

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

3
4 **Nº 596**
5

6 Costa Rica, miércoles veintiséis de febrero del dos mil veinticinco, a las diez horas con tres
7 minutos.

8
9 **SESIÓN ORDINARIA**
10

11 Asistencia:
12 Directivos:
13
14 Fiscal:
15
16 Gerente General:
17 Auditor Interno:
18 Asesor Legal Junta Directiva General del
19 BNCR:
20 Enlace corporativo:
21 Secretaría General a.i.:
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43

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

MBA. Marco Vargas Aguilar
Lic. José Luis Arias Zúñiga

Lic. Rafael Brenes Villalobos
Lcda. Jessica Borbón Guevara
Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.[°]

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

ARTÍCULO 2.[°]

Se dejó constancia de que el director señor Edgar Quirós Núñez no participó en la presente sesión, conforme la licencia otorgada en el artículo 7.[°], sesión 589 del 11 de diciembre del 2024.

ARTÍCULO 3.[°]

En atención al artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, el presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Iniciamos la sesión ordinaria de BN Vital número 596, hoy 26 de febrero del año 2025 a las 10:00 a.m., en modo virtual. Verificamos la grabación”.

La señora Zúñiga Chacón confirmó: “Sí, señor, buenos días, ya iniciamos”.

El director Arias Porras dijo: “Gracias, Sofía”.

(J.M.A.P.)

ARTÍCULO 4.[°]

De seguido, el director señor José Manuel Arias Porras preguntó: “Pasamos al primer punto de la agenda que es la aprobación del orden del día. ¿Hay alguna observación al orden del día?”.

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

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

El director Arias Porras indicó: “O.K., aprobamos el orden del día como fue propuesto”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

1 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la
2 presente sesión ordinaria número 596 de BN Vital, OPC., S.A.

(J.M.A.P.)

ARTÍCULO 5.^o

7 Con respecto a las actas de las sesiones anteriores pendientes de aprobación, el presidente del
8 directorio, señor José Manuel Arias Porras, manifestó: “Vamos a la aprobación del acta de la
9 sesión ordinaria 594, ¿hay alguna observación? Y de la 595, correspondientes al 12 y 18 de
10 febrero”.

11 El director Alvarado Delgado respondió: "No, señor".

12 El director Arias Porras expresó: “Aprobamos las actas, entonces”.

13 Lo señores directores mostraron su anuencia.

14 **Resolución**

15 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar las actas de las sesiones
16 ordinaria número 594 y extraordinaria número 595 de BN Vital, OPC, S. A., celebradas el 12 y
17 18 de febrero del 2025, respectivamente.

18 (J.M.A.P.)

ARTÍCULO 6.^o

21 El presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, dijo: "Pasamos a los temas varios
22 de siempre: Presidencia, directores, Gerencia, Auditoría".
23

23 de siempre. Presidencia, directores, Secretaría, Auditoría” .
24 El señor Vargas Aguilar externó: “Yo tengo dos asuntitos rápidos” .

25 El director Arias Porras indicó: "Adelante, Marco".

25 El director Álvaro Fierros indicó: "Adelante, Marco".
26 El señor Vargas Aguilar comentó: "El primero es que recibimos información por parte de don
27 Gerardo Chavarría, la persona que se había designado como miembro externo del Comité de
28 Riesgos, él empezó a trabajar en una cooperativa, lo cual lo hace ilegible para ocupar el puesto de
29 miembro externo, entonces, quería solicitar que pudiéramos revocar el nombramiento de ese
30 señor, el cual se hizo en la en la sesión 592, en el artículo 14.^º, como miembro del Comité de
31 Riesgos".

31 ~~Al respecto~~ .
32 El director Arias Porras manifestó: “Sí, yo creo que la razón para revocar el acuerdo es
33 suficientemente válida. No sé si alguien tiene algún comentario o si están de acuerdo en que
34 revoquemos el acuerdo del artículo 14.º, de la sesión 592, dado que la persona seleccionada
35 empezó a trabajar en otra entidad financiera”.

