

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

3
4 **N° 625**

5
6 San José, Costa Rica, miércoles veinticinco de febrero del dos mil veintiséis, a las diez horas.

7
8 **SESIÓN ORDINARIA**
9

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

Fiscal: Sr. Adrián E. Quirós Araya

Gerente General: MBA. Marco Vargas Aguilar
Auditor Interno: Lic. José Luis Arias Zúñiga

Asesoría Legal: Lic. Genaro Jiménez Orozco
Enlace corporativo: Lcda. Jessica Borbón Guevara
Secretaria General: Lcda. Cinthia Vega Arias

10
11
12 **ARTÍCULO 1.º**

13
14 Se dejó constancia de que el señor Hilel Zomer Befeler no asistió a la presente sesión para brindar
15 asesoría legal, por cuanto debió atender otros asuntos propios de su cargo como Director Jurídico.
16 En su lugar, participó el señor Genaro Jiménez Orozco, abogado de la Dirección Jurídica.

17
18 **ARTÍCULO 2.º**

19
20 En atención a lo dispuesto en el artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que
21 dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en
22 audio y video, el presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Buenos
23 días. Bienvenidos a la sesión número 625 de la Junta Directiva de BN Vital, sesión ordinaria
24 presencial, hoy 25 de febrero del año 2026, al ser las 10:00 de la mañana. Verificamos la
25 grabación”.
26 La señora Vega Arias confirmó: “Buenos días, ya iniciamos grabación”.
27 El director Arias Porras acotó: “Muchas gracias”.

28 (J.M.A.P.)

29
30 **ARTÍCULO 3.º**

31
32 Seguidamente, el director señor José Manuel Arias Porras manifestó: “¿Alguna observación al
33 orden del día propuesto para esta sesión?”. Al no haberla, agregó: “O.K., aprobamos el orden del
34 día”.

35 Los directivos mostraron su anuencia.

36 **Resolución**

37 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del día de la
38 presente sesión ordinaria número 625 de BN Vital, OPC., S.A.

39 (J.M.A.P.)

40
41 **ARTÍCULO 4.º**
42

1 El presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, externó: “¿Alguna observación al
2 acta de la sesión ordinaria 623 del 11 de febrero?”. Al no haberla, acotó: “O.K., muchas gracias,
3 aprobamos el acta”.

4 Los directores mostraron estar de acuerdo.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la sesión
7 ordinaria número 623 de BN Vital, OPC, S. A., celebrada el 11 de febrero del 2026.

8 (J.M.A.P.)
9

10 **ARTÍCULO 6.º**
11

12 En seguimiento del apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
13 director señor Jaime Murillo Víquez comentó: “Quiero seguir insistiendo en algo que he dicho un
14 par de veces en las últimas sesiones; pero, me parece que es importante y no lo voy a ligar con el
15 tema ROP, sino que lo voy a ligar con temas de voy a decir que de experiencia al cliente y otros,
16 y es que la Operadora y la Administración haga todos los esfuerzos posibles para que los traslados,
17 por ejemplo, de un ROP hacia una pensión voluntaria o que la gente pueda hacer aportes
18 extraordinarios o que se pueda vincular, se puede hacer con la menor fricción posible o con la
19 mayor celeridad posible. Entonces, sigo instando a la Administración. Yo sé que ya venimos dando
20 pasos en esa misma línea; pero, me parece que este es un tema que apremia en tiempo, entonces,
21 no quería dejar de insistir. Y eso a mí me parece que una gran posibilidad para mitigar algunos de
22 los riesgos que hay o para poder captar parte del dinero que va a haber en el sistema, es que los
23 voluntarios tengan niveles de fricción y de experiencia al cliente muy satisfactorios. Entonces, no
24 quería dejar de insistir en esto y les aseguro que va a ir siendo mi insistencia permanente de aquí
25 en adelante”.

26 El director Arias Porras acotó: “Gracias, don Jaime Don Marco, una pregunta relacionada con la
27 repartición del ROP que se aprobó a finales del año 2020, ¿tenemos información cuantificada de
28 qué porcentaje de lo que giramos del ROP, producto de ese transitorio, pasó a planes voluntarios?”.

