

Acta de la sesión extraordinaria 10-26, celebrada virtualmente, por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, el miércoles dieciocho de febrero del dos mil veintiséis, a las once horas con cincuenta y ocho minutos, con el siguiente cuórum:

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

Además, asisten como invitados:

MBA Julio César Trejos Delgado, gerente general; Licda. Evelyn Aguilar Corrales, subgerente de Negocios; Lic. Fabio Montero Montero, subgerente Comercial a.i.; MBA Dagoberto Hidalgo Cortés, subgerente Administrativo; Lic. Manfred Sáenz Montero, gerente corporativo jurídico; Licda. Joaquinita Arroyo Fonseca, asesora jurídica de la Junta Directiva; MSc. Minor Morales Vincenti, gerente corporativo de riesgos; Licda. María Eugenia Zeledón Porras, auditora General Corporativa; MBA Pablo Villegas Fonseca, secretario general; MBA Laura Villalta Solano, asistente Secretaría Junta Directiva; Licda. María José Araya Alvarez, asistente Secretaría Junta Directiva a.i.

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

ARTÍCULO I

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Orden del Día*, la señora **Mahity Flores Flores** somete a consideración del directorio, el orden del día propuesto para la sesión extraordinaria 10-26, que se transcribe a continuación:

- I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**
- II. SIG CORPORATIVO (Participan: BCR SAFI, BCR Valores, BCR Seguros, BCR OPC, BCR Logística, Banprocesa).**
 - a. Gerencia Corporativa de Operaciones / Gerencia Corporativa TI:**
 - a.1** *Reporte de avance trimestral planes de acción auditoría externa Acuerdo Conassif 5-24 (CFBCR) (Antes: Sugef 5-17), corte a diciembre 2025. Atiende SIG-24 (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*
 - a.2** *Planes para atención de la modificación reglamentaria acuerdo Conassif 5-24. (CONFIDENCIAL-RESOLUTIVO)*

III. ASUNTOS DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO

- a. *Informe con la opinión de auditoría externa sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgo. Firma auditora: Crowe Horwath CR, S.A. Atiende SIG-30.*

IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

- a. **Gerencia Corporativa de Capital Humano:**
a.1 *Aprobación Programa de persuasión, influencia y Storytelling (PÚBLICO-RESOLUTIVO)*

Seguidamente, la señora **Mahity Flores Flores** dice: “Muy buenos días, señores, vamos a iniciar con esta sesión extraordinaria número 10-26, el 18 de febrero, al ser las 11:58 de la mañana. Como primer punto tenemos la aprobación del orden del día. Señores directores, si están de acuerdo, estaríamos aprobando el orden del día.

Los miembros del directorio están conformes con lo planteado.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión extraordinaria 10-26, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

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

ARTÍCULO III

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

ARTÍCULO IV

De seguido, según lo dispuesto en el orden del día de esta reunión, corresponde continuar conociendo temas consignados en el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia Corporativa de Riesgo*, por lo que se retiran de la sesión virtual, los miembros de las juntas directivas, fiscalías, auditorías y administración activa, de todas las entidades del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, a saber; BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR Pensiones), BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), BCR Valores S.A., BCR Logística, Banprocesa S.R.L. y BCR Corredora de Seguros.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: “Muy bien, en este momento agradecer la participación de los miembros de juntas directivas, los fiscales, las auditorías y la administración activa de todas las entidades del Conglomerado, BCR SAFI, OPC, Valores, Seguros, Logística y Banprocesa. Muy buenas tardes, muchas gracias”.

De seguido, a las doce horas con nueve minutos, se retiran sala virtual los miembros de las juntas directivas, fiscalías, auditorías y administración activa, de todas las entidades del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, a saber; BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR Pensiones), BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), BCR Valores S.A., BCR Logística, Banprocesa S.R.L. y BCR Corredora de Seguros.

De igual manera, finaliza la telepresencia, de los señores Mynor Hernández, Manuel Méndez, Gabriel Venegas, así como de la señora Teresa Ruiz.

