Acta de la Sesión Ordinaria n.°02-23, celebrada por la Junta Directiva del Depósito Agrícola de Cartago S.A., en la ciudad de San José, el miércoles veintidós de febrero del dos mil veintitrés, a las ocho horas con un minuto, con el siguiente CUÓRUM:

Lic. Mynor Hernández Hernández, Tesorero.

Licda. Evelyn Aguilar Corrales, Secretaria.

Lic. Carlos Phillips Murillo, en su condición de Fiscal.

El MBA Douglas Soto Leitón, Presidente, se excusa por no asistir, por encontrarse atendiendo asuntos propios a su cargo, como Gerente General del BCR.

Además, asisten:

Por Depósito Agrícola de Cartago S.A.,

Lic. Fabio Montero Montero, Gerente a.i. de la Sociedad.

Lic. Melvin Cortés Mora, Auditor Interno de la Sociedad.

Por Banco de Costa Rica

MBA Laura Villalta Solano, Asistente Secretaría Junta Directiva.

Licda. Martha Castillo Vega, Transcriptora de Actas.

Además, asisten como invitados, por parte del BCR:

Licda. María Eugenia Zeledón Porras, Subauditora General Corporativa a.i. (1)

Licda. Karol Montero Ulate, Jefe de Oficina de Riesgos No Financieros de la Gerencia Corporativa de Riesgo del BCR.

(1) Se retira de la reunión conforme se consigna, en la parte expositiva del artículo XIII.

Se deja constancia que 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 tele presencia, 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 el criterio GCJ-MSM-071-2020, de fecha 17 de marzo del 2020, de la Gerencia Corporativa Jurídica.

ARTÍCULO I

Seguidamente, con motivo de que el señor Douglas Soto Leitón, Presidente de esta Junta Directiva, se excusó de no poder participar de esta sesión, por encontrarse atendiendo asuntos propios a su cargo, como Gerente General del BCR, el Directorio designa al señor Mynor Hernández Hernández, como Presidente Ad hoc de la Junta Directiva del Depósito Agrícola de Cartago, S.A., para efectos de que dirija esta sesión.

Por lo tanto, el señor **Mynor Hernández Hernández**, somete a consideración del Directorio, el orden del día propuesto para esta sesión ordinaria n.°02-23, que contiene los siguientes puntos:

A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

B. APROBACIÓN DE ACTAS

B.1 *Acta de la sesión ordinaria n.°01-23, celebrada el 25 de enero del 2023.*

C. ASUNTOS DEL COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORÍA (INFORMATIVO)

C.1 *Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a las reuniones ordinarias n.°14-22CCA y n.°15-22CCA.*

D. ASUNTOS RESOLUTIVOS

Gerencia de la Sociedad:

D.1 *Actualización Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad. (PÚBLICO)*

D.2 *Propuesta estrategia de inversiones consolidada Depósito Agrícola y Subsidiaria, 2023. (CONFIDENCIAL)*

D.3 *Informe Propuesta de cierre Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A. (CONFIDENCIAL)*

E. ASUNTOS INFORMATIVOS

Gerencia de la Sociedad:

E.1 *Estados Financieros auditados, con corte a diciembre del 2022. Atiende SIG-03. (PÚBLICO)*

E.2 *Carta de Gerencia sobre revisión estados financieros a diciembre 2022. Atiende SIG-03. (CONFIDENCIAL)*

E.3 *Análisis de gestión financiera de BCR Logística, enero 2023. Atiende SIG-22. (CONFIDENCIAL).*

E.4 *Información Financiera de BCR Logística, enero 2023. Atiende SIG-22. (PÚBLICO).*

E.5 *Ajuste a las cuentas de orden, cuentas castigadas y estimación por deterioro Depósito Agrícola de Cartago, S.A. (CONFIDENCIAL) (Atiende acuerdo sesión n.°07-22, art. VII).*

E.6 *Resultado NPS Consolidado Depósito Agrícola y Subsidiaria, (PÚBLICO).*

F. CORRESPONDENCIA

G. ASUNTOS VARIOS

A continuación, se transcribe, de manera literal, los comentarios realizados en este capítulo, para lo cual, el señor **Mynor Hernández Hernández** dice: "Buenos días, a todos. Iniciamos la sesión ordinaria n.°02-23, del Depósito Agrícola de Cartago, iniciamos con la aprobación del orden del día. ¿Observaciones al orden del día?". Al no haber, agrega: "Entonces, al no haber observaciones aprobamos el orden del día".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.°02-23, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Actas*, el señor **Mynor Hernández Hernández** somete a la aprobación de la Junta Directiva el acta de la sesión ordinaria n.°01-23, celebrada el veinticinco de enero del dos mil veintitrés, diciendo: "¿Tenemos observaciones a las actas?".

