -

Nada más de esa inquietud, ya con otros anteojos; yo entiendo que el tema de control interno es, de por sí, un tema público, sin embargo, hay elementos que podrían, en manos de un competidor no necesariamente verse de la mejor manera. Dejo esta inquietud”.

Refiere don **Néstor**: “hechas las observaciones del caso, volvemos al acuerdo. Estaríamos dando por conocidos los resultados de seguimiento del Plan Integral de Control Interno, con corte a diciembre del 2019. Esta información es de carácter público por ser temas de control interno, atendiendo las observaciones de la Auditoría y en el entendido de que el área a cargo considera que no hay información de negocios, o que podría ser de carácter confidencial. ¿Doña Mahity?”.

Señala la señora **Flores Flores**: “a mí sí me gustaría, y tomando lo que don Jose nos menciona, que se incluya dentro de este plan integral, todas aquellas recomendaciones, en esta parte, que formen ya más robusto este plan”.

Responde don **Manuel**: “sí; de hecho nosotros estamos atendiendo una recomendación que nos hizo la Auditoría y para finales de este mes vamos hacerle la propuesta que incluye cómo atender las observaciones referentes a la inclusión de más temas en el PICI y en otras y en el plan de acción de trabajo”.

Sugiere el señor **Bonilla**: “darle características y contenido de plan integral, verdaderamente; abarcar la integralidad del negocio que es la recomendación de los señores auditores”.

Una vez finalizada la presentación y atendidas las consultas, se retira del salón de sesiones el señor Manuel Monge.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

- 1.- Dar por conocidos los resultados del seguimiento del Plan Integral de Control Interno (PICI), con corte a diciembre del 2019.
- 2.- Solicitar a la Gerencia de Control Interno considerar, para los futuros informes, la sugerencia de la señora Mahity Flores Flores, en el sentido de complementar la información del seguimiento trimestral del Plan Integral de Control Interno, de tal manera que se incluyan en

este plan todas las recomendaciones que emanen de los distintos entes supervisores, a afecto de que se abarque la integralidad del negocio.

## **ARTÍCULO XII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Mynor Hernández Hernández**, presenta el memorando de fecha 2 de marzo del 2020, el cual contiene el Informe sobre procesos de Contracción Administrativa, en el periodo que comprende del 1 de agosto del 2019 al 31 de enero del 2020; lo anterior, en atención al acuerdo de la sesión n.º07-16, artículo VII, punto 3, del 8 de febrero del 2016 y en acatamiento al Sistema de Información Gerencial (SIG-22).

Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital esta sesión.

A continuación y para lo que corresponda, se transcribe el citado memorando:

### ***I Aspectos Generales***

- *Nombre del tema: Informe sobre procesos de Contratación Administrativa.*
- *Tipo de tema: Informativo.*
- *Tema de carácter: Público.*
- *Tiempo de exposición: 5 minutos.*
- *Atiende pendiente: Sesión 07-16 del 08/02/2016 Artículo VII.*
- *Expositor: Mynor Hernández H. Puesto que desempeña: Gerente Corporativo de Operaciones y Banca Digital.*

### ***II. Antecedentes***

*Acuerdo tomado por esa Junta Directiva General, en Sesión 07-16 del 08/02/2016 Artículo VII, en donde se encarga al Comité Ejecutivo para que informe a ese Directorio sobre los procesos de contratación administrativa formalizados, para los siguientes casos:*

- a) *Compra de bienes inmuebles por montos mayores a US\$500.000.00.*
- b) *Compra, alquiler, leasing o cualquier otra manera de adquisición de hardware y software de la plataforma tecnológica del Banco por montos mayores a US\$3.000.000.00.*
- c) *Construcción de edificios, por montos superiores a US\$1.200.000.00.*
- d) *Enajenación o arrendamiento de bienes propios que superen el límite de US\$1.200.000.00.*

### ***III. Conclusiones y recomendaciones***

*Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto 2019 y el 31 de enero del 2020, mediante el Sistema integral de Compras Públicas (SICOP) y Sistema Integrado de la Actividad contractual (SIAC), se registra la siguiente licitación:*

1. *Licitación Abreviada #2019LA-000012-0015700001 Construcción Oficina del Banco de Costa Rica en Tres Ríos.*

- *Contratista: Edifisa Constructora S.A.*
- *Adjudicado por: Comité Ejecutivo, en reunión 34-19 CCE, artículo VI del 12/08/2019.*
- *Monto total de la adjudicación: ¢992.869.000.00.*

**IV. Propuesta de acuerdo**

**Considerando:**

**Primero.** *Que este informe corresponde a la atención del acuerdo tomado por esa Junta Directiva General, en Sesión 07-16 del 08/02/2016 Artículo VII,*

**Segundo.** *Que únicamente se tramitó una licitación abreviada por un monto total de ¢992.869.000.00.*

*Se dispone:*

*1. Dar por conocido el informe presentado por el señor Hernández, sobre los procesos de contratación administrativa formalizados con corte del 01 de agosto 2019 y el 31 de enero del 2020.*

Seguidamente, se transcribe literalmente discusión de este tema.

El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “bien, Mynor, pasamos al informe sobre procesos de contratación administrativa; esto es informativo, es de carácter público y atiende pendientes sesión n.º07-16, artículo VII, SIG- 22”.

A manera de introducción, el señor **Mynor Hernández Hernández** manifiesta: “tal vez como un antecedente, muy rápido, por un acuerdo de este mismo Órgano, se rinde cuentas sobre las contrataciones mayores que hay en el semestre. El único caso que hemos tenido para el semestre; el último semestre del primero de agosto al treinta y uno de enero, corresponde a la remodelación o construcción de la oficina de Tres Ríos, que tiene un costo de casi ¢900 millones, que viene aquí en el memorando; de 992 millones. Ese sería el tema prácticamente”.