29 El señor Vargas Aguilar contestó: “No, no tenemos información; pero, sí tiene que haber sido un
30 porcentaje muy bajo”.

31 El director Arias Porras indicó: “Gracias. Sí, deberíamos tratar ahora de estar más listos. Debo
32 confesar que yo retiré el ROP y lo pasé al voluntario. La ventana coincidió exactamente con mi
33 pensión. Sí, el voluntario tiene más ventajas que el ROP, lo que pasa es que la mayoría de la gente
34 no retiraría el ROP para pasarlo a un voluntario. Y no estoy hablando necesariamente de lo que
35 conviene más a la Operadora, sino lo que le conviene más al trabajador pensionado. Pero, bueno,
36 en este momento creo que no es el momento para salir a educar a los que estén deseosos de retirar
37 el ROP”.

38 **Resolución**

39 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** en atención al comentario
40 formulado en esta oportunidad por el director señor Jaime Murillo Víquez, **instar** a la
41 Administración para que agilice y gestione lo que corresponda en cuanto a la atracción de
42 pensiones voluntarias.

43 **Comuníquese** a Gerencia General.

44 (J.M.V.)
45

46 **ARTÍCULO 7.º**
47

48 Como último punto del apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General y*
49 *Auditor*, el director señor Bernal Alvarado Delgado manifestó: “si es viable, el 25, de hoy en un
50 mes, nosotros tenemos una actividad del Banco fuera del país, entonces, para ver si es viable que
51 se pueda cambiar la Junta Directiva de ese 25 de marzo”.

52 El director Arias Porras señaló: “Sí, digámosle a Andrea que nos ayude con eso. ¿Qué días son los
53 que van a estar fuera?”.

54 El director Alvarado Delgado contestó: “Toda esa semana prácticamente. No, creo que el
55 martes..., ya te digo. De esa semana nosotros arrancamos el lunes”.

1 El director Arias Porras preguntó: “¿Y la sesión anterior qué fecha tiene? ¿11? Podría ser a finales
2 de la semana siguiente al 11, o sea, la semana anterior a la fecha que tenemos actualmente”.

3 El director Alvarado Delgado dijo: “Ajá, si ustedes pueden”.

4 El director Arias Porras externó: “Vamos a ver si se puede. Gracias, Andrea”.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: acoger** la propuesta presentada
7 por el director señor Bernal Alvarado Delgado y, en consecuencia, **encargar** a la Gerencia General
8 que, en conjunto con la Secretaría General, gestione lo pertinente para que la sesión inicialmente
9 programada para el día 25 de marzo del 2026 se convoque el 20 de marzo de este año.

10 **Comuníquese a Gerencia General.**

(B.A.D.)

11

12

13

14

15

14 **ARTÍCULO 10.º**

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 25 de febrero del 2026, al que se adjunta la carta del 9 de ese mes, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general, mediante la cual comunica la parte resolutoria del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6º, sesión 353, celebrada en la misma fecha, en el que se tuvo por presentada la propuesta del modelo de gestión de las auditorías internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica aplicable al primer semestre del 2026 y se resolvió elevar dicha propuesta a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva General y de las juntas directivas de las sociedades anónimas. Asimismo, se anexa la exposición denominada **Modelo de Gestión AI BN Vital 2026**.

El director Arias Porras indicó: “Seguimos con José Luis. Dos presentaciones tuyas hay, ¿verdad?”.

El señor Arias Zúñiga contestó: “Listo, sí, señor”.

El director Arias Porras agregó: “Para ver si por lo menos resolvemos los de aprobación”.

El señor Arias Zúñiga expuso: “Lo que se trae es el modelo de gestión para evaluar el desempeño de la Auditoría. Esto se conoció en el Comité de Auditoría, en la sesión 353 del 9 de febrero, y la propuesta es un modelo de gestión que evalúa el desempeño de la Auditoría por el primer semestre, porque actualmente nos encontramos elaborando el nuevo plan estratégico y la idea es que ya para el segundo semestre tengamos ese nuevo plan estratégico y el modelo de gestión para ese segundo semestre y para los años que siguen se alineen a ese nuevo plan estratégico. Básicamente, para este semestre serían tres indicadores...”.