Al respecto la señora **Laura Villalta Solano** dice: "La Secretaría (de la Junta Directiva) no recibió observaciones en esta oportunidad, don Mynor".

Ante lo cual, indica el señor **Hernández**: "Si no hay observaciones de los compañeros, estaríamos dando por aprobada el acta de la sesión n.°01-23. ¿De acuerdo?".

Los señores Directores se muestran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°01-23, celebrada el veinticinco de enero del dos mil veintitrés.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

Se presenta para conocimiento de la Junta Directiva informe de asuntos conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría, en las reuniones n.°14-22CCA, del 29 de noviembre del 2022 y n.°15-22CCA, del 19 de diciembre del 2022, de temas relacionados con

la Administración y la Auditoría Interna de la Sociedad; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. El señor **Mynor Hernández Hernández** dice: "Pasaríamos a los Asuntos del Comité Corporativo de Auditoría, tema C.1, resumen de los acuerdos ratificados, correspondientes a las reuniones ordinarias n.°14-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría y n.°15-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría. Adelante".

Al respecto, el señor **Fabio Montero Montero** dice: "Sí, muchas gracias, permítanme presentarles los documentos. El primero, corresponde a los resúmenes de acuerdos ratificados correspondientes a la reunión ordinaria n.°14-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría, del 19 de noviembre del 2022.

En este caso, los temas que se conocieron, en el artículo III, es el informe sobre los acuerdos pendientes del Comité Corporativo de Auditoría; en el punto número VII, el informe de los resultados de la autoevaluación general del sistema de control interno en el Conglomerado Financiero BCR, para el periodo 2022 y en el punto número IX, la propuesta de Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Depósito Agrícola de Cartago S.A.

La propuesta del acuerdo es dar por recibido el resumen de los acuerdos ratificados, correspondiente a la reunión ordinaria n.°14-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría, de fecha 29 de noviembre del 2022, ese como primer punto.

Como segundo punto, se encuentra el resumen de los acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión ordinaria n.°15-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría, del 19 de diciembre del 2022, en este caso, se conoció en el artículo número III, el informe sobre los acuerdos pendientes del Comité Corporativo de Auditoría; en el artículo número VI, los informes de principales hallazgos de auditoría incluidos en la Carta a la Gerencia por parte de la firma de auditores externos *Crowe Horwath CR S.A.*, sobre la primera visita de la auditoría de los estados financieros del Banco de Costa Rica y subsidiarias, al 30 de septiembre del 2022.

Como V artículo, el informe sobre el cambio del instrumento para la evaluación del desempeño individual del nivel gerencial que reporta directamente a la Junta Directiva, para el periodo 2023; como artículo número VIII, la propuesta de ajuste al Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría General Corporativa. Nos queda un artículo más, que es el IX, que es la propuesta de los Informes Periódicos del Comité, que son los IPC, para el periodo 2023.

Por lo tanto, la propuesta de acuerdo es dar por recibido el resumen de los acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión ordinaria n.°15-22CCA, del Comité Corporativo de Auditoría, de fecha 19 de diciembre del 2022".

Así las cosas, dice don **Mynor**: "Si no hay observaciones, entonces, estaríamos dando por recibidos los acuerdos indicados".

Los Directores externan estar de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocido el informe de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en las reuniones n.°14-22CCA, del 29 de noviembre del 2022, y n.°15-22CCA, del 19 de diciembre del 2022, de temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de la Sociedad; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

ARTÍCULO IV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Resolutivos*, participa, por medio de la modalidad de telepresencia, los señores **Esteban Ardón Morera** y **Michael Brenes Carvajal**, en su orden, **Supervisor de Bienestar Laboral y Especialista en Salud Ocupacional de la Gerencia Corporativa de Capital Humano**, para presentar a consideración y aprobación del Directorio, el documento que contiene la *Política a Favor de las Personas con Discapacidad (B-03-18),* según lo establecido en la Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Introduce el tema el señor **Mynor Hernández Hernández** y dice: "Pasaríamos a los *Asuntos Resolutivos* de la Gerencia, punto D.1, Actualización de la Política

del Conglomerado Financiero (BCR) a favor de las Personas con Discapacidad; tema público, 15 minutos, adelante, don Fabio".