TOMAR NOTA

ARTÍCULO V

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

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, participa, por medio de la modalidad de telepresencia, el señor **Kendall Aguilar Zamora, ejecutivo de Universidad Corporativa SAGO**, para presentar a consideración del directorio, el documento que contiene la aprobación para el Programa de persuasión, influencia y *Storytelling*. Copia de la información fue suministrada, oportunamente, a los miembros del directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Mahity Flores Flores** dice: “Continuamos con el cuarto punto, *Asuntos de la Gerencia General*. En este caso, don Pablo, por favor, si me apoyo con este punto”.

Comenta el señor **Pablo Villegas Fonseca**: “Sí señora. Ya se encuentra con nosotros don Kendall Aguilar, de la Gerencia Corporativa de Capital Humano para presentar la propuesta para la aprobación del programa de Programa de persuasión, influencia y *Storytelling* que, en sesión pasada había hecho referencia a don Julio César (Trejos Delgado). Aquí le cedo la palabra a don Kendall, para que realice la exposición”.

El señor **Kendall Aguilar Zamora** menciona: “Muchísimas gracias, buenos días, estimados miembros de Junta Directiva, reciban un cordial saludo. Inicialmente, solicito el permiso para realizar una modificación en la presentación original, enviada anteriormente, ya que fue ajustado, y adicional, como bien se indica, informar que, por un tema de cuórum funcional, estructural y el interés de participación, de seis de los siete directores presentes para

el evento de capacitación, no es posible que se separen de la deliberación del tema, ya que es se perdería el cuórum. Así que, usted me indica doña Mahity, si podemos hacer el...”.

Indica la señora **Mahity Flores**: “Adelante, por favor”.

De seguido, el señor **Kendall Aguilar** expresa: “Excelente. A continuación, procedo a proyectar los antecedentes (ver imagen n.º1). Es importante destacar que, la participación se plantea de forma voluntaria, para los miembros de los órganos colegiados, esto en coordinación con la Secretaría de la Junta Directiva General, la Gerencia General y la Universidad Corporativa SAGO.

ANTECEDENTES

1. En la **Sesión 06-26**, celebrada el **2 de febrero de 2026**, la Gerencia General informó a la Junta Directiva sobre la posibilidad de participar en el **Programa Persuasión, Influencia y Storytelling**, impartido por INCAE, invitando a los señores directores interesados.
2. Se promueve la **participación voluntaria** de los miembros de la Junta Directiva en el Programa Persuasión, Influencia y Storytelling, mediante la coordinación de la Secretaría, la Gerencia General y la Universidad Corporativa (SAGO).
3. Se coordina el interés de los miembros de la Junta Directiva, del Gerente General y de los Subgerentes para la participación en el Programa Persuasión, Influencia y Storytelling del INCAE, asegurando la gestión administrativa correspondiente.

Imagen n.º1. Antecedentes

Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Como parte de la información del curso, deseo indicar que este responde al programa de formación estratégica, el cual es dirigido a la Alta Administración del Conglomerado Financiero BCR. El curso permite desarrollar en los participantes la capacidad de construir y comunicar historias impactantes que inspiren, movilicen, generen conexiones, integrando diferentes tipos de técnicas y uso de estrategias.

Este curso está contenido, o se conforma por cuatro sesiones, las cuales son de tres horas cada una. La primer sesión es ¿qué es la persuasión? Y ¿por qué es tan importante? La sesión número dos es el *storytelling*, ¿qué es? Y ¿por qué todos tienen que dominarlo? La sesión número tres son los datos más *storytelling* y, por último, la importancia de los datos ordenados, buenas visualizaciones estadísticas y un arco narrativo sólido.

Este curso tiene una duración de doce horas, se va a transmitir de forma sincrónica, mediante la modalidad de la plataforma *Zoom*. Las fechas y horarios serían el 4, 5, 11 y 12 de marzo del 2026, en un horario de 9:00 a.m. a 12:00 p.m., tiene un costo de US\$12.400.0 para un total de 30 personas y el costo por participante es de US\$413.33.


El proveedor encargado del curso es INCAE Costa Rica y es importante indicar que este curso está regido por la *Ley General de Contratación Pública*, 9986, específicamente en el artículo 3, de la excepción, que, indica que son cursos abiertos al público (ver imagen n.º2).