El director Arias Porras señaló: “Me llama la atención a ese cuadro que tengamos dos rubros que no se usan, pero los mantuvimos ahí”.

El señor Arias Zúñiga respondió: “Sí, es que esos son, como nos alineamos a la Auditoría General del Banco, esos dos sí les aplican a ellos y, entonces, quedaron ahí”.

El director Arias Porras apuntó: “Nos alineamos; pero no tanto, porque no los usamos”.

El señor Arias Zúñiga prosiguió: “Sí, sí. Básicamente, entonces, son tres indicadores. El primero tiene que ver con la efectividad del plan de aseguramiento, que tiene un peso de 40%, para las actividades que están previstas para el primer semestre. Un segundo indicador que tiene que ver con la eficacia de auditorías de calidad, estos son evaluaciones que nos hace el área de calidad de la Auditoría General del Banco. Cada auditoría que ella nos hace tiene una nota, por decirlo así, de cada de cada servicio que nos revisan y esas calificaciones, el promedio simple de esos resultados tiene un peso de un 40% en el modelo y la meta es un 95%. Y el último indicador tiene que ver con experiencia al cliente, que lo que se aprobó es un promedio ponderado de las evaluaciones de cierre de interacción, que estas son unas miniencuestas que aplicamos cada vez que se hace un trabajo de Auditoría y la relacional anual, que son las encuestas anuales que nos responde la Junta Directiva y la misma Administración. Esa tiene un peso del 20% y la meta es de un 95% para obtener ese 20%”.

El director Arias Porras dijo: “Yo tengo dos consultas o una consulta que tiene dos partes con relación al segundo punto y al tercero. ¿El segundo punto se refiere a los informes que hace la Auditoría, el segundo 40%?”.