Seguidamente, dice el señor **Fabio Montero Montero**: "Muchas gracias, don Mynor y señores Directores, este tema será presentado por compañeros de la Gerencia (Corporativa) de Capital Humano, me permito pasarles a ellos la palabra para que nos hagan la exposición". Entonces, expresa don **Mynor**: "Bienvenido, don Esteban".

Posteriormente, señala el señor **Esteban Ardón Morera**: "Buenos días, a todos, es un gusto saludarles. Bien, vengo a presentarles la actualización de la Política a favor de las Personas con Discapacidad, para esta Junta Directiva. En los antecedentes que tenemos, es que en el Conglomerado (Financiero BCR), como tal, contamos con una comisión para ver el tema de discapacidad, en la cual, yo soy el coordinador, en la cual se revisa y propone la actualización de políticas, normas y procedimientos, a favor de las personas con discapacidad.

Contamos con un documento Política del Conglomerado, a favor de las personas con discapacidad y el fondo es que se requiera adecuar el documento actual, a lo establecido en la Ley 8862, *Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público*.

La Junta Directiva del Banco de Costa Rica, la Junta Directiva General, en la sesión n.°02-23, del pasado 16 de enero, dispuso encargar a las gerencias generales del Conglomerado Financiero BCR, así como, a nuestra Gerencia Corporativa de Capital Humano, presentar esta Política, a las respectivas juntas directivas para aprobación (ver imagen n.°1).

Antecedentes

Los siguientes son los principales antecedentes que sustentan la actualización:

- El Conglomerado Financiero BCR cuenta con una Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) en la cual se revisan y proponen la actualización de políticas, normas y procedimientos institucionales a favor de las personas con discapacidad.
- La Institución cuenta con el documento normativo denominado B-03-18 Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad.
- Se requiere adecuar el documento a lo establecido en la **Ley 8862** Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público.
- La Junta Directiva General del Banco de Costa Rica en la Sesión 02-23, del 16 de enero del 2023 dispuso "Encargar a las Gerencias Generales del Conglomerado Financiero BCR, así como, a la Gerencia Corporativa de Capital Humano presentar la Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (B-03-18), en las respectivas Juntas Directivas para aprobación."

Imagen n.°1. Antecedentes
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

También, tenemos dentro del antecedente, que en el Conglomerado contamos con 26 personas con discapacidad; durante el año 2022, el año pasado, salieron seis personas, muchas se pensionaron por invalidez, de la población que teníamos. La media de edad se encuentra en 46 años y están laborando en diferentes áreas, plataformas, cajas, áreas de apoyo (ver imagen n.°2)".