36 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

37 **Resolución**

38 **Considerando** el planteamiento expuesto en esta oportunidad por el señor Marco Vargas Aguilar,
39 gerente general, ante una situación de conflicto de interés, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y**
40 **UNÁNIME SE ACORDÓ:** **1)** **revocar** el nombramiento del señor Gerardo Chavarría Salas como
41 segundo miembro externo del Comité de Riesgos de BN Vital, OPC, S. A. (acordado en el artículo
42 14.º, sesión 592 del 29 de enero del 2025). **2)** **Encargar** a la Gerencia General que realice las
43 gestiones pertinentes con el fin de comunicar, a nivel interno y a quienes corresponda, lo resuelto
44 en el numeral 1) de esta resolución.

45 **Comuníquese** a Gerencia General y señor Gerardo Chavarría Salas —en lo conducente—.

(M.V.A.)

ARTÍCULO 8.º

49 Como último punto del apartado *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, la
50 directora Ana Cecilia Rodríguez Quesada dijo: “Solamente quería pedir la autorización porque la
51 próxima sesión voy a estar fuera del país, entonces, tampoco tengo seguridad de poder conectarme;
52 pero, trataré, en la medida de lo posible, y si es del caso pido la autorización, si ustedes lo tienen
53 a bien”

53 a bien .
54 El director Arias Porras confirmó: "De mi parte, estoy de acuerdo"

1 La directora Rodríguez Quesada mencionó: “Bueno, muchas gracias. Entonces, Sofía que me
2 ayude, o después, para la autorización para el país donde voy a estar”.

3 **Resolución**

4 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** conceder licencia a la señora
5 Ana Cecilia Rodríguez Quesada para no asistir a la sesión que celebrará este órgano colegiado el
6 12 de marzo del 2025, en el entendido de que, de conformidad con lo mencionado en esta ocasión,
7 en caso de que le sea posible, la directora Rodríguez Quesada, participará de manera virtual.
8 **Comuníquese a Ana Cecilia Rodríguez Quesada.**

9 (A.C.R.Q.)

10

11

ARTÍCULO 10.[°]

12

13

El gerente general, señor Marco Vargas Aguilar, presentó el resumen ejecutivo de fecha 26 de febrero del 2025, al que se adjunta la exposición denominada ***Aprobación aumento salarial IPC, Primer semestre 2025***, mediante la cual se solicita la aprobación de la Junta Directiva para el pago del aumento salarial de 0,62% correspondiente al primer semestre 2025, que se aplicará a la planilla activa de BN Vital en marzo del presente año (con sus respectivos retroactivos). Adicionalmente, se anexa la carta de fecha 13 de abril del 2023, emitida por la Secretaría General del Banco Nacional, relativa al acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 10.[°], sesión 12.636, celebrada el 11 de abril del 2023, en el que se aprobó la Política Salarial Aplicable a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, así como el oficio DGBN-098-2025 del 4 de febrero del 2025, suscrita por la señora Maritza Fuentes Salas, directora de Gente BN, relativo a la aplicación del Índice de Precios al Consumidor para el citado semestre.

14

El director Arias Porras dijo: “El aumento salarial es 0,62%, ¿verdad?”.

15

El señor Vargas Aguilar afirmó: “Sí, señor”.

16

El director Arias Porras agregó: “Para el primer semestre del año 2025. De acuerdo con no sé cuál normativa, la Junta Directiva tiene que aprobar el mismo acuerdo que ya se aprobó a nivel del Banco y para que se aplique en las subsidiarias. ¿De acuerdo?”.

17

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

18

El señor Vargas Aguilar apuntó: “Perdón, de acuerdo y en firme para ya aplicarlo”.

19

El director Arias Porras indicó: “Sí, de acuerdo y en firme, porque sino no se puede pagar”.

20

Los señores directores estuvieron anuentes en tomar este acuerdo en firme.