INFORMACIÓN DEL CURSO

El curso permite desarrollar en los participantes la capacidad de **construir y comunicar historias impactantes que inspiren, movilicen y generen conexión**, integrando técnicas narrativas eficaces, liderazgo, comunicación auténtica y uso estratégico de datos. El enfoque es teórico-práctico y orientado a fortalecer la persuasión, influencia y credibilidad de los mensajes en contextos profesionales, personales y sociales.

Contenidos del curso	
Sesión 1	¿Qué es persuasión y por qué es importante? Bases psicológicas de la persuasión (3 horas)
Sesión 2	Storytelling: ¿qué es y por qué todos tienen que dominarlo? (3 horas)
Sesión 3	Datos + Storytelling (3 horas)
Sesión 4	Importancia de los datos ordenados, buenas visualizaciones estadísticas y un arco narrativo sólido (3 horas)

Duración total: 12 horas por grupo.
Modalidad: Live online vía Zoom.
Fechas y horarios: 4, 5, 11 y 12 de marzo de 2026 de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Inversión: US\$12,400.00 por grupo (hasta 30 personas)
Costo por participante: US\$ 413.33
Proveedor: INCAE Costa Rica



Nota: curso abierto al público
artículo 3- Excepciones inciso e)
LGCP 9986

Imagen n.º2. Información del curso

Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Seguidamente, antes de presentar los considerandos, si tienen alguna consulta que podamos abordar”.

La señora **Flores Flores** señala: “No veo consultas, ni comentarios. Por supuesto que nos parece un programa muy importante”.

Menciona el señor **Aguilar Zamora**: “Excelente, muchísimas gracias. Parte de la solicitud de acuerdo es aprobar la participación de los señores directorios Mahity Flores Flores, Sonia Mora Jiménez, María del Pilar Muñoz Fallas, Néstor Solís Bonilla, Jean Carlo Calderón Cabrera y don Eduardo Rodríguez del Paso y por parte de la administración asiste el gerente general del Banco de Costa Rica, don Julio César Trejos Delgado y los subgerentes generales: Evelyn Aguilar Corrales, Dagoberto Hidalgo Cortés y Fabián[sic] Montero Montero, en el curso...”.

Interviene el señor **Fernando Víquez Salazar**: “Perdón, que interrumpa. Yo había manifestado interés, lo que pasa es que yo tengo unas fechas que están complicadas y pedí que se revisara eso, pero yo tengo interés, porque es que no me mencionaron, entonces no sé si tengo que hacerlo ahora o después”.

Al respecto, el señor **Kendall Aguilar** responde: “Correcto, don Fernando, justamente hoy respondí, antes de ingresar a la sesión, que nos indica el proveedor que no puede mover las fechas ya establecidas y usted nos había indicado que no se encontraba dentro del país, por ende, no es factible poder contar con el movimiento de fechas”.

En línea con lo anterior, el señor **Fernando Víquez** dice: “¿Y es presencial eso?”.

Detalla el señor **Aguilar Zamora**: “No, es virtual”.

Comenta el señor **Víquez Salazar**: “¿Y virtual no me podría conectar?”.

El señor **Kendall Aguilar** manifiesta: “Si usted desea don Fernando, claro que sí”.

Agrega el señor **Fernando Víquez**: “Páseme los horarios de esos días que yo no voy a estar, a ver si me puedo conectar”.

Sobre el particular, el señor **Aguilar Zamora** señala: “Perfecto. Sería de 9:00 a.m. a 12:00 p.m., don Fernando”.

Complementa el señor **Víquez Salazar**: “De 9:00 a.m. a 12:00 p.m. Ok, lo podemos ver aparte, yo lo que pediría entonces es que quede la autorización, para no tener que (venir otra vez) y si fuera el caso yo no participo, si no puedo participar. Entiendo que hay que pagar, entonces tenemos que ponernos de acuerdo, usted y yo, para ver si se va a poder o no. Yo lo defino hoy, ahora”.