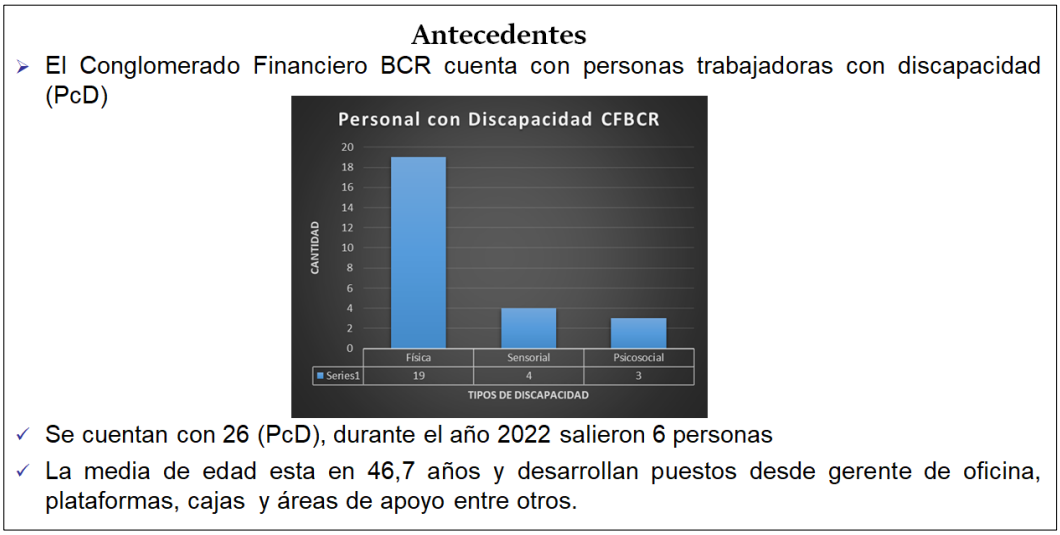

Imagen n.°2. Antecedentes
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Acto seguido, agrega don **Esteban**: "Esto, como parte de los antecedentes (ver imagen n.°3), también se realizaron cambios en relación con nomenclatura, de la Gerencia Corporativa, la definición de Conglomerado; se incorporó a BCR Logística, Banprocesa, BCR Leasing y Bicsa (Banco Internacional de Costa Rica S.A.).

Los cambios de fondo son la inclusión de los artículos, de acuerdo con lo establecido en la Ley indicada, 8862, en donde lo que indica es que se debe reservar un porcentaje no menor al 5% de las plazas vacantes en la administración pública, para ser cubiertas por personas con discapacidad, siempre que existan ofertas de empleo y superen las pruebas selectivas y de idoneidad que correspondan.

Antecedentes

- Se realizaron cambios de forma en relación a nomenclatura de la Gerencia Corporativa Capital Humano, asimismo en la definición de Conglomerado Financiero BCR se incorporó a BCR Logística, Banprocesa S.R.L, BCR Leasing y BICSA

- Los cambios de fondo obedecen a inclusión de artículos de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público que indica:

"Se reserva un porcentaje no menor del 5% de las plazas vacantes en la Administración Pública, para ser cubiertas por las personas con discapacidad, siempre que existan ofertas de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad que corresponda.."

Imagen n.°3. Antecedentes
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Entonces, los cambios que aquí, en esta actualización, es en la Política n.°1 (Compromiso), en el apartado e, agregando el apartado e, indicando que 'emitir las resoluciones administrativas de reserva de, al menos, el 5% de las plazas vacantes, durante cada año para ser ocupadas por personas con discapacidad y publicarlas en los formatos accesibles, en los medios oficiales e idóneos con los que se cuente, esto incluyendo las páginas electrónicas, redes sociales.

Dichas resoluciones deben ser comunicadas por parte de nuestra Gerencia (Corporativa) de Capital Humano, a la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional para la Empleabilidad y Trabajo de las Personas con Discapacidad, esto es dentro del Departamento de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a la Dirección General de Servicio Civil y a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, cuando corresponda' (ver imagen n.°4).

Principales Cambios

Política N.º 1 Compromiso, apartado e.: Fue Modificado agregando apartado "e"

"e. Emitir las resoluciones administrativas de reserva de al menos el 5% de las plazas vacantes durante cada año, para ser ocupadas por personas con discapacidad y publicarlas en formatos accesibles en los medios oficiales e idóneos con los que se cuente, incluyendo páginas electrónicas y redes sociales. Dichas resoluciones deben ser comunicadas por parte de la Gerencia Corporativa Capital Humano a la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional para la Empleabilidad y el Trabajo de las Personas con Discapacidad, ubicada en el Departamento de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad del MTSS, a la Dirección General del Servicio Civil y a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, cuando corresponda."

Imagen n.°4. Principales Cambios, Política n.°1
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

También, en la Política n.°4. Proceso de Reclutamiento y Selección Inclusivos, se agrega un nuevo artículo, que indica que 'es responsabilidad de la Gerencia Corporativa de Capital Humano realizar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación, inducción y contratación, de manera que no resulten excluyentes o discriminatorios para la población de

personas con discapacidad, por lo que se deberán tener las mismas oportunidades para optar por ascensos, traslados, permutas, descensos, recargos y reubicaciones en igualdad de condiciones.

Cuando una persona con discapacidad se traslade en ascenso, descenso, reubicación, permuta u otros mecanismos, se debe asegurar que la plaza que queda vacante se mantenga reservada para ser ocupada por otra persona con discapacidad'. En nuestra Gerencia Corporativa Capital Humano debemos garantizar que dichos procesos sean accesibles, inclusivos y ejecutados de forma que respondan al paradigma de los Derechos Humanos (ver imagen n.°5)".