21

Resolución

22

Considerando i) lo dispuesto en la Política Salarial Aplicable a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, aprobada en el artículo 10.[°], sesión 12.636 del 11 de abril del 2023, y ii) el oficio DGBN-098-2025 del 4 de febrero del 2025, suscrito por la señora Maritza Fuentes Salas, directora de Gente BN, relativo a la aplicación del Índice de Precios al Consumidor para el primer semestre del 2025 en el Banco Nacional, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) aprobar el pago del aumento salarial de 0,62% (según Índice de Precios al Consumidor), correspondiente primer semestre del 2025, el cual se aplicará a la planilla activa de BN Vital en marzo del presente año, con sus respectivos retroactivos; lo anterior, en los términos de la exposición denominada ***Aprobación aumento salarial IPC, Primer semestre 2025***, adjunta en esta oportunidad.

23

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.[°] de la Ley General de la Administración Pública.

24

Comuníquese a Gerencia General.

(M.V.A.)

25

26

ARTÍCULO 15.[°]

27

28

El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 18 de febrero del 2025, al que se adjunta la carta de fecha 4 del mismo mes, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general, en la cual comunica la parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 7^º, sesión 342, celebrada el 3 de febrero del 2025, en el

1 que se tuvo por presentada la propuesta del modelo de gestión 2025 de las Auditorías Internas del
2 Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y se resolvió elevarlo a conocimiento
3 de las juntas directivas de las sociedades anónimas para su valoración. De manera adicional, se
4 anexa la presentación denominada: ***Auditoría Interna - BN Vital, 2025 Modelo de Gestión, Indicadores.***

5 Al respecto, el señor Arias Zúñiga manifestó: “Muy buenos días a todos. En esta oportunidad lo
6 que se presenta es el modelo de gestión, la propuesta de modelo de gestión para la evaluación de
7 la auditoría interna correspondiente al periodo 2025. Este modelo ya se presentó al Comité de
8 Auditoría en la sesión 342 del 3 de febrero y en ese Comité se acordó que se eleve a las respectivas
9 juntas directivas para su aprobación. Básicamente, esta es la propuesta del modelo de gestión y
10 los indicadores, está conformados por siete indicadores, el primero de ellos tiene que ver con la
11 efectividad del plan anual de aseguramiento con un peso del 30% y una meta del 100%. La eficacia
12 del seguimiento de recomendaciones, con un peso del 10% y una meta del 95%. El promedio de
13 notas de auditoría de calidad, estos son auditorías que nos realizan evaluaciones de calidad, que
14 nos realizan a los servicios que realizamos y acá iría el resultado promedio de esas evaluaciones
15 con un 15% de peso y bajo una meta del 100%. La efectividad de las reglas del negocio que
16 tenemos previsto para realizar este año, que son tres, tienen un peso del 20% y una meta del 100%.
17 Y luego viene todo lo que es la parte de experiencia de cliente y que tiene que ver con la cultura
18 del personal. En lo que es experiencia al cliente el peso es del 10% dentro del modelo y una meta
19 del 95%. Aporte de valor, que es estas son encuestas de servicio que nos realiza las áreas auditadas
20 a cada informe o a cada trabajo que realizamos ellos nos elaboran unas encuestas de satisfacción
21 del servicio recibido, esta tiene un peso del 5% dentro del modelo, con una meta del 95% y viene
22 lo que es la encuesta del personal o la experiencia del personal, que esta tiene un peso de 10%
23 dentro del modelo y una meta del 95%. Básicamente, esta es la propuesta, es similar a la del año
24 pasado, lo que sí cambia en cinco de los siete indicadores es que las metas se incrementaron para
25 este año y también informarles que, bueno, este modelo es similar al del año pasado, en vista de
26 que es dándole continuidad al plan estratégico que tenemos como auditorías. Para este año
27 corresponde la actualización de nuestro plan estratégico, que posteriormente lo estaríamos
28 presentando a la Junta Directiva para su aprobación, por lo que el modelo de gestión para el 2026,
29 es de esperar que varíe en función de ese replanteamiento estratégico. En la siguiente diapositiva,
30 básicamente lo que se hace es un alineamiento de los distintos indicadores con la estrategia del
31 Conglomerado, entonces, tenemos toda la parte de cultura adaptativa que se alinea a la estrategia
32 del Conglomerado en ser un Conglomerado responsable y sólido en la propuesta de valor de
33 servicios útiles integrados de forma intuitiva. Luego, viene la parte de auditoría digital, que se
34 alinea con la intención de tener la mejor solución de tecnología en procesos, que es una intención
35 a nivel de Conglomerado. La parte de experiencia al cliente que se alinea a la visión del
36 Conglomerado, de brindar la mejor experiencia a nuestros clientes y la parte de experiencia de
37 personal que se alinea a la intención también de Conglomerado de tener la mejor gente y el mejor
38 equipo dentro, en este caso, dentro del departamento de Auditoría. Básicamente, esa es la
39 propuesta, no sé si tienen alguna consulta o comentario con mucho gusto. Don Jaime tiene...”.