- 1 El señor Arias Zúñiga contestó: “Correcto. Sí, ellos nos auditan el seguimiento de
2 recomendaciones, las actividades que nosotros hacemos”.
- 3 El director Arias Porras añadió: “No; pero mi pregunta va más allá, es que no he hecho la pregunta,
4 ¿cuántos informes son los que están proyectados para el primer semestre?, porque si fueran 20 y
5 uno ni siquiera lo hacen se sacan un 95% y, por lo tanto, les da 40 puntos”.
- 6 El señor Arias Zúñiga explicó: “Ah, no, no, hay un equilibrio, son aproximadamente 19 estudios,
7 queda la mitad para un semestre y la otra mitad para el otro”.
- 8 El director Arias Porras indicó: “O sea, que hacen 10 estudios por semestre”.
- 9 El señor Arias Zúñiga respondió: “Como 10 por semestre, aproximadamente, sí, señor”.
- 10 El director Arias Porras expresó: “¿Qué se nos hizo don Edgar?, que es el experto en auditoría”.
- 11 La directora Rodríguez Quesada informó: “Se fue al baño”.
- 12 El director Arias Porras preguntó: “¿Tenemos *quorum*?”.
- 13 La señora Vega Arias afirmó: “Sí, señor”.
- 14 El director Arias Porras continuó: “Sí, ¿verdad? *O.K.* Y en el último punto, la experiencia del
15 cliente, ahí, es que el otro día que conversamos yo me quedé con la duda de los porcentajes en el
16 tercer elemento, porque yo quedé, ahí hay 20 puntos, de los cuales el primer 10% se divide en una
17 encuesta que hacen los usuarios, los supervisados, cada vez que les mandan un informe, que es
18 más o menos la mitad. Entonces, de esos 10 puntos, los 10 puntos los ponen los supervisados.
19 *O.K.* Y de los segundos 10 puntos la mitad la pone la Junta Directiva y la otra mitad la ponen los
20 supervisados. Entonces, de esos 20 puntos, 15 los califican los supervisados y la Junta Directiva,
21 que se supone el superior jerárquico de la Auditoría, solo califica cinco puntos de 20, o sea un
22 25%. Y, como se lo dije el otro día, me parece que está desproporcionada la importancia de la nota
23 que ponen los supervisados, debería ser mucho más alta la importancia de la nota que pone la
24 Junta Directiva; por eso, quería...”.
- 25 La directora Rodríguez Quesada consultó: “¿En este caso es la Junta General?, ¿la Junta General
26 estamos hablando?”.
- 27 El señor Arias Zúñiga externó: “No, la Junta, acá, es para evaluar al Auditor Interno, sí”.
- 28 El director Arias Porras manifestó: “No sé si me explico con eso y, si les parece que está bien o
29 que está mal, no sé”.
- 30 El director Murillo Viquez opinó: “Nosotros deberíamos tener más peso”.
- 31 El director Arias Porras acentuó: “Yo creo eso y es que solo pesamos... Don Edgar, mi punto es
32 ahí, hay tres, no sé para qué ponen cinco líneas; pero solo tres son útiles para nosotros, y, aunque
33 casi no se lean, la tercera, ese 20% se divide en dos componentes, 10% y 10%. Los primeros 10%
34 los califican los supervisados, luego de que les entregan un informe de Auditoría, los primeros
35 10%, y los segundos 10% son encuestas que se pasan al final de semestre. La Junta Directiva pesa
36 la mitad y los supervisados pesan la otra mitad. Entonces, de esos 20 puntos, los supervisados por
37 la Auditoría o los auditados, para usar la palabra correcta, pesan el 75% de los 20% puntos y la
38 Junta Directiva pesa el 25%. A mí me parece que eso está desproporcionado”.
- 39 El director Quirós Núñez dijo: “De acuerdo”.
- 40 El señor Arias Zúñiga indicó: “Sí. Ahí es un promedio ponderado; pero, como bien dice José
41 Manuel, en ese ponderado va a tener mayor cantidad de interacciones la Administración. Don José
42 Manuel en la conversación que sostuvimos sugería que fuera, y me parece que es muy atinado,
43 que fuera un 5%, al final es el mismo 20% solo que distribuido de una forma distinta, es un 5%
44 para los resultados de las minienuestas, un 5% para la encuesta anual que hacen los auditados y
45 un 10% para la encuesta que responde la Junta Directiva, que a mí me parece muy atinada la
46 observación de don José Manuel y me parece que no habría ningún problema de que
47 eventualmente se apruebe así, porque se mantiene el mismo alineamiento en los indicadores, lo
48 que varía es esa distribución de ese mismo 20%”.
- 49 El director Arias Porras comentó: “Yo le hice la observación al Auditor General y lo estaban
50 analizando; pero creo que nosotros podemos aprobar el modelo de gestión, no hay que cambiarle
51 nada, porque siempre va a ser 40%, 40% y 20%, solo que con una nota de que ese 20% es 10% de
52 la Junta y 10% de los supervisados de los auditados”.
- 53 El señor Arias Zúñiga mencionó: “Correcto”.
- 54 El director Arias Porras consultó: “¿Lo aprobamos así, entonces?”.
- 55 El director Murillo Viquez contestó: “De acuerdo y en firme”.

- 1 El director Arias Porras acotó: “O.K. De acuerdo y en firme”.
- 2 Los directivos mostraron estar de acuerdo.
- 3 El señor Arias Zúñiga expresó: “Muchas gracias. Muy amables, gracias”.
- 4 El director Arias Porras concluyó: “Muy bien, muchas gracias”.

5 **Resolución**

6 **Considerando** lo resuelto por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 353,
7 celebrada el 9 de febrero del 2026, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ**
8 **EN FIRME: aprobar** la propuesta del modelo de gestión de la Auditoría Interna de BN Vital,
9 Operadora de Planes Pensiones Complementarias, S. A., correspondiente al primer semestre del
10 2026, de conformidad con los términos expuestos en esta ocasión el señor José Luis Arias Zúñiga,
11 auditor interno de la sociedad, en el entendido de que deberá incorporarse el ajuste solicitado por
12 el director José Manuel Arias Porras en lo que respecta al indicador *Experiencia al cliente interno*,
13 en el sentido de modificar la distribución del 20% asignado a ese rubro, para que un 10% sea
14 evaluado por la Junta Directiva y el otro 10% por los auditados. Cabe mencionar que, una vez
15 realizada la actualización del plan estratégico, se elevará ante este órgano colegiado el
16 planteamiento del modelo de gestión de la Auditoría Interna para el segundo semestre del presente
17 año.

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

21 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

22 (J.L.A.Z.)