Continúa el señor **Kendall Aguilar**: “Perfecto, con mucho gusto don Fernando. Voy a estar en contacto con don Pablo, para siempre dar este seguimiento.

En el punto número dos es informar a los participantes que esta capacitación se encuentra regulada por las *Disposiciones administrativas de la Universidad Corporativa SAGO del Conglomerado Financiero BCR*, la normativa B-48-08, el cual establece el compromiso y la responsabilidades que debe cumplir las personas trabajadoras.

Adicional, también es importante dar seguimiento al acuerdo 06-26, del pasado 2 de febrero de 2026, mediante el cual se dispuso que, en el caso de que algún director o directora manifiesten interés en participar en el programa, impartido por INCAE, deberá comunicarlo a la Secretaría de la Junta Directiva General, a fin de gestionar lo correspondiente, por medio de la Gerencia General y la Universidad Corporativa SAGO.

También es importante dejar constancia que, por un tema de cuórum funcional, estructural y el interés de participación de los eventos detallados en el punto uno, es... Bueno, aquí indica seis directores (ver imagen n.º3), pero ya tenemos los siete directores interesados, por lo cual no era posible que se separen de la debida diligencia del tema porque perderíamos el cuórum y, por último, necesitaríamos dejar en firme o declarar en firme el acuerdo”.

SOLICITUD DE ACUERDO

1. Aprobar la participación de los señores Directores Mahity Flores Flores, Sonia Mora Jiménez, María del Pilar Muñoz Fallas, Néstor Solís Bonilla, Jean Carlo Calderón Cabrera y Eduardo Rodríguez del Paso y por parte de la administración asisten el Gerente General del Banco de Costa Rica, Julio César Trejos Delgado, y los Subgerentes Generales Evelyn Aguilar Corrales, Dagoberto Hidalgo Cortés y Fabio Montero Montero, en el curso externo abierto al público denominado “Programa Persuasión, Influencia y Storytelling”. Dicho programa será impartido los días **4, 5, 11 y 12 de marzo de 2026**, en un horario de **9:00 a.m. a 12:00 p.m.**, bajo la modalidad virtual en línea, mediante la plataforma Zoom. El costo total la capacitación es de **US\$12.400,00**, correspondiente a la participación de hasta 30 personas del Banco de Costa Rica.
2. Informar a las personas participantes que esta capacitación se encuentra regulada por las **Disposiciones Administrativas de la Universidad Corporativa Sago del Conglomerado Financiero BCR**, normativa B-48-08, en la cual se establecen los **compromisos y responsabilidades** que deben cumplir las personas trabajadoras.
3. **Dar seguimiento al acuerdo 06-26** del 2 de febrero de 2026, mediante el cual se dispuso que, en caso de que algún Director o Directora manifieste interés en participar en este Programa impartido por el INCAE Business School, deberá comunicarlo a la Secretaría de la Junta Directiva, a fin de gestionar lo correspondiente por medio de la Gerencia General y la Universidad Corporativa Sago (SAGO).
4. Dejar constancia que por un tema de quórum funcional estructural y que el interés de participación en los eventos detallados en el punto 1) es de seis de los siete directores presentes, no era posible que se separaren de la deliberación del tema porque se perdía el quórum.
5. Declarar el acuerdo en firme.

Imagen n.º3. Solicitud de acuerdo

Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Posteriormente, la señora **Mahity Flores** dice: “Muy bien, muchas gracias don Kendall. Señores directores ¿están de acuerdo? Estaríamos acogiendo la propuesta, y doña Joaquinita adelante, por favor”.

Acota la señora **Joaquinita Arroyo Fonseca**: “Disculpe, doña Mahity. Es que revisando el monto que se indica en el punto número uno, tal vez habría que hacer un ajuste, porque creo que estamos copiando el monto total, para treinta personas y eso no estaría acorde con las personas que se están aprobando en este momento. Básicamente es un tema de ajuste sobre ese aspecto, básicamente”.

Comenta la señora **Flores Flores**: “Don Kendall usted toma nota. Entiendo, doña Joaquinita, que, también van a estar personas de la administración, que no son de resorte de aprobación de la Junta, entonces ahí se complementaba el grupo de treinta, pero sí se aprovecha total”.