Pregunta el señor **Solís Bonilla**: “¿y qué es lo que corresponde?, dar por conocido el informe”.

Responde don **Mynor**: “es dar por conocido”.

Al respecto, pregunta don **Néstor**: “señores, ¿estamos de acuerdo?”.

Los miembros de esta Junta Directiva se muestran de acuerdo con la propuesta.

A lo que manifiesta el señor **Bonilla**: “daríamos por conocido el informe”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

Lo establecido en la sesión n.º07-16, artículo VII, punto 3), del 8 de febrero del 2016, el cual dice textualmente:

(...)

3.- *Encargar al Comité Corporativo Ejecutivo para que, semestralmente, presente un informe a la Junta Directiva General, sobre los procesos de contratación administrativa relacionados con los siguientes casos:*

- a. *Compra de bienes inmuebles por montos mayores a US\$500.000.00.*
- b. *Compra, alquiler, leasing o cualquier otra manera de adquisición de hardware y software de la plataforma tecnológica del Banco por montos mayores a US\$3.000.000.00.*
- c. *Construcción de edificios, por montos superiores a US\$1.200.000.00.*
- d. *Enajenación o arrendamiento de bienes propios que superen el límite de US\$1.200.000.00.*

**Se dispone:**

Dar por conocido el informe sobre procesos de Contratación Administrativa, durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto del 2019 al 31 de enero del 2020, en atención al acuerdo de la sesión n.º07-16, artículo VII, punto 3, del 8 de febrero del 2016 y en acatamiento al Sistema de Información Gerencial (SIG-22).

**ARTÍCULO XIII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con la estrategia de Banco.

**ARTÍCULO XIV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos.

**ARTÍCULO XV**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, según el orden del día, corresponde conocer el Plan de Transformación Cultural 2020. No obstante, por razones de tiempo, los señores Directores sugieren retirar el tema, para que ser presentado en una próxima sesión.

A continuación, se transcribe literalmente la discusión de este tema.

Don **Néstor** dice: “¿vamos con don Minor, verdad?”.

El señor **Douglas Soto Leitón** aclara: “capital humano”.

- 21 -

Al respecto, el señor **Solís Bonilla** expresa: “pero, perdón, Douglas, ese tema de Capital Humano es un tema para gastarle tiempo”.

Don **Douglas** dice: “sí”.

Seguidamente, el señor **Solís Bonilla** dice: “yo prefiero retirarlo”.

Los señores Directores se muestran de acuerdo con lo expresado por el señor Néstor Solís Bonilla.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Trasladar, para la próxima sesión, el conocimiento de la información concerniente al Plan de Transformación Cultural 2020, tal y como se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO XVI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, con la venia de la Presidencia, el señor **Douglas Soto Leitón** adelanta la presentación de uno de los temas que solicitó incluir en el artículo I de esta sesión, referente a los lineamientos generales que fueron tomados por la Administración del Banco, con respecto a la crisis sanitaria provocada por el Coronavirus ((2019-nCoV) / COVID19), lo anterior, en concordancia con las directrices vigentes emanadas por el Ministerio de Salud, para los centros de trabajo.

Para la exposición del asunto, ingresa la señora Sandra Araya Barquero, Gerente Corporativa de Capital Humano a.i., así como el señor Esteban Ardon Morera, Supervisor de Unidad Bienestar Laboral.

A continuación se transcribe, literalmente, la exposición de este asunto.

El señor **Douglas Soto** inicia indicando: “buenas tardes, Sandra y Esteban Ardon, que es nuestro encargado de salud ocupacional les va a presentar las acciones que toma ha tomado el Banco con respecto a este tema”.

La señora **Sandra Araya Barquero** expresa: “buenas tardes, queremos compartir con ustedes un poco el protocolo que estamos siguiendo, no solamente a nivel de la atención con tema de empleados, sino también en el caso clientes. Importante resaltar que a

como se han venido presentando las diferentes directrices del Gobierno, estamos tomando acciones para ir actualizando, porque cada vez van con otras medidas, entonces las estamos incorporando al protocolo y se está coordinando con el Área de Operaciones para que, efectivamente, vayamos de forma sincronizada trabajándolo.

Entonces, Esteban es nuestro especialista en la parte de salud ocupacional, él tiene contacto con todos los medios relacionados con el tema, entonces pues siempre tiene la información de primera mano, él es el que nos va a hacer la presentación para contarles a ustedes cuáles son las medidas que se están tomando”.

El señor **Esteban Ardon Morera** indica:” buenas tardes. Con respecto a los lineamientos del coronavirus, como bien indica doña Sandra, nosotros estamos siguiendo los lineamientos que giraron el Ministerio de Salud vigentes, en una segunda edición, para centros de trabajo. En este caso, como bien ustedes han escuchado, esta es una enfermedad que está en estudio, igual nos estamos adaptando a lo que rige por el Ministerio de Salud.

Al día de hoy, a nivel mundial hay más de 115.000 casos; en Costa Rica los casos confirmados, al día de hoy, fueron 13 más los casos sospechosos y los 59 casos que han sido descartados. Entre las acciones generales, se nos solicita garantizar que se divulgue la información a todo el personal y a los clientes, esto nosotros lo estamos haciendo a nivel de la Intranet, el correo interno, mediante afiches, también estamos desarrollando para los clientes, en la parte del circuito cerrado de televisión, pasar los protocolos, esto ya lo estamos trabajando con el Área de Mercadeo, entonces los clientes van a estar recibiendo la información de los protocolos.

