

1 **BN VITAL, OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES**
2 **COMPLEMENTARIAS, S. A.**

3
4 **Nº 535**

5
6 San José, Costa Rica, miércoles quince de marzo del dos mil veintitrés, a las once
7 horas con diez minutos.

8
9 **SESIÓN ORDINARIA**

10
11
12 Asistencia:

Directivos:

MBA. José Manuel Arias Porras, presidente
MBA. Bernal Alvarado Delgado, vicepresidente
MBA. Jaime Murillo Víquez, secretario
Lic. Edgar E. Quirós Núñez, tesorero
M.Sc. Ana Cecilia Rodríguez Quesada, vocal
Sr. Adrián E. Quirós Araya

Fiscal:

Gerente General:

Lic. Hermes Alvarado Salas

Auditoría Interna:

Lic. José Luis Arias Zúñiga

Asesora Legal Junta Directiva

General del BNCR a.i.:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

13
14
15 **ARTÍCULO 1.º**

16
17 Se dejó constancia de que el asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, no asistió a
18 la presente sesión por cuanto disfruta de vacaciones. En su lugar, desempeña de
19 manera interina el cargo de Asesora Legal de la Junta Directiva General, la señora
20 Jessica Borbón Guevara, funcionaria de la Secretaría General, de conformidad con lo
21 acordado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión 12.624 del 17 de
22 enero del 2023.

23
24 **ARTÍCULO 2.º**

25
26 De conformidad con lo dispuesto en el artículo 56.1 de la Ley General de la
27 Administración Pública (LGAP), el presidente de este directorio, señor José Manuel
28 Arias Porras expresó: “Buenos días. Damos inicio a la sesión número 535 del 15 de
29 marzo del 2023, es una sesión ordinaria presencial. Verificamos la grabación”.
30 La señora Vega Arias indicó: “Ya dio inicio la grabación”.
31 El director Arias Porras dijo: “O.K., magnífico”. (J.M.A.P)

ARTÍCULO 3.º

Con respecto a la aprobación del orden del día de la presente sesión, el director, señor José Manuel Arias Porras preguntó: “No sé si alguien tiene alguna observación al orden del día propuesto y remitido anteriormente”.

El director Alvarado Delgado respondió: “De mi parte, no”.

El director Quirós Núñez contestó: “No, señor”.

La directora Rodríguez Quesada indicó: “No, señor”.

El director Arias Porras manifestó: “O.K., entonces, damos por aceptado y aprobado el orden del día”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 535 de BN Vital, OPC, S. A.

(J.M.A.P.)

ARTÍCULO 16.º

El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, lo siguiente: **i)** carta del 7 de febrero del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general, por medio de la cual comunica los resuelto por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 9.º, sesión 297 del 6 de febrero del 2023, en el que se conocieron los resultados de la *Evaluación de experiencia del cliente de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, correspondientes al período 2022*, y, además, se acordó elevar a conocimiento de la Junta Directiva General y las juntas directivas de las sociedades anónimas los citados resultados. **ii)** carta del 17 de febrero del 2023, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión 12.628 del 14 de ese mismo mes, en el que, de igual manera, se tuvieron por presentados los resultados de la evaluación de experiencia del cliente de la Auditoría General, correspondientes al período 2022, contenidos en el documento denominado *Auditoría General y Auditorías Internas Sociedades Anónimas, Evaluación Experiencia del Cliente (ECX)* (adjunto en esta ocasión).

El señor Arias Zúñiga dijo: “Tal vez, si me permite, don José”.

El director Arias Porras expresó: “Sí, don José”.

El señor Arias Zúñiga mencionó: “Estos son los resultados de la evaluación de experiencia del cliente de las auditorías internas, esto fue un encargo del Comité de Auditoría y, en su momento se presentó y se pidió que se presentara en las juntas directivas”.

El director Arias Zúñiga comentó: “O.K., excelente”.

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Ana Cristina Soto Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente.

1 El director Arias Porras dijo: “Adelante, Cristina”.

2 La señora Soto Fallas mencionó: “Mucho gusto en saludarlos a todos. Bueno, en
3 realidad mi participación en día de hoy es bastante completa y sería, básicamente,
4 para repasar los resultados obtenidos por la Auditoría General y auditorías internas
5 de las sociedades anónimas en materia de experiencia del cliente. El primer aspecto,
6 en resumen, sería el marco metodológico que se ejecutó. Básicamente, evaluamos la
7 experiencia de las partes involucradas para generar insumos que aporten valor.
8 Resultados de la Auditoría General: básicamente, la Auditoría General consigue
9 resultados superiores a las sociedades anónimas en tres indicadores: NPS...”.

10 El director Arias Porras dijo: “Perdón, ¿aquí tenemos resultados de todo el
11 Conglomerado o de BN Vital?”.

12 La señora Soto Fallas aclaró: “Tenemos de la Auditoría General y también tenemos
13 en forma detallada los resultados de BN Vital. Las primeras diapositivas están
14 asociadas a la Auditoría General”.

15 El director Arias Porras señaló: “Eso fue lo que usted nos presentó en la Junta
16 Directiva General”.

17 La señora Soto Fallas afirmó: “Sí, señor. De hecho, hay algunos de ustedes que ya lo
18 han visto, entonces, dependiendo del tema del tiempo, podríamos...”.