2. Política N° 4 Procesos de reclutamiento y selección inclusivos

Es un Articulo Nuevo

"Es responsabilidad de la Gerencia Corporativa Capital Humano realizar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación, inducción y contratación, de manera que no resulten excluyentes o discriminatorios para la población de personas con discapacidad. Por lo que, deberán tener las mismas oportunidades para optar por ascensos, traslados, permutas, descensos, recargos y reubicaciones en igualdad de condiciones. Cuando una persona con discapacidad se traslade en ascenso, descenso, reubicación, permuta u otros mecanismos, se debe asegurar que la plaza que queda vacante se mantenga reservada para ser ocupada por otra persona con discapacidad. La Gerencia Corporativa Capital Humano debe garantizar que dichos procesos son accesibles, inclusivos y ejecutados de forma que respondan al Paradigma de Derechos Humanos."

Imagen n.°5. Principales Cambios, Política n.°4
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Adicionalmente, dice don **Esteban**: "Tenemos los criterios recibidos de la Gerencia Corporativa de Riesgo, la Gerencia Corporativa Jurídica, Auditoría General (Corporativa), el criterio legal de nuestra Junta Directiva General (criterio del Asesor Jurídico de la Junta Directiva) y los vistos buenos de los gerentes y auditorías de las subsidiarias indicadas en este párrafo (Banprocesa S.R.L, BCR Valores S.A., BCR Corredora de Seguros, BCR SAFI, BCR OPC, BCR Logística) (ver imagen n.°6)".

Criterios recibidos

Los siguientes son los criterios recibidos:

- Criterio de la Gerencia Corporativa de Riesgo, Oficio N° GCR-523-2021
- Criterio de la Gerencia Corporativa Jurídica, Oficio GCJ-MSM-267-2021
- Criterio de la Auditoria General 386-2021, Oficio No. BCR-VAL-AUD 065-2021
- Criterio Legal Junta Directiva General.
- Vistos buenos de los Gerentes Generales y Auditoras de las Subsidiarias: Banprocesa S.R.L, BCR Valores S.A., BCR Corredora de Seguros, BCR SAFI, BCR OPC, BCR Logística

Imagen n.°6. Criterios Recibidos
Fuente: Gerencia Corporativa de Capital Humano

De seguido, solicita hacer uso de la palabra el señor **Montero** y dice: "Don Mynor, únicamente, una observación que me gustaría que don Esteban nos pudiera aclarar, el tema de este 5%, de las plazas vacantes destinadas a personas con discapacidad ¿es a nivel de todo el Conglomerado o por cada una de las empresas del Conglomerado?".

Responde don **Esteban Ardón**: "Muy buena pregunta, don Fabio. Si me permite, don Mynor. Es a nivel de Conglomerado, pero la Ley 8862, lo que dice es que si, por ejemplo, el Banco de Costa Rica, BCR Logística, dice que para el 2024, vamos a contratar o vamos a tener una reserva de plazas, por ejemplo, 100 personas, entonces, de acuerdo con la Ley, tenemos que reservar cinco plazas para personas con discapacidad, pero nosotros no hacemos reserva de plazas.

De hecho, cuando nosotros pasamos el reporte ante el Ministerio de Trabajo, que nos solicita un reporte de esta Ley cada año, nosotros no reservamos plazas, no decimos 'para el 2024 vamos a reservar 100 plazas para BCR Logística'. Entonces, en la parte del reglamento de dicha Ley, si no me equivoco, en el artículo 10, es excluyente cuando no se hace una reserva de plazas, pero, preventivamente, nosotros actualizamos la Ley, por si se hace una reserva de plazas, como tal, sea ejecutada la Ley como el marco jurídico indica. ¿No sé si me si me explico?

Muchas veces se dice: 'ah es que dice que debemos tener, entonces, el 5%', digamos, somos 100 personas en BCR Logística, entonces, '¿debo tener cinco personas con discapacidad contratadas?', no, eso no es lo que dice la Ley, la Ley lo que dice ahí está fundamentada para la reserva de plazas a futuro y sí hay que hacer la reserva, en caso de que tengamos o se maneje esa condición.