Bien, en las acciones implementadas, y el control de las acciones de prensa y comunicación, hemos desarrollado protocolos, tenemos grupos de interés, este caso, voceros, brigadas; hemos desarrollado la gestión de suministros, esto ante el Área de Proveeduría, con los suministros que deben comprar cada oficina y también la gestión de compra de oficinas, que les ha señalado qué procedimientos tienen que seguir para los suministros que deben de tener en la parte de higiene. En la parte de servicios médicos, tenemos una coordinación con los lineamientos de vigilancia de la salud”

Don **Néstor** consulta: “¿todo esto es de cobertura en todo el país, en ciertas agencias? ¿Todo esto ya se está implementando, en cada oficina?”

Don **Esteban** responde: sí señor”.

La señora **Sandra Araya** complementa indicando: “se tuvo que hacer una compra, se coordinó con la gente de Proveeduría para una compra de todos los suministros que aquí estamos hablando del alcohol en gel, del jabón para lavado de manos, de las toallas también, para que desde la Proveeduría del Banco, todas las oficinas tengan las posibilidades de que, efectivamente, hacer sus pedidos y que les llegue a todas las oficinas. Como sabíamos que no íbamos a llegar de forma oportuna, entonces se permitió, por medio de un comunicado, de que las oficinas pudiesen comprar por caja chica, en las diferentes oficinas a nivel de todo el país, mientras le llegaba el suministro de parte de la Proveeduría del Banco”.

Interviene don **Néstor** y dice: “es que doña Sandra, esa es la preocupación, la..., de forma oportuna”.

Doña **Sandra** indica lo siguiente: “sí, señor. Por eso fue que se permitió, don Douglas nos autorizó que se hicieran compras por caja chica, mientras llegaba el pedido de la Proveeduría, para que efectivamente tuvieran todos los suministros de forma oportuna, incluso dentro de lo que se está pidiendo, son los guantes; sin embargo, todavía no se ha dado la orden a los cajeros que utilicen los guantes, hasta ver, un poco, cómo va avanzando todo el proceso, pero hasta en la Proveeduría ya van a ver guantes de diferentes tamaños, para que en el momento que se diga, efectivamente ya se puedan tener para que lo puedan utilizar”.

Continúa don **Esteban Ardon** indicando: “con el tema de servicios médicos, estamos alineados, acá, a nivel central, con los protocolos de vigilancia epidemiológico, si aparece un caso, relacionamos el caso, si es sospechoso seguimos los protocolos, damos el aviso correspondiente y seguimos toda la parte de vigilancia. En la parte de teletrabajo, hemos avanzado desde hace tiempos, llevamos ya años en avance de teletrabajo, entonces las directrices, en este caso, que generó el Gobierno, ayer, estamos cumpliendo con esta parte”

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** interviene y dice: “dos preguntas, con teletrabajo, ¿cuántos empleados, en porcentaje, tienen ya, están hoy en teletrabajo? ¿Están trabajando desde sus casas?”.

La señora **Araya Barquero** responde: “estamos apartando lo que ya el Banco viene trabajando, desde hace dos años, en el sistema teletrabajo, y lo que hoy, producto del coronavirus y los casos identificados, tenemos ya, con ese plan, más lo que estamos fomentando para que la gente que no lo tenga, efectivamente, lo pueda llegar a suscribir. De lo que tenemos, tenemos 700 empleados, que están ahorita con contrato de teletrabajo. De los casos que hoy tenemos en teletrabajo, por una circunstancia de una valoración previa, son 5 casos de empleados ya identificados que tenían algún acercamiento o alguna sintomatología y se mandaron a teletrabajar, o empleados que estaban fuera del país y que venían de algún país de algún origen con antecedentes y se tienen teletrabajando; la medida es por 15 días, hasta valorar si efectivamente hay alguna síntoma.

Y por otro lado, estamos fomentando la suscripción de los contratos, de aquellas personas que todavía a la fecha no tiene un contrato teletrabajo. ¿Por qué? Previendo para dos cosas: uno, con todo este tema que está pasando con lo del coronavirus y segundo, por un tema de continuidad del negocio y por un tema ya estratégico que se está hablando para este edificio, para que si efectivamente por alguna situación, en este edificio, se tuviese que tomar alguna decisión, todos aquellos puestos que son teletrabajables, efectivamente tengan el contrato correspondiente”.

Doña **Ana Laura** indica: “Okey, y la segunda pregunta es con respecto a los protocolos de limpieza en, sobre todo en áreas como comedores internos, microondas, no sé si es personal interno o es contratado o tercerizado con otra empresa. Ahí viene, preguntó, okey, entonces me adelanté, un poco es si se había intensificado la limpieza de las áreas”.

Don **Esteban Ardon** responde: “sí, señora. Nosotros tuvimos contacto con el Supervisor del Banco con la empresa, se giraron las directrices, específicamente, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud, para ser más estrictos en la parte de limpieza y esto es a nivel nacional, entonces las directrices se generaron a la empresa, que es una parte de los proveedores.

Igualmente, la parte de los oficiales de seguridad, se les están girando instrucciones al personal de vigilancia por parte del Gerente a cargo, y también se están girando

a mensajeros, a otros proveedores, igual consultores, mantenimiento, porque, igual, la directriz abarca todo el *outsourcing*”.

La señora **Maryleana Méndez Jiménez** pregunta: “con esta vigilancia que tenemos nosotros de esos cinco funcionarios que enviamos a teletrabajo, ¿ese mismo nivel de cuidado y detalle, lo están llevando los proveedores, externos, de personal, pregunto, si algún guarda tiene alguna sintomatología, o si tiene algún contacto, en realidad, debería ser su patrón el que en última instancia le diga no vaya. ¿Eso, estamos seguros que se hace?, porque ahí como que se nos pierde un poquito la cadena de...”.