41 El director Arias Porras dijo: “Don Jaime”.

42 El director Murillo Víquez externó: “Gracias, don José Manuel. Solo por cultura general, José
43 Luis, recordáme porque no lo logré entender, ¿qué es la efectividad de las reglas de negocio?”.

44 El señor Arias Zúñiga respondió: “La efectividad de las reglas de negocio es que nosotros como
45 auditorías dentro del plan anual estamos proponiendo cada año elaborar tres reglas automatizadas
46 o pruebas de auditoría automatizadas. Entonces, la efectividad es que durante el año logremos
47 efectivamente implementar esa prueba de auditoría automatizada, que busca que esa prueba esté
48 alineada a temas medulares o importantes y que también ayuden a la eficiencia de la Auditoría,
49 porque son pruebas que se realizan, como digo, de manera automática”.

50 El director Murillo Víquez señaló: “Perdón, don José. Y hoy..., vamos a ver, ¿esto es totalmente
51 nuevo o ya tenés algo en producción?”.

52 El señor Arias Zúñiga respondió: “Sí, ya tenemos 12 reglas que están funcionando y que en el
53 momento que nos genere la alerta, ella nos comunica, por ejemplo, tenemos una que
54 tiene que ver con el Impuesto sobre la Renta, este Impuesto sobre la Renta en la parte de
55 inversiones, que hay que gestionar la recuperación ante Hacienda, esto tenemos una alerta de que

1 si con un plazo que ya está previamente definido, si sobrepasa ese plazo, la herramienta nos genera
2 una alerta que la Administración tiene pendiente de gestionar ese cobro, esta prueba fue a raíz,
3 bueno, de la situación que, en su momento, vio la Operadora de recuperación del Impuesto sobre
4 la Renta ante Hacienda, que no se hicieron de manera oportuna. Entonces, bueno, se generó esta
5 alerta. Tenemos otra alerta, tal vez para contarle así muy rápidamente, una alerta de funcionarios
6 que solicitan más de cinco días de vacaciones. Entonces, en el momento que se hace esa solicitud
7 nos genera una alerta y nosotros la comunicamos a las áreas para que gestionen ante sistemas la
8 inactivación de los sistemas mientras los funcionarios están en periodo de vacaciones. Teníamos
9 otra alerta de tiempos de solicitudes de retiro de parte de los afiliados, definimos un plazo, cuando
10 ya se acerca el plazo normativo se nos genera una alerta para informarle al área de Operaciones
11 de que tiene pendiente una solicitud de retiro de un afiliado que ya está próximo a vencer el plazo
12 y que eventualmente podamos incumplir con el plazo normativo para poder hacerle efectivo el
13 pago. Tenemos otras asociadas con liquidez, tenemos ahí 12 reglas que vamos desarrollando”.

14 El director Murillo Víquez señaló: “No, no, buenísimo, pensé que era eso; pero, sabía qué pasaría
15 que las teníamos, que con vacaciones posiblemente me imagino que tenías una encendida a la
16 gente que no toma vacaciones, entonces, es más riesgoso”.

17 El señor Arias Zúñiga dijo: “Sí, correcto. Esa es la propuesta, don José Manuel, no sé si tienen
18 alguna consulta o comentario”.

19 El director Arias Porras preguntó: “¿Alguna otra consulta o comentario? Si no de mi parte yo estoy
20 de acuerdo. ¿Estarían de acuerdo en aprobar el modelo?”.