19 El director Arias Porras solicitó: “Pasemos a los de BN Vital”.

20 La señora Soto Fallas expresó: “Si les parece, porque muchos de ustedes ya están
21 como en repetición casi que tercera. Entonces, bueno, ¿qué les podría decir en forma
22 muy ejecutiva sobre BN Vital? Los resultados son muy buenos, es decir, si ustedes
23 ven la posición de BN Vital en los diferentes indicadores, esta Auditoría ocupa el
24 primer o segundo lugar, es decir, se ubica con excelentes resultados. Por ejemplo, lo
25 vemos en NPS con un 63%, Customer Effort Score con un 63%. Quizá, aquí pudiera
26 existir una oportunidad, porque ese es un indicador inverso. Luego, tenemos a BN
27 Vital en primera posición en materia del Índice Neto de Satisfacción y, por último, en
28 Satisfacción del Cliente en primera posición con 92%. Entonces, en conclusión, los
29 resultados son muy buenos”.

30 El director Arias Porras consultó: “Perdón, ¿estas mediciones se hicieron a qué
31 fecha?”.

32 La señora Soto Fallas respondió: “A finales del año pasado, noviembre y diciembre”.

33 El director Arias Porras preguntó: “¿Cómo se determina la importancia de cada
34 subsidiaria en la muestra total que utiliza?”.

35 La señora Soto Fallas dijo: “Perfecto. ¿Cómo lo hacemos? Es una numeración total de
36 clientes. Tal vez, aquí vamos a retroceder un poquito al marco metodológico y el marco
37 metodológico indica que para las sociedades van a evaluar los miembros de la Junta
38 Directiva, gerentes y subgerentes y directores, a todas estas personas se les invita a
39 evaluar, es decir, no es una muestra, sino que es una numeración total de clientes.
40 La efectividad, va a estar en función del criterio evaluativo de las partes involucradas,
41 por supuesto, y el deseo de participar en el ejercicio”.

42 El director Arias Porras apuntó: “O.K.”.

43 La señora Soto Fallas externó: “Quizá, un punto final, si les parece, es conversar un

1 poquito sobre cuáles fortalezas vemos en el ejercicio de evaluación propiamente de
2 BN Vital. Básicamente, los clientes solicitan que se siga dando asesoría y se siga
3 dando aporte a la gestión de BN Vital. En realidad, oportunidades de mejora
4 generales no tenemos en esta evaluación, a partir de los excelentes resultados que les
5 he comentado”.

6 El director Arias Porras indicó: “Muy bien, excelente, eso de que traiga buenas
7 noticias es maravilloso”.

8 La señora Soto Fallas manifestó: “En este caso, sí tenemos muy buenas noticias y,
9 por supuesto, felicitar a don José Luis. Como toda evaluación tiene oportunidad de
10 mejora, es decir, nunca estamos en un máximo. La idea sería que se tomen los
11 insumos que se han obtenido en este ejercicio evaluativo para desarrollar planes de
12 mejora. No sé si tienen alguna consulta”.

13 El director Arias Porras dijo: “Muchas gracias. ¿Alguna consulta o comentario?”.

14 El director Alvarado Delgado apuntó: “No, señor”.

15 El director Arias Porras expresó: “Esto lo damos por recibido, ¿verdad?”.

16 El señor Alvarado Delgado afirmó: “Sí, correcto”.

17 El director Arias Porras comentó: “O.K., de acuerdo”.

18 Finalmente, la señora Ana Cristina Soto Fallas se retiró del salón de sesiones.

19 **Resolución**

20 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada**

21 **i)** la carta del 7 de febrero del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez,
22 auditor general, por medio de la cual comunica los resuelto por el Comité Corporativo
23 de Auditoría en el artículo 9.º, sesión 297 del 6 de febrero del 2023, en el que se
24 conocieron los resultados de la *Evaluación de experiencia del cliente de las Auditorías*
25 *Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica,*
26 *correspondientes al período 2022,* y **ii)** la carta del 17 de febrero del 2023, suscrita por
27 la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual
28 transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en
29 el artículo 13.º, sesión 12.628 del 14 de ese mismo mes, en el que, de igual manera,
30 se tuvieron por presentados los resultados de la evaluación de experiencia del cliente
31 de la Auditoría General, correspondientes al período 2022, contenidos en el
32 documento denominado *Auditoría General y Auditorías Internas Sociedades*
33 *Anónimas, Evaluación Experiencia del Cliente (ECX)* (adjunto en esta ocasión),
34 expuesto en esta oportunidad por la señora Ana Cristina Soto Fallas, jefe del área de
35 Evaluación Experiencia del Cliente.

36 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

37 (J.L.A.Z.)
38
39

40 **ARTÍCULO 18.º**

41

42 El presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Como
43 punto final verificamos la grabación”.

1 La señora Vega Arias indicó: “Se completó correctamente la grabación”.
2 El director Arias Porras dijo: “Excelente, muchísimas gracias”.
3 (J.M.A.P.)
4 A las trece horas con cuarenta y cinco minutos se levantó la sesión.
5
6

PRESIDENTE

SECRETARIO

MBA. José Manuel Arias Porras

MBA. Jaime Murillo Víquez

7
8