Doña **Sandra Araya** responde lo siguiente: “sí, al menos en la reunión que se tuvo ayer en la mañana con Mynor Hernández y su equipo de trabajo, que son los que tienen todos los contratos con proveedores, esa fue la generación de la instrucción que se dio. Hoy en la mañana, yo estuve conversando, incluso, con la gente de Torre Mercedes que dan los servicios de NetCom, es una empresa externa también, y ellos ya me habían, me aseguraron que, efectivamente, ya los de la empresa habían llegado con las normas de seguridad para el equipo de trabajo de NetCom que está en instalaciones de Banco, para decir cuales son todos los lineamientos que se tienen que seguir. Lógicamente, que en esto lo que nos corresponde es el nivel de supervisión para asegurarnos que esté haciendo, la limpieza, la manipulación con guantes y demás, para que, efectivamente, no vayamos a tener, a exponer en riesgo, tanto los empleados como los clientes”.

Don **Néstor** consulta: “sobre eso mismo, y el manejo con los clientes, nosotros atendemos cantidad de gente que entra y sale, ¿cómo vamos a enfocar eso?”.

Doña **Sandra** responde: “de acuerdo con normas del Ministerio de Salud, se tiene que poner afiches a nivel de todas las oficinas, donde se le está instruyendo a los clientes, cuál es el cuidado que se debe de tener. A nivel, también con la gente de seguridad, se coordinó que cualquier cliente que ingrese en una condición de riesgo, ellos tienen que advertirlo a Z1, que se le llama, o también comunicarlo al Encargado de la oficina comercial para que, efectivamente, ellos, pues, adviertan de si hay alguna persona que está ingresando. A los clientes, básicamente, lo que se les está indicando cuáles son las normas de higiene que tienen que aplicar en el momento que ingresen a las oficinas del Banco”.

- 26 -

Doña **Ana Laura** consulta: “¿en las sucursales y en las agencias hay dispensadores de alcohol, lavamanos, lavatorios para que los clientes se laven las manos?”.

Al respecto, la **señora Araya Barquero** responde: “en los baños, en todas las oficinas comerciales, por un tema de norma, tienen que tener baños, para todo tipo de clientes. En esos baños, incluso, se valoró ayer, todo el tema de agua, por aquellas zonas donde, efectivamente, hay razonamientos de agua. El Área de Obras Civiles verificó cuáles oficinas en esas condiciones, estaban con tanques de agua, y si, efectivamente, los tanques de agua iban a ser suficientes para proveerlo y que efectivamente que tanto para empleados como para clientes, pudiesen hacer todo el protocolo de lavado de manos”.

El señor **Néstor Solís** dice: “Sandra, valdría la pena, son sucursales, tener dispensadores, casi que en la puerta”.

Doña **Sandra** indica: “sí señor. Parte de los implementos cuando se giró a las oficinas que lo solicitaran a la Proveeduría, es para que, incluso, donde los clientes llegan que, efectivamente, haya Klennex, y haya alcohol en gel, para que la gente pueda... y después la gente de limpieza que esté en limpieza de piso, con este tipo de alcohol y con cloro, limpieza de piso, manijas, puertas”.

Don **Néstor** da la palabra a don Javier Zúñiga Moya.

El señor **Javier Zúñiga** dice: “nosotros compartimos edificio con, en algunos casos, con..., ¿cuál es la coordinación que hacemos con esos otros inquilinos, los compañeros de esos edificios? Y otra pregunta totalmente aparte, yo sé que esta cosa no funciona así, pero hay, en algún momento, algún proyecto idea para que el Banco, dentro de su proveeduría tenga mascarillas”.

Sobre el particular, doña **Sandra** indica: “sí señor, en el tema de las mascarillas, de parte de salud ocupacional se hizo el requerimiento. Lo que pasa es que, efectivamente, hay un desabastecimiento y que tengo entendido, no nos han confirmado todavía, de que se tengan las mascarillas. De todas formas, como también es conocido, el tema la mascarilla es una de las tantas valoraciones; sin embargo, la más importante, lo que ha señalado el Ministerio de Salud es el tema de lavado de manos, pero sí, mascarillas, se hizo la solicitud, pero no hay todavía en el mercado”.

Don **Javier** dice: “el tema, solo para concluir ahí. El tema es porque podría aparecer de pronto, una persona que esté, efectivamente, nos dé positivo aquí adentro, o una alta posibilidad, y lo correcto sería proteger a esa persona y al resto de las gentes. Pero bueno, sabemos que hay escasas”.

La señora **Castillo Barahona** expone: “sí, quería preguntar sobre el plan de continuidad del negocio, para un evento así, ¿qué pasa?, más general. Yo sé que aquí, tal vez, se ha visto los planes de contingencia, en continuidad del negocio de tecnología, pero, ¿qué pasa, por ejemplo, si hay una orden sanitaria y cierran las sucursales bancarias?, o sea, ¿tenemos ya? Y pregunto a Minor en Riesgo, o al área, o a don Douglas, ¿tenemos un protocolo de continuidad de negocios? Entiéndase, para activar de esta forma, se nos obliga a cerrar o se contagia el personal acá y se cierra oficinas. ¿Cuál es el plan de continuidad de negocios ante un evento de este tipo? Si ya está previsto”.

Seguidamente, el señor **Minor Morales Vincenti** responde: “sí señora. De hecho la semana antepasada que vinimos a presentar un tema de la madurez del sistema de continuidad y también presentamos al Comité Ejecutivo, cuáles son, para efectos de las, de este edificio concretamente, cuáles son los procesos críticos, cuál es el personal que estaría en condiciones de teletrabajar para sostener el, toda la operativa del Banco. De hecho, el jueves, estamos haciendo simulacros, de hecho el primero que tuvimos fue el jueves pasado, donde retiramos a dos áreas completas, dos pisos completos del Banco y lo vamos a ir haciendo paulatinamente”.

Continua diciendo don **Minor**: “a lo que voy es que sí, ya se tiene establecido un protocolo, en el cual sí está identificado el personal más crítico, hay algunos elementos importantes, sobre todo lo que es manejo de efectivo y cosas que se manejan centralizadamente aquí, que también ya estamos considerando, pero la gente está justamente afinando los últimos detalles, precisamente para doblar esa continuidad y que no haya demasiada afectación a clientes y poder tener una, por lo menos, desde el punto de vista de procesos críticos, un desarrollo normal de operaciones”.