21 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

22 El señor Arias Zúñiga solicitó: “Le agradecería si puede ser en firme para que entre en vigor”.

23 El director Arias Porras indicó: “De acuerdo, lo aprobamos en firme. O.K., muchas gracias”.

24 El señor Arias Zúñiga expresó: “Muy amable. Muchas gracias”.

Resolución

25 **Considerando** lo resuelto por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 7º, sesión 342,
26 celebrada el 3 de febrero del 2025, contenido en la carta de fecha 4 de febrero del 2025, emitida
27 por la Auditoría General, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN**
28 **FIRME: aprobar** la propuesta del **Modelo de Gestión 2025** de la Auditoría Interna de BN Vital,
29 Operadora de Pensiones Complementarias, S. A., de conformidad con los términos del documento
30 denominado **Auditoría Interna - BN Vital, 2025 Modelo de Gestión, Indicadores**, anexo al
31 resumen ejecutivo del 18 de febrero del 2025.

32 **Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo en forma
33 nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley
34 General de la Administración Pública.

35 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

36 (J.L.A.Z.)

ARTÍCULO 25.º

41 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó la carta del 4 de febrero del 2025,
42 suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual
43 comunica el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 3.º, sesión 342
44 del 3 de febrero del 2025, en el cual, entre otros aspectos, se acordó reelegir a la señora Ruth
45 Alfaro Jara como Presidenta del citado Comité por el período comprendido entre el 3 de febrero
46 y el 31 de diciembre del 2025. Además, se resolvió remitirlo a las sociedades anónimas para su
47 conocimiento.

48 El director Arias Porras manifestó: “Este es el informe de que la directora doña Ruth Alfaro Jara
49 fue reelegida como Presidente del Comité de Corporativo de Auditoría. Quedamos informados.
50 Don José Luis, ¿usted tenía algún detalle, algún comentario al respecto?”.

51 El señor Arias Zúñiga contestó: “No, señor, básicamente era eso, informar de la reelección de
52 doña Ruth”.

53 El director Arias Porras indicó: “O.K., gracias”.

Resolución

1 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada la carta
2 del 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco
3 Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité
4 Corporativo de Auditoría en el artículo 3.º, sesión 342 del 3 de febrero del 2025, relativo a la
5 reelección de la señora Ruth Alfaro Jara como presidenta del citado Comité por el período
6 comprendido entre el 3 de febrero y el 31 de diciembre del 2025.

7 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(J.L.A.Z.)

9 **ARTÍCULO 26.º**

10 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 26 de febrero
11 del 2025, al que se adjunta carta de fecha 4 del mismo mes, suscrita por el señor Ricardo Araya
12 Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por
13 el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 10.º, sesión 342, celebrada el 3 de febrero del
14 2025, en el que se conoció el documento AI-BNVI-G-01-2025, denominado **Informe de**
15 **Desempeño** de la Auditoría Interna de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones
16 Complementarias, S. A., así como la declaratoria de independencia y objetividad de la labor de
17 Auditoría Interna de esta sociedad, correspondientes al período 2024 (anexos); además, se resolvió
18 elevarlos a conocimiento de esta Junta Directiva.

19 Sobre el particular, el señor Arias Zúñiga expuso: “Acá básicamente, don José, es presentar los
20 resultados y la rendición de cuentas de la Auditoría Interna, correspondiente al período 2024”.
21 El director Arias Porras apuntó: “Adelante”.