23 **ARTÍCULO 15.º**

24

25 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 28 de enero
26 del 2026, al cual se adjunta la carta de fecha 9 de febrero del 2026, suscrita por el señor Ricardo
27 Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la cual transcribe el acuerdo tomado por
28 el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 7.º, sesión 353, celebrada el 9 de febrero del
29 mismo año, en el que se conocieron los resultados de la evaluación de experiencia del cliente de
30 las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica,
31 correspondientes al período 2025; además, se resolvió elevarlo a conocimiento de las juntas
32 directivas de las subsidiarias para su conocimiento.

33 El director Arias Porras consultó: “Don José Luis, ¿usted puede presentar el que aparece aquí
34 Ángel Bustos?”.

35 El señor Arias Zúñiga expresó: “Bueno, la idea era que lo presentara él por el tema de que la
36 evaluación es por un externo; pero, básicamente, los resultados de la aplicación de la encuesta
37 obtuvo un resultado de un 88%, considerando la encuesta que se le aplicó a los directores de Junta
38 Directiva y a la Administración, si lo vemos de manera desagregada, la Junta Directiva calificó la
39 labor de Auditoría con un 96% y la Administración con una calificación de un 85%, básicamente,
40 esos son los resultados de la encuesta de satisfacción”.

41 El director Arias Porras dijo: “Muy bien, sigamos mejorando”.

42 La directora Rodríguez Quesada señaló: “Yo tenía una duda, don José, porque en el cuadrado ese
43 donde se está presentando 2023, 2024 y 2025, dice que en 2023 fue evaluado por el grupo de
44 miembros de Junta, entonces, ahí se dio un 92%; pero, que en el 2025 fueron miembros de Junta,
45 Gerencia, directores y jefaturas, entonces, no es comparable la satisfacción porque ha venido de
46 92%, 90% y 88%, o sea, por lo menos el cuadro a mí no me está dando información si no leo el
47 detalle adjunto”.

48 El señor Arias Zúñiga indicó: “Correcto, sí, de acuerdo, fueron metodologías distintas y esta
49 diapositiva estaba a solicitud de uno de los directores en el Comité de Auditoría cuando el tema
50 se conoció ahí, que quería ver cómo habían sido los resultados de años anteriores; pero,
51 efectivamente, no son comparables porque, inclusive, las preguntas se replantean, el esquema es
52 diferente y la muestra inclusive también”.

53 El director Arias Porras externó: “Parece que la Administración Superior es más estricta que los
54 directivos”.

1 El señor Arias Zúñiga afirmó: “Sí, es que tal vez como que hay informes que incomodan un
2 poquito”.

3 El director Murillo Víquez apuntó: “Voy a aprovechar este momento y no lo tomes a mal, don
4 José, y yo no sé si tienen el mismo sentimiento; pero, aprovechando esto y la calificación que te
5 hacen los evaluados es porque vos haces informes; pero, yo lo he dicho un par de veces aquí, yo
6 no veo informes de la Auditoría, o sea, yo aquí, no sé; pero, muy pocos en la historia de informes
7 que les hacen a las áreas la Auditoría señalando algo y no sé si es que todo está bien y, en buena
8 hora, no habría que alertarse; pero, a mí sí me gustaría por lo menos entender por qué el flujo hacia
9 arriba no se da, si es que tiene que alertar algo que sea importante, estoy claro, no me quiero meter
10 en minucias; pero, lo extraño, don José”.

11 El señor Arias Zúñiga mencionó: “Sí, ahí, bueno, hay informes que sí se presentan en el Comité
12 de Control, se conocen ahí dependiendo de la gravedad del tema, bueno, se toma la decisión de
13 que se eleve a Junta Directiva, esto también considerando que las agendas casi siempre pasan muy
14 saturadas y no quisiéramos tal vez...”.

15 El director Arias Porras propuso: “Yo retomaría ese tema de que propone don Jaime y diría que
16 trimestralmente le traigan a la Junta Directiva una filmina con líneas así horizontales donde diga
17 se hizo informe sobre tal cosa, resultado tal, de manera que, si hicieron 10, en un trimestre van a
18 ser cinco, en una filmina los vemos, aunque la agenda sea saturada, porque me parece muy
19 importante la observación de don Jaime, ¿les parece que lo tomemos como acuerdo?”.