La señora **Castillo Barahona** indica: “y llamar la atención que si se diera un caso así de extremo, pues todo es posible, ya lo hemos visto en otros países, el tema de la banca en línea y, entonces todo el tema de tecnología, más bien, se vuelve relevante que esté al full, al

100% operando, porque entonces todas las transacciones, todos los clientes se desviarían hacia los canales virtuales, los banca en línea, entonces también eso, creo, que es relevante que las áreas de tecnología están reforzadas en estos momentos, no sé, lo que corresponde en el plan de mitigación”.

Por su parte, el señor Néstor Solís expresa: “sobre esa línea, igual podemos promover una campaña para que la gente utilice más los servicios en línea”

Doña **Sandra** indica: “sí señor”.

Doña **Ana Laura** interviene: “se desvíe la gente y ya después se quede ahí, ojalá”.

Don **Minor** agrega: “inclusive, desincentivar que la gente venga, en razón de la aglomeración y todo eso y, por otro lado, catapultar el uso masivo de servicios digitales”.

Doña **Sandra** continúa diciendo: “ya se coordinó ese tema, precisamente, con el Área de Comunicación Interna y con Mercadeo y ya se están, se van a mandar, ya, ayer, incluso en Comité, estuvimos comentando el tema también y se va a mandar el comunicado a los clientes, precisamente, fomentando que efectivamente hagan todas sus transacciones por los medios electrónicos para evitar ir a las oficinas, sí señor”.

Don **Néstor** señala: “bueno, continuamos”.

El señor **Esteban Ardon** continúa la exposición indicando: “se va a solicitar que se mantenga una distancia entre el cliente y el empleado, de un metro, por seguridad, tanto de nuestros compañeros como del cliente. Es importante, un tema acá, de vigilancia, ¿qué pasa?, se le va a solicitar a un cliente que si no está haciendo el protocolo, que, por favor, con el respeto, que siga el protocolo. Eso quedó claro con el personal de vigilancia. Si no quiere contribuir, vigilancia lo que va a hacer es que por favor se retire.

Las acciones generales, ante un posible caso sospechoso de un colaborador, que está la detección. En la detección de los casos se puede dar tanto, en el sector salud, que vaya un compañero, mirá me detectaron, la obligación va a ser llamar al superior jerárquico.

Don **Néstor** dice: “tiene que avisar, sí”.

Don **Esteban** dice: “igual, el paciente lo podemos detectar nosotros. Hay un protocolo de investigación como tal. El Ministerio de Salud va a desarrollar todo el protocolo que tiene vigente”.

Don **Néstor** expresa: “te interrumpo. Y los empleados tienen conciencia que igual, si se detecta un caso en núcleo familiar o de proximidad, tiene que avisar acá”.

Don **Esteban** responde: “tiene que informar”.

Añade don **Néstor**: “pero ese caso, caso de tercero cercano, no el empleado, porque sí está muy claro, digamos, la gente entiende que como trabajador tengo la obligación de avisarle al patrono cuando me enfermo, esto no es ni más ni menos que eso, pero cuando se enferma alguien de mi casa, no tengo esa obligación”.

Doña **Sandra** responde: “no pero, sí se tiene. Incluso tenemos un caso de un compañero de una de las Subsidiarias, que un pariente estuvo fuera del país y su hijo, verdad, y entonces él tenía conciencia, efectivamente cuáles eran las normas que tenía que seguirse para que no hubiese contacto con estas personas y no propagar a nivel de la oficina”.

El señor **Néstor** expresa: “don Juan Carlos, ¿usted quería decir algo?”

El señor **Juan Carlos Castro Loría**: “sí, rápidamente. O sea, no solo la persona que no informe, sea más bien, las personas que tengan, hayan tenido contacto, o tengan la enfermedad, tienen que estar conscientes de que no informar, pueden incurrir en un delito, verdad, eso es muy importante que lo sepan. O sea, no es un tema solo de no informé y salado, no, puede hasta acusársele penalmente.

Y después, vi unas pruebas que salieron en Estados Unidos, en donde, en áreas donde estuvieron personas contaminadas, en el área de servicio, en las heces, en el papel higiénico de la gente que tomó ahí general, ahí se encontraron virus de este tipo. Digo yo, es un tema complicado, pero esa es la realidad, verdad”.

Don **Esteban** prosigue la exposición indicando: “y, la parte de, en caso de comprobarse, una desinfección mucho más amplia en la zona en donde se presentó el caso sospechoso. La indicación igual, la que estamos haciendo, de las medidas de control, es que las personas trabajadoras, si presentan síntomas ya asociados y que sean síntomas ya asociados acudan al EBAIS. Si las personas, igual, refieren que tuvieron contacto con personas

diagnosticadas sospechosas, igual tienen que ir al EBAIS, si presenta síntomas, igual reportarlo. Y, estrictamente, lo que dice el Ministerio, lo que dice la Caja, es el protocolo de lavado de manos, y el protocolo de estornudo, esto es primario”.

Doña **Sandra** dice: “tal vez, cosas que estamos valorando. Hoy que hemos estado revisando, y que tengo pendiente para definir con don Douglas, precisamente es, la suspensión de eventos a nivel de Banco, programados; a nivel de capacitación, a nivel de reuniones, incluso estamos valorando los casos de personas en condiciones de riesgo que las funciones no sean teletrabajables, para efectivamente ver cuál va a ser la medida, que muy probablemente va a ser un permiso con goce de salario para que la persona no se acerque, digamos, un cajero o un plataformista no puede teletrabajar, pero por un tema de salud y por un tema de riesgo, efectivamente tienen que trasladarse a su casa, pero no va a poder teletrabajar, en esas condiciones estaremos valorando que fuera con un permiso con goce de salario, por los 14 días, que es lo que se recomienda de cuidado”.