22 El señor Arias Zúñiga continuó: “Esto, igual, ya fue de conocimiento y se presentó en el Comité
23 de Auditoría y lo que se acuerda es que posteriormente se eleve a las respectivas juntas directivas
24 para su conocimiento. Básicamente este es el resultado del modelo de gestión del 2024, obtuvimos
25 un 99,3%. Básicamente en los indicadores del modelo de gestión obtuvimos resultados
26 satisfactorios, con excepción del indicador de promedio de auditorías de calidad, que se ubicó
27 levemente inferior a la meta, la meta era un 95% y el resultado promedio fue de un 93%, y el otro
28 indicador que se ubicó levemente inferior a la meta establecida fue el aporte de valor, que son los
29 resultados de las miniencuestas, son los resultados de cada servicio que nosotros como Auditoría
30 realizamos, la Administración nos llena una encuesta de satisfacción del servicio recibido y, en
31 promedio, la calificación fue de un 88% y la meta era un 95%. Esos son los dos indicadores que
32 se ubicaron levemente inferior. Luego, ratificar la declaratoria de independencia y objetividad de
33 la Auditoría durante el período 2024, no tuvimos ninguna situación que afectara las labores de
34 Auditoría o que contraviniere la independencia de y objetividad de nuestras labores. Como parte
35 de la rendición de cuentas, informarles que durante el 2024 se emitieron 18 informes de auditoría,
36 teníamos 15 planeados, realizamos tres estudios de más. Básicamente, esto nos arrojó 47
37 hallazgos, de ellos hay cinco aspectos positivos. Estos 47 hallazgos están enfocados
38 principalmente en temas de gestión de riesgos y gobernabilidad, principalmente, y en lo que es en
39 materia de riesgos están enfocados principalmente en lo que es riesgo estratégico, cumplimiento
40 normativo, sostenibilidad y de proyectos. En lo que respecta al seguimiento de recomendaciones,
41 durante el período 2024 el inventario inicial fue de 67 recomendaciones, durante el período se
42 emitieron 83 recomendaciones, se le dio seguimiento y se dio por subsanadas 82 recomendaciones
43 que gestionó la Administración, y cerramos el año con un inventario de 68 recomendaciones. En
44 lo que respecta a recomendaciones de entes externos, iniciamos el año con ocho recomendaciones.
45 Los distintos órganos, principalmente Supén, durante el período emitió 35 recomendaciones, se le
46 dio seguimiento y la Administración atendió 27 de ellas y se cerró el año con un inventario de 16
47 recomendaciones. De las recomendaciones de auditoría, básicamente del inventario de 68 con el
48 que cerramos el año, hay ocho recomendaciones que se ubican en nivel de riesgo alto, 54 medio y
49 seis con un nivel de riesgo bajo. En lo que respecta a la gestión de alertas, que comentaba ahora a
50 raíz de la consulta de don Jaime, básicamente son 12 alertas; de esas 12, tres generaron reportes
51 durante el período y se atendieron de manera satisfactoria, de manera preventiva con la
52 Administración para evitar posibles incumplimientos. En la siguiente diapositiva, lo que se detalla
53 son esas ocho recomendaciones de riesgo alto. Básicamente informarles..., esta foto es a la semana
54 anterior, cuando se preparó el material; sin embargo, al día de hoy realizamos una verificación
55

1 para poder comentarles un estado más actual, informarles que hay tres recomendaciones que tienen
2 fecha de vencimiento 31 de enero. Estas al día de hoy ya están subsanadas, entonces, de estas ocho
3 recomendaciones ya hay tres que están cumplidas o subsanadas; tenemos tres que están dentro del
4 plazo establecido por la Administración, una al 30 de abril, otra al 30 de noviembre del 2026, esta
5 es de un estudio corporativo en materia de tecnología de información, y tenemos una que vence
6 en este mes; pero, bueno, fue la que don Marco presentó precisamente asociada con el esquema
7 de comisiones, y hay otra que vence en este mes; pero la Administración ya gestionó una
8 ampliación de plazo para el 30 de junio y tiene que ver con la metodología del riesgo político, que
9 es una metodología que están desarrollando y, bueno, solicitaron o gestionaron la ampliación para
10 el 30 de junio. Entonces, en términos generales, para comentarles, entonces, de estas ocho
11 recomendaciones, hay tres cumplidas, una que se atendió hoy, tres que están dentro del plazo y
12 una que les mencionaba que tiene ampliación de plazo para el 30 de junio”.

13 El director Arias Porras dijo: “De acuerdo con eso, José Luis, al 30 de junio todas estarían listas.
14 Me refiero a las ocho”.

15 El señor Arias Zúñiga respondió: “Sí, bueno, solo hay una que está para el 30 de noviembre del
16 próximo año. Esa es una recomendación de tecnología de información que se atiende a nivel de
17 Conglomerado”.