20 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

21 **Resolución**

22 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) **tener por presentado** el
23 resumen ejecutivo del 28 de enero del 2026, al cual se adjuntan los principales resultados de
24 evaluación de la experiencia del cliente interno correspondiente a la Auditoría Interna de BN
25 Vital, para periodo 2025, expuesto en esta oportunidad por el señor José Luis Arias Zúñiga, auditor
26 interno de esta sociedad. Asimismo, la carta de fecha 9 de febrero del 2025, suscrita por el
27 señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, relativo al acuerdo tomado por
28 el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 7.º, sesión 342, celebrada en la misma fecha, en
29 el que se conoció el citado informe. 2) De conformidad con lo solicitado por el presidente del
30 directorio, José Manuel Arias Porras, **encargar** a la Auditoría Interna presentar trimestralmente
31 un resumen de los informes realizados, con el propósito de brindar un seguimiento más oportuno
32 por parte de este órgano colegiado.

33 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

34 (J.L.A.Z.)

36 **ARTÍCULO 16.º**

38 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el resumen ejecutivo del 25 de febrero
39 del 2026, al que se adjunta carta de fecha 9 del mismo mes, suscrita por el señor Ricardo Araya
40 Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por
41 el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 11.º, sesión 353, celebrada el 9 de febrero del
42 2025, en el que se conoció el documento AI-BNVI-G-01-2026, denominado **Informe Ejecutivo
43 de Desempeño de la Auditoría Interna 2025**, de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones
44 Complementarias, S. A., así como la declaratoria de independencia y objetividad de la labor
45 de Auditoría Interna de esta sociedad, correspondientes al período 2025 (anexos); además, se
46 resolvió elevarlos a conocimiento de esta Junta Directiva.

47 Sobre el particular, el señor Arias Zúñiga expuso: “Este es el informe de desempeño de labores
48 del 2025, básicamente, comentarles que, bueno, el modelo de gestión del 2025 cerró con una
49 calificación de 99%, se cumplieron de manera satisfactoria las metas de todos los indicadores
50 excepto los dos de excelencia con foco al cliente, que son las miniencuestas, que la meta era un
51 95% y el resultado de las miniencuestas del 2025 fue de un 89%. Y el resultado de la encuesta que
52 mencioné ahora que al consolidar tanto Junta Directiva como Administración, se obtuvo una
53 calificación de 88% y la meta era de un 95%. Lo otro es ratificar que en el año 2025 lo que es la
54 independencia y la objetividad de la Auditoría no se vio comprometida en ningún momento por
55 ninguna situación que pudiese comprometer la labor de la Auditoría, entonces, ratificar que

1 durante el 2025 no hubo ningún impedimento a la ejecución de la labor. Aquí básicamente es
2 resumir los 19 estudios que teníamos previstos, se lograron ejecutar, de hecho, logramos hacer
3 uno adicional que fue un informe adicional. Los hallazgos de esos informes, que fueron 37, se
4 enfocan principalmente en temas de estrategia y de cumplimiento normativo y en términos
5 generales se puede concluir en un cumple parcial, con base en los hallazgos que identificamos y
6 los estudios en las tres áreas de gobierno, riesgo y control, en un cumple parcial, es decir, en un
7 nivel intermedio sería la opinión de la Auditoría considerando los hallazgos que identificamos
8 durante el 2025. En lo que respecta a recomendaciones, iniciamos el 2025 con un inventario de
9 68, se emitieron 53 durante el año, la Administración atendió 62 y cerramos el año con un
10 inventario de 59 recomendaciones, recordemos que esto es dinámico están saliendo
11 recomendaciones y vienen e ingresan algunas otras. En lo que respecta por nivel de riesgo,
12 tenemos dos de riesgo alto, 56 de riesgo medio y una de riesgo bajo”.