Don **Néstor** consulta: “¿y tiene inventariado a ese personal de riesgo, por edad, porque son diabéticos, por...?”.

Doña **Sandra** dice: “en este momento Salud Ocupacional está preparando ese diagnóstico de esas personas que, efectivamente, son más susceptibles a un contagio”.

Al respecto, la señora **Ana Laura Castillo** expresa: “yo tengo, en relación a eso del personal, creo que, ayer escuché en las noticias que el Ministerio, sí, que el Ministerio de Trabajo iba a revisar, o la Caja, el tema de cómo procesar ese tipo de incapacidades, sea, porque no había nada estipulado, no sé si ya habrán salido con algo hoy”.

Doña **Sandra** responde: “no señora”.

Prosigue doña **Ana Laura**: “y la pregunta es, yo igual, insisto en el escenario más más extremo de que se tenga que cerrar las sucursales, ese tipo de personal, si hay un cierre forzado, por fuerza mayor, se le tiene que seguir pagando el salario, porque no es ya permiso, o sea, ya es por fuerza mayor, todos para la casa, entonces el personal que no pueda hacer teletrabajo y no puede hacer su trabajo, ¿cómo se le trata nivel salarial?, es un poco mi pregunta”.

La señora **Araya Barquero** responde: “eso es un poco lo que comentaba. Ese es tema, tenemos que ver con la parte jurídica y verlo con don Douglas, porque no es un tema

antojadizo del empleado, ese es un tema que por salud pública tenemos que mandarlo para la casa. ¿Cuál es la diferencia? Que hay funcionarios que tienen el equipo y las funciones le permiten teletrabajar, pero un cajero y un plataformista, verdad, y no los vamos a mandar de vacaciones, porque efectivamente no es un tema estrictamente apegado al tema vacaciones”.

Seguidamente, se le cede la palabra a don **Manfred Sáenz Montero**, quien dice: “eso es una causal para que, realmente es una fuerza mayor. La fuerza mayor, se suspende la prestación de servicio, pero no se suspende la relación laboral atribuible al patrono. Ahora, lo que yo en la mañana escuche de la doctora a cargo del grupo de tareas y de otro coordinador del Ministerio de Salud es, al menos, en las dos escuelas y colegios que cerraron hoy, lo que era es desinfectar, o sea, toda la instalación, pero no es que la van a cerrar dos semanas, desinfectan y vuelven a abrir, salvo que cambien el protocolo. La sucursal, hipotéticamente, si todo se mantiene igual, se cierran, digamos hoy, se manda a todo el mundo para la casa, si no es hoy, es mañana, qué pasa cerrada, desinfectando, limpiando, y al día siguiente ya puede abrir, salvo que cambie el protocolo y nos digan otra cosa, pero eso fue en la mañana temprano.

Y lo de la incapacidad, correcto, lo estaban diciendo que hoy se reunían en la Caja para poder habilitar que los EBAIS pudieran, en esos supuestos, de que yo tuve contacto con alguien que está, no sospechoso, declarado que tenía los síntomas, que tenía todo el cuadro para que se pudiera incapacitar, es una tarea que si no se había comunicado, todavía la Caja está viendo ver cómo lo va a hacer, pero efectivamente estaban en eso hoy”.

Don **Juan Carlos Castro** dice: “sí gracias. Justamente, en el tema de las personas con incapacidad no hay tanto problema, sea eso ya está, pero en el caso de las personas con riesgo, que no tienen incapacidad, Código de Trabajo posibilita a suspender la relación laboral, lo que no existe es una norma que disponga que durante esa suspensión del contrato se le tenga que pagar salarialmente. Hay una normita en el Código de Trabajo que posibilita al Poder Ejecutivo a emitir un decreto para normar ese tipo de situaciones en casos excepcionales, pero si están instando al Poder Ejecutivo a emitir esa norma. Y en cuanto a los padecimientos, también se había, alguien intentó enlistar en una empresa pública los padecimientos y es información confidencial, que si la persona no quiere revelarla pues, hay esos desafíos”.

La señora **Araya Barquero** indica lo siguiente: “también, con este protocolo que hablaba Manfred, hoy, ahora también revisando la información, ese mismo protocolo se aplicó en el Juzgado de Goicoechea, que también hubo, hoy, dos casos, entonces lo que estaban haciendo era limpiando las áreas y ellos avisaban en qué momento habilitaban nuevamente el servicio, entonces no se da una suspensión permanente, sino una suspensión para limpiar, y ya después continuar con labores. Básicamente, es lo que tenemos hasta el momento, pero como les digo, aquí estamos actualizando todos los días”.

Don **Néstor** dice: “cerraríamos el tema. Bueno, muchísimas gracias, entonces. Y nos tienen enterados, por favor”.

Doña **Ana Laura** dice: “como avance, como va creciendo la cosa aquí”.

Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente, se retiran la señora Sandra Araya Barquero y el señor Esteban Ardon Morera.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

- 1.- Dar por conocida la información presentada referente a los lineamientos generales que fueron establecidos por la Administración del Banco, con respecto a la crisis sanitaria provocada por el Coronavirus ((2019-nCoV) / COVID19), lo anterior, en concordancia con las directrices vigentes, emanadas por el Ministerio de Salud, para los centros de trabajo.
- 2.- Solicitar a la Gerencia Corporativa de Capital Humano mantener informada a la Junta Directiva General sobre el seguimiento a la situación provocada por el Coronavirus ((2019-nCoV) / COVID19).

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO XVII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con la gestión de riesgos.

- 33 -

### **ARTÍCULO XVIII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con la gestión de riesgo.

### **ARTÍCULO XIX**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto los temas se relacionan con la gestión de riesgo y asuntos estratégicos.