18 El director Arias Porras indicó: “Ah, sí, O.K.”.

19 El señor Arias Zúñiga añadió: “Y esa fue una fecha que propuso el área de Tecnología del
20 Conglomerado, sí, señor.

21 El director Arias Porras señaló: “O.K.”.

22 El señor Arias Zúñiga prosiguió: “En lo que respecta al desempeño operativo, en lo que respecta
23 al presupuesto destinado para capacitación, teníamos previsto €5,5 millones, se ejecutaron €3,3
24 millones, para un 60%; sin embargo, en lo que respecta a la cantidad de horas de formación, se
25 tenían previstas 416 horas; sin embargo, sobrepasamos de manera importante las horas de
26 formación, que fueron 1.277 horas entre capacitaciones internas y externas que recibió el personal
27 de la Auditoría Interna. Con respecto a la ejecución presupuestaria, teníamos un presupuesto en el
28 2024 de €303,0 millones y logramos ejecutar el 90% de ese presupuesto, que es alrededor de
29 €273,0 millones. Algunos de los resultados claves o logros importantes durante el 2024, bueno,
30 fue el proceso de implementación del sistema de Auditoría, la certificación de calidad, que nos
31 recertificamos por parte de los Auditores de España, y la migración de lo que son las
32 recomendaciones de un sistema que había quedado ya en obsolescencia para el seguimiento de
33 recomendaciones en la Operadora y que lo trasladamos al sistema de recomendaciones que tiene
34 Control Interno a nivel de Conglomerado, y ahora para este año lo que corresponde es la migración
35 ahora de ese sistema de Control Interno de Conglomerado para nuestro propio sistema que ya
36 adquirimos el año anterior y que ya lo tenemos en funcionamiento. Básicamente esos son los
37 resultados y las gestiones de la Auditoría del período 2024. Si tienen alguna consulta o comentario,
38 con mucho gusto”.

39 El director Arias Porras preguntó: “¿Alguna consulta o comentario?”.

40 La directora Rodríguez Quesada contestó: “No, muchas gracias, muy bien”.

41 El director Alvarado Delgado acotó: “No, señor”.

42 El director Arias Porras concluyó: “Lo damos por recibido. Muchas gracias, José Luis”.

43 El señor Arias Zúñiga externó: “Muchas gracias”.

Resolución

44 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el
45 documento AI-BNVI-G-01-2025, denominado **Informe de Desempeño** de la Auditoría Interna de
46 BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S. A., así como la declaratoria de
47 independencia y objetividad de la labor de Auditoría Interna de esta sociedad, correspondientes al
48 período 2024, adjuntos al resumen ejecutivo del 26 de febrero del 2025 y expuestos por el señor
49 José Luis Arias Zúñiga, encargado de esa dependencia. Asimismo, la carta de fecha 4 de febrero
50 del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional,
51 relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 10.º, sesión 342,
52 celebrada el 3 del mismo mes, en el que se conocieron el citado informe y declaración de
53 independencia.

54 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

(J.L.A.Z)

ARTÍCULO 27.[°]

1
2
3 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 26 de febrero
4 del 2025, al cual se adjunta la carta de fecha 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo
5 Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la cual transcribe el acuerdo tomado por
6 el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 13.[°], sesión 342, celebrada el 3 de febrero del
7 mismo año, en el que se conocieron los resultados de la evaluación de experiencia del cliente de
8 las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica,
9 correspondientes al período 2024; además, se resolvió elevarlo a conocimiento de las juntas
10 directivas de las subsidiarias para su conocimiento.

11 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual la señora Ana Cristina Soto
12 Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente del Banco Nacional, con el propósito
13 de desarrollar una presentación sobre este particular.

14 El señor Arias Zúñiga mencionó: “El siguiente tema, don José Manuel, es un tema que ya fue
15 conocido en el Comité Corporativo de Auditoría y de lo que se encarga es elevarlo a las respectivas
16 juntas directivas para su conocimiento. En esta oportunidad quien realiza la evaluación es el área
17 de experiencia al cliente del Banco y doña Ana Cristina es la encargada de esa área y es la que va
18 a proceder con la exposición de los resultados de la experiencia al cliente, correspondiente a la
19 evaluación de la Auditoría Interna del período 2024”.