La señora **Joaquinita Arroyo** agrega: “Sí, pero para efectos de este acuerdo ustedes no están aprobando, o ya habrían aprobado en otro momento la capacitación, pero en este momento es solo para esas personas y el monto no concuerda, entonces hay una inconsistencia”.

Menciona el señor **Aguilar Zamora**: “Se tomaría nota doña Joaquinita. De hecho, si ustedes me permiten para tener este dato, son US\$413.33 por persona, para efectos de este acuerdo son los siete directores más el gerente general y los tres subgerentes. Entonces, es importante aclarar que el costo total de la capacitación, por persona, es de US\$413.33”.

Seguidamente, la **Mahity Flores** indica: “Muy bien, hacemos el ajuste, por favor, don Kendall, y si es posible, dejamos la invitación a doña María Eugenia (Zeledón Porras) para ver si ella puede aprovechar este curso, muy bien.

Bien, entonces estamos de acuerdo, señores directores y estaríamos acogiendo en firme la propuesta. Gracias don Kendall”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, la participación de los funcionarios se alinea con los pilares estratégicos del Banco de Costa Rica que son: 3) Priorizar la experiencia del cliente impulsando la Transformación Digital, e interno promoviendo la satisfacción de los colaboradores, y 4) Potenciar una gestión eficiente del negocio y del conglomerado, basada en una cultura ágil, lo anterior a través del fortalecimiento de competencias en persuasión, influencia y *storytelling*, que permitirán a los participantes comunicar de forma clara, estratégica y basada en datos, generar mayor conexión con clientes internos y externos, facilitar procesos de cambio, y apoyar la toma de decisiones en entornos digitales y altamente competitivos.

Segundo. Que, lo pertinente a la contratación de dicho curso, se rige por lo establecido la *Ley General de Contratación Pública*, ley 9986, artículo 3- Excepciones inciso e) contratación de capacitación abierta entendida como aquella donde media invitación al público en general.

Tercero. Que, en el marco del Programa de Formación Estratégica Institucional, se ha identificado fortalecer las capacidades de comunicación de la Alta Administración y la Junta Directiva, por lo que esta capacitación constituye una herramienta clave para articular la visión, impulsar el alineamiento organizacional y movilizar la ejecución de la estrategia; contribuyendo a robustecer la toma de decisiones, la gestión del cambio y la relación con los grupos de interés.

Se dispone:

1.- Aprobar la participación de las señoras Mahity Flores Flores, María del Pilar Muñoz Fallas y Sonia Mora Jiménez, así como de los señores Néstor Solís Bonilla, Jean Carlo Calderón Cabrera, Fernando Víquez Salazar y Eduardo Rodríguez del Paso, directores del Banco de Costa Rica y por parte de la administración, del señor Julio César Trejos Delgado, gerente general, así como de los subgerentes generales, Evelyn Aguilar Corrales, Dagoberto Hidalgo Cortés y Fabio Montero Montero, en el curso externo abierto al público, denominado “Programa Persuasión, Influencia y *Storytelling*”.

Dicho programa será impartido por INCAE, los días 4, 5, 11 y 12 de marzo de 2026, en un horario de 9:00 a.m. a 12:00 p.m., bajo la modalidad virtual en línea, mediante la plataforma *Zoom*, con un costo de US\$413.33, por persona.

2.- Dejar constancia que, por un tema de cuórum funcional, estructural y el interés de participación de todos los miembros del directorio en el curso externo abierto al público, denominado “Programa Persuasión, Influencia y *Storytelling*”, aprobado en el punto 1, anterior, no era posible que se separen de la deliberación del tema, porque se perdía el referido cuórum.

3.- Instruir a la Gerencia Corporativa de Capital Humano y a la Universidad Corporativa, para que, en coordinación con la Secretaría de la Junta Directiva, gestionen lo correspondiente, para la realización de la capacitación indicada en el punto 1, de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VII

Termina la sesión extraordinaria 10-26, a las doce horas con treinta y siete minutos.