13 El director Arias Porras consultó: “Perdón, ¿cuáles son esas dos de riesgo alto?”.

14 El señor Arias Zúñiga respondió: “Esas dos de riesgo alto están dentro del plazo, la Administración
15 hace ampliación, una tiene que ver con una metodología de riesgo político que se le pidió a la
16 Administración que está gestionando con la unidad de Riesgos y la unidad de Riesgos la está
17 trabajando para una a nivel de Conglomerado. Y la otra recomendación tiene que ver con una de
18 tecnología de información que se atiende a nivel de Conglomerado, que es que tienen que etiquetar
19 los servicios en la nube y eso es una recomendación que están atendiendo las subsidiarias junto
20 con el área TI del Banco y estiman atenderlo en noviembre de este año”.

21 El director Arias Porras externó: “O sea, falta un año. ¿Cómo estamos con la identificación de
22 beneficiarios de afiliados fallecidos?”.

23 El señor Arias Zúñiga contestó: “Nosotros estamos monitoreando eso, el avance, en realidad ha
24 sido bastante importante toda la dinámica en la que ha entrado la Operadora y viene atendiéndose
25 de manera satisfactoria. En lo que respecta al plan operativo, básicamente, se cumplió en el 100%
26 del presupuesto que teníamos destinado para capacitación y las horas previstas y en lo que es la
27 ejecución presupuestaria logramos ejecutar el 95% también del presupuesto que teníamos previsto
28 para este año. Y en el programa de aseguramiento de calidad logramos que, efectivamente, la
29 Auditoría General con su área de Calidad nos hicieran las auditorías de calidad que teníamos
30 prevista para el año. Básicamente, esos son los resultados del 2025”.

31 El director Arias Porras consultó: “¿Alguna observación? Don Edgar”.

32 El director Quirós Núñez preguntó: “¿Tanto en el informe anterior como de este hay aspectos de
33 mejora que se identifican para mejorar el servicio?”.

34 El señor Arias Zúñiga preguntó: “Para nosotros como Auditoría, sí, claro, nosotros seguimos
35 constantemente en el uso de tecnologías de información, de hecho, el año pasado iniciamos con el
36 tema de inteligencia artificial, ahí nos ayudó el área de Tecnología de la Operadora para poder
37 adquirir las primeras licencias dentro de la Operadora de Copilot para poder utilizar la inteligencia
38 artificial y, de hecho, bueno, ahí sirvió como para ir abriendo camino para que la misma
39 Administración también se fuera involucrando en este tema; pero, sin lugar a dudas, la principal
40 oportunidad mejora y el mayor reto es seguir haciendo uso de estas nuevas tecnologías para poder
41 abarcar más como Auditoría, nosotros somos cinco funcionarios y a veces es limitada la capacidad
42 que tenemos, entonces, la única forma de poder abarcar más es a través del uso de la tecnología y,
43 sin lugar a dudas, ese es uno de los principales retos que tenemos y que estamos trabajando en ello
44 constantemente, sí, señor”.

45 El director Arias Porras preguntó: “O.K. ¿Están de acuerdo en dar por conocido el informe?”.

46 Los señores directores mostraron su anuencia.

47 **Resolución**

48 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el
49 documento AI-BNVI-G-01-2026, denominado *Informe Ejecutivo de Desempeño de la Auditoría*
50 *Interna 2025*, de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S. A., así como
51 la declaratoria de independencia y objetividad de la labor de Auditoría Interna de esta sociedad,
52 correspondiente al período 2025, adjuntos al resumen ejecutivo del 25 de febrero del 2026 y
53 expuestos por el señor José Luis Arias Zúñiga, encargado de esa dependencia. Asimismo, la carta
54 de fecha 9 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
55 Banco Nacional, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo

1 11.º, sesión 353, celebrada el 9 del mismo mes, en el que se conocieron el citado informe y
2 declaración de independencia.

3 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(J.L.A.Z)

4
5 **ARTÍCULO 18º**

6
7 El director señor José Manuel Arias Porras expresó: “Validamos la grabación”.

8 La señora Vega Arias respondió: “Sin inconvenientes”.

9 El director Arias Porras acotó: “Muchas gracias. Bueno, muchísimas gracias a todos por su
10 participación”.

11 De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(J.M.A.P.)

12
13 A las doce horas con cuarenta minutos se levantó la sesión.

14

15

16

PRESIDENTE



MBA. José Manuel Arias Porras

SECRETARIO



MBA. Jaime Murillo Víquez

17

18

19

20

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