### **ARTÍCULO XX**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, se presenta informe que resume los asuntos de relevancia que fueron conocidos por las Juntas Directivas de BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. en sesión n.º07-2020, BCR Corredora de Seguros S.A. en sesión n.º06-2020, BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., en sesión n.º05-2020, y BCR Valores S.A. en sesión n.º06-2020, todas celebradas el 4 de marzo de 2020. Lo anterior, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “la propuesta es que los asuntos de relevancia de los comités de apoyo, que son diferentes temas y que todos tenemos copia, se den por conocidos. ¿Estaríamos de acuerdo?”.

Los demás Directores asientan estar de acuerdo con la propuesta de don Néstor.

Seguidamente, se transcribe un resumen de los temas relevantes analizados por las citadas Juntas Directivas de Subsidiarias:

#### ***Asuntos conocidos por Junta Directiva de BCR Pensiones sesión n.º07-2020***

##### ***MEMOOPC-065-20***

*La Junta Directiva de BCR Pensiones hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas revisados en la sesión de Junta Directiva de la Sociedad 07-2020, celebrada el pasado 05 de marzo 2020.*

*Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre 2019.*

*Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva, con corte a las sesiones 04-03 del 2020, mismas en la cual se mantienen 13 pendientes.*

#### ***Asuntos para información***

##### ***Gerencia de Riesgo y Control Normativo***

*1. Acta del Comité de Riesgos de BCR Pensiones S.A., correspondiente a la reunión n.º01-2020 y n.º02-2020 celebradas el 23 y 29 de enero del 2020.*

2. Informe de labores de la Gerencia de Riesgo 2019
3. Informe de auditoría externa del área de riesgos 2019.
4. Informe de incidencia del error operativo (noviembre 2019). Cumplimiento acuerdo sesión n.º24-19, artículo IX.
5. Plan de vacaciones de la Gerencia de Riesgo.

**Gerencia de la Sociedad**

6. Acta del Comité de Inversiones de BCR Pensiones S.A., de la reunión n.º01-20, celebrada el 28 de enero 2020.
7. Informe mensual de inversiones de carteras administradas, con corte al 31 de enero del 2020.
8. Informe final del traslado del Fondo de Garantía Notarial. Cumplimiento acuerdo sesión n.º01-20, artículo XI.

**Auditoría de la Sociedad**

1. Evaluación del II semestre 2019 sobre la aplicación de la Ley 7786 y sus reformas.
2. Carta AUDOPC-011-2020 dirigida a Seguridad TI del BCR, sobre evaluación de gestión de riesgos.
3. Opinión AUDOPC-010-2020 sobre la publicación de actas de Junta Directiva. Cumplimiento acuerdo sesión n.º24-19, artículo IV del 18 de diciembre del 2019.

**Asuntos varios**

1. Composición de Comités de Riesgo e Inversiones.
2. Avance sobre el estado de la contratación del miembro externo del Comité de Riesgo.

**Asuntos conocidos por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, en la sesión 06-2020**

**MEMO SEG-05-2020**

La Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas conocidos en la sesión de Junta Directiva n.º 06-20, celebrada el pasado 3 de marzo de 2020.

Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre del 2019.

Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva, con corte a la sesión 03-20

**Asuntos para información**

1. Se presentó el plan remedial de las observaciones incluidas en la Carta a la Gerencia, con corte al 31 de diciembre de 2019.
2. Se presentó un detalle de los principales procesos que se administran en la unidad de operaciones.
3. Adicionalmente en la sesión, se recibe la capacitación por parte de la compañía de seguros Quálitas, la cual tiene operación en México (casa matriz), Estados Unidos, El Salvador, Perú y Costa Rica

**Asuntos conocidos por Junta Directiva de BCR SAFI sesión 05-2020**

La Junta Directiva de BCR SAFI hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas revisados en la sesión de Junta Directiva de la sociedad 05-20, celebrada el 04 de marzo 2020.

Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre en curso.

**A. ASUNTOS DE APROBACIÓN.**

*A.1 Capacitación Oficial de Cumplimiento BCR SAFI.*

*A.2 Capacitación miembros externos Comité de Inversiones BCR SAFI.*

**B. ASUNTOS INFORMATIVOS**

*B.1 Presentación Gestión de Proyectos y Análisis de Emisiones, Comportamiento y Evolución de las Participaciones.*

**C. ASUNTO VARIOS:**

*C.1 Modificación de fechas para el programa de Auditoría de Clase Mundial, donde participa el Auditor Interno de la Sociedad.*

**Asuntos conocidos por la Junta Directiva de BCR Valores S.A. en la sesión n.°06-2020.**

*La Junta Directiva de BCR Valores hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los asuntos relevantes conocidos por la Junta Directiva de la Sociedad en la sesión n.°06-20, celebrada el pasado 04 de marzo 2020.*

**A. Temas Resolutivos**

*a. Solicitud de nombramiento interino – Oficial adjunto de cumplimiento*

*b. Metodología de VaR de tipo de cambio*

**B. Correspondencia:** *Notificación de la Dirección General de Tributación, fiscalización para el periodo 2017, el mismo se encuentra provisionado.*

**C. Informativos:**

*a. Carta a la gerencia al 31 de diciembre 2019.*

*b. Seguimiento de pendientes de junta*

*c. Informe Trimestral de Cumplimiento Normativo*

Copia de dicha información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocidos los informes que resumen los asuntos de relevancia tratados por la Junta Directiva de BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A., en sesión n.°07-2020; BCR Corredora de Seguros S.A., en sesión n.°06-2020; BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. en sesión n.°05-20; y BCR Valores S.A., en sesión n.°06-2020, todas celebradas el 4 de marzo de 2020; lo anterior, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.°45-19, artículo XIV y n.°52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019.