20 El director Arias Porras indicó: “O.K. Adelante”.

21 La señora Soto Fallas expresó: “Un cordial saludo para todos. En el contexto de lo que comentaba
22 don José Luis, el propósito de mi participación del día de hoy es comentar los resultados de
23 evaluación de experiencia al cliente interno correspondiente a la Auditoría de BN Vital. En ese
24 sentido, de las cinco invitaciones cursadas a los miembros de Junta Directiva logramos la
25 participación de cuatro miembros, siendo los resultados obtenidos los siguientes: En materia de
26 NPS tenemos tres respuestas efectivas, siendo dos de los clientes que calificaron la experiencia
27 promotores y un cliente pasivo. Siguiendo la metodología del NPS procedemos a considerar o
28 generar un NPS neto de 67%. En materia de satisfacción de cliente, en una escala de cero a 10 y
29 con un método de cálculo de promedio simple, las cuatro respuestas generan una satisfacción del
30 cliente de 90%, teniendo en consideración que el máximo definido por la Auditoría General para
31 este indicador es 95%. Y, finalmente, la última parte del instrumento genera que todos los
32 participantes de esta evaluación están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que la función de
33 Auditoría de BN Vital añade valor, es un asesor de confianza, está el día sobre los cambios del
34 negocio en el sector, normativas, procesos del negocio, evalúa adecuadamente la eficacia de los
35 procesos y sus informes son precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, oportunos y
36 completos en el tiempo. Eso sería muy ejecutivamente los resultados de experiencia de cliente de
37 esta Auditoría”.

38 El director Arias Porras consultó: “¿Algún comentario a la exposición de doña Ana Cristina?”.

39 El director Alvarado Delgado respondió: “Ninguno”.

40 El director Arias Porras dijo: “Entonces, muchas gracias”.

41 La señora Soto Fallas expresó: “Con todo gusto, buenas tardes”. De seguido, la señora Ana
42 Cristina Soto Fallas dejó de participar en la sesión.

43 Resolución

44 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el resumen
45 ejecutivo del 26 de febrero del 2025, al cual se adjunta el documento denominado **Evaluación**
46 **Experiencia del Cliente Auditoría BN Vital 2024**, expuesto en esta oportunidad por la señora Ana
47 Cristina Soto Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente. Asimismo, la carta de
48 fecha 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
49 Banco Nacional, relativo al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo
50 13.[°], sesión 342, celebrada el 3 de febrero del 2025, en el que se conoció el citado informe.

51 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

(J.L.A.Z.)

ARTÍCULO 28.[°]

52 La secretaria general a.i. del Banco Nacional, señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó el informe
53 del 26 de febrero del 2025, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que

1 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de
2 cumplimiento. Al respecto, explicó: “En el reporte hay cinco, tres están en plazo y hoy se darían
3 por cumplidos, les detallo rápidamente: se da por cumplido el acuerdo de la sesión 575, artículo
4 15.º tanto el numeral tres como el numeral cuatro, el numeral tres relacionado con la revisión del
5 esquema de comisiones y el numeral cuatro relacionado con la agenda al contrato de los ejecutivos.
6 Eso sería, don José”

7 El director Arias Porras dijo: “O.K., muchas gracias”.

8 **Resolución**

9 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el informe
10 de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional,
11 con corte al 26 de febrero del 2025.

12 (S.Z.Ch.)

13

14 **ARTÍCULO 29.º**

15

16 El presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Verificamos
17 la grabación, Sofía”.

18 La señora Zúñiga Chacón confirmó: “Sí, señor, sin problemas”.

19 El director Arias Porras dijo: “O.K. Muchísimas gracias y buenas tardes”.

20 De seguido, se dio por finalizada la sesión.

21 (J.M.A.P.)

22 A las doce horas con veinticuatro minutos se levantó la sesión.

23

24

25

PRESIDENTE



SECRETARIO



MBA. José Manuel Arias Porras

MBA. Jaime Murillo Víquez

26 Según el artículo 9 de la Ley 8454: “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital,
27 tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.”

28

29