**ARTÍCULO XXI**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo y los documentos de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos de la gestión de riesgo.

## **ARTÍCULO XXII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, se conocen los informes sobre los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión ordinaria n.º01-2020CCA y la reunión extraordinaria n.º02-2020CCA, celebradas el 21 de enero y el 18 de febrero del año en curso. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 45 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “daríamos por conocidos los asuntos de las Juntas Directivas de subsidiarias y comités de apopo; ya los leímos y tenemos los informes. ¿Estaríamos de acuerdo?”.

Los demás Directores asientan estar de acuerdo con la propuesta de don Néstor.

Copia de dicha información se remitió oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión

Después de considerar el asunto,

### **LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocidos los informes sobre los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión ordinaria n.º01-2020CCA y la reunión extraordinaria n.º02-2020CCA, celebradas el 21 de enero y el 18 de febrero del año en curso. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 45 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

## **ARTÍCULO XXIII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, se conoce el informe que contiene un resumen de las labores llevadas a cabo por el Comité Corporativo de Auditoría, en las sesiones efectuadas durante el II semestre del 2019, que comprende desde la reunión n.º12-19CCA, celebrada el 23 de julio de 2019 hasta la n.º20-19CCA, inclusive, celebrada el 19 de diciembre del 2019.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “daríamos por conocidos los asuntos de las Juntas Directivas de subsidiarias y comités de apopo; ya los leímos y tenemos los informes. ¿Estaríamos de acuerdo?”.

- 37 -

Los demás Directores asientan estar de acuerdo con la propuesta de don Néstor.

Copia de dicha información se remitió oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocido el informe que contiene un resumen de las labores llevadas a cabo por el Comité Corporativo de Auditoría, en las sesiones efectuadas durante el II semestre del 2019, que comprende desde la reunión n.º12-19CCA, celebrada el 23 de julio de 2019 hasta la n.º20-19CCA, inclusive, celebrada el 19 de diciembre del 2019.

**ARTÍCULO XXIV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos de control interno.

**ARTÍCULO XXV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, por cuanto el tema se relaciona con aspectos estratégicos.

**ARTÍCULO XXVI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** comenta que en la sesión n.º48-19, artículo XXVIII, punto 1) celebrada el 22 de octubre del 2019, se le solicitó que informara sobre el resultado de la comparecencia que le cursó la Comisión Permanente Especial de Juventud, Niñez y Adolescencia, de la Asamblea Legislativa, para brindar explicaciones respecto al cambio de metodología para la aplicación del artículo 20, de la ley n.º6041, Ley de creación de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (Conape).

A continuación, se transcriben los comentarios.

El señor **Douglas Soto** dice: “el segundo tema es en relación con un acuerdo de Junta, 48-19, artículo XXVIII, que también está vencido y que se refiere a Conape.

El asunto Conape se tocó en la Asamblea Legislativa y allí se mencionó de que se iba a convocar al Gerente General del Banco de Costa Rica para informar. La Junta me dio un plazo de tiempo que- ya venció- y más bien la idea es cambiar el acuerdo y decir, que en caso

- 38 -

de cualquier hecho relevante relacionado con Conape que se informe a la Junta, porque allí lo que se mencionó era que se me iba a convocar, pero eso fue hace casi, seis meses y no se me ha convocado y allí tengo un pendiente de Junta y ya vencido.”

El señor **Néstor Solís** dice: “¿estaríamos de acuerdo?”

Los señores Directores manifiestan su conformidad.

Después de considerar el asunto,

#### **LA JUNTA ACUERDA:**

1.- Tomar nota de los comentarios externados por el Gerente General, referente al avance en la convocatoria que le realizó la Asamblea Legislativa, en su oportunidad, para analizar, el cambio de metodología para la aplicación del artículo 20, de la ley n°6041, Ley de creación de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (Conape). Asimismo, disponer que la Gerencia General informe a este Directorio los hechos relevantes que se generen sobre el particular.

2.- Dar por cumplido acuerdo el acuerdo tomado en la sesión n.º48-19, artículo XXVIII, punto 1) celebrada el 22 de octubre del 2019.

#### **ARTÍCULO XXVII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, en razón de que el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos.

#### **ARTÍCULO XXVIII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón**, comenta a los señores Directores acerca de una estrategia de comunicación de buenas noticias aprobada por el Comité Corporativo Ejecutivo.

A continuación se realiza la transcripción literal de los comentarios:

El señor **Soto Leitón** señala: “...en el Comité Ejecutivo de ayer vimos una estrategia de comunicación para contrarrestar, eh,... donde 10 personas prácticamente han venido hablando de que es necesario vender los bancos públicos.

Principalmente, es una estrategia comunicación de buenas noticias, tanto a nivel de redes sociales o de terceras personas que hablen del banco; lo que el banco ha hecho durante ciento cuarenta y dos años de historia. Entonces, ahí tenemos todo un protocolo de

- 39 -

comunicación, visto ayer por el Comité Ejecutivo, que vamos a poner en práctica a partir del día de hoy”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** destaca: “lo que me alegra bastante es que no es una estrategia defensiva, sino que es una estrategia buena noticia”.

Don **Douglas** indica: “exacto”.

Por su parte, la señora **Ana Laura Castillo Barahona** señala: “¡qué bueno! En buena hora llega”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Tomar nota del comentario del señor Douglas Soto Leitón acerca de una estrategia de comunicación de buenas noticias, aprobada por el Comité Corporativo Ejecutivo y que se implementará a partir del día de hoy.

**ARTÍCULO XXIX**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

**ARTÍCULO XXX**

Se convoca a sesión ordinaria para el martes diecisiete de marzo del dos mil veinte, a las diez horas.

**ARTÍCULO XXXI**

Termina la sesión ordinaria n.º10-2020, a las dieciséis horas con veinte minutos.