No obstante, el Banco y como Conglomerado Financiero, tenemos estas políticas y los procesos de reclutamiento son accesibles en los formatos y, de hecho, contratamos personas con discapacidad y hemos contratamos personas con discapacidad y tenemos toda la parte de los programas alineados a lo que dice la Política Nacional de Discapacidad de nuestro país. No sé si aclaré la consulta", así las cosas, don **Fabio** indica: "Sí, muchas gracias, don Esteban".

A continuación, el señor **Ardón Morera** realiza la lectura de los considerandos y la propuesta de acuerdo, según se transcriben de seguido:

Considerandos:

Primero: *Que la Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad debe de ser actualizada según lo establecido en la Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público.*

Segundo*: Que la propuesta presentada cumple con lo dispuesto en la Ley anterior.*

Tercero: *Que la propuesta cuenta con los criterios de la Gerencia Corporativa de Riesgo, Gerencia Corporativa Jurídica, Auditoria General, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General y vistos buenos de los Gerentes Generales y Auditoras de las Subsidiarias correspondientes.*

Cuarto: *Que la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica en la Sesión 02-23, del 16 de enero del 2023 dispuso "Encargar a las Gerencias Generales del Conglomerado Financiero BCR, así como, a la Gerencia Corporativa de Capital Humano presentar la Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (B-03-18), en las respectivas Juntas Directivas para aprobación."*

Se dispone:

Aprobar la propuesta de modificación al documento normativo denominado B-03-18 Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad.

Seguidamente, dice el señor **Hernández**: "¿Estaríamos de acuerdo (señores Directores ¿en aprobar la propuesta de acuerdo)?", los señores Directores se muestran de acuerdo con lo propuesto y, en consecuencia, dice don **Mynor**: "Se aprueba la propuesta en los términos indicados, muchas gracias, don Esteban".

Se finaliza la telepresencia de los señores Esteban Ardón y Michael Brenes.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto en la Ley n.°8862, *Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público*, que dice en su artículo único:

ARTÍCULO ÚNICO. -

En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes.

Segundo. Que la propuesta cuenta con los criterios de la Gerencia Corporativa de Riesgo, Gerencia Corporativa Jurídica, Auditoría General Corporativa, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General y los vistos buenos de los Gerentes Generales y Auditorías Internas de las subsidiarias correspondientes.

Tercero. Que la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, en la sesión n.°02-23, artículo VII, del 16 de enero del 2023, aprobó la *Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (B-03-18)*, disponiendo la presentación a este órgano colegiado, para su debida aprobación.

Se dispone:

1.- Aprobar la *Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (B-03-18)*, conforme al documento conocido en esta oportunidad y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.

2.- Encargar a la Secretaría de la Junta Directiva remitir a la Gerencia de la Sociedad, el documento aprobado *Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (B-03-18)*; asimismo, se autoriza a dicha Gerencia proceder conforme corresponda, para la publicación del citado documento en DocuBCR.

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, 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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO VI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, 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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, auditoria, 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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, el señor **Fabio Montero Montero**, presenta a consideración de la Junta Directiva, el documento que contiene el dictamen emitido por la firma de auditores externos, *Crowe Horwath CR S.A.*, sobre los estados financieros de la sociedad Depósito Agrícola de Cartago S.A. y su subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A., al 31 de diciembre del 2022.

Para la exposición de este tema, continúan participando, bajo la modalidad de telepresencia, de los señores Fabián Zamora Azofeifa, Jorge Chinchilla Castro, Mauricio Soto Arguedas, así como, la señora Ana Graciela Ávila Gamboa, representantes de dicha firma, quienes realizarán la exposición del asunto.

Así las cosas y con base en lo dispuesto en el artículo VII, de esta sesión, seguidamente, se transcribe un resumen del informe en referencia, en el cual se destaca que la Auditoría Externa emitió una opinión sin salvedad y que los estados financieros se presentan, razonablemente, en todos los aspectos importantes de acuerdo con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Depósito Agrícola de Cartago, S.A. y subsidiaria

Opinión del contador público independiente

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Depósito Agrícola de Cartago, S.A. y subsidiaria (la entidad, el Depósito y subsidiaria), que comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2022, los estados de resultados integrales consolidado, de cambios en el patrimonio neto consolidado y de flujos de efectivo consolidado correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Depósito Agrícola de Cartago, S.A. y subsidiaria al 31 de diciembre de 2022, así como sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados de nuestro informe. Somos independientes de la entidad de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es

aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la nota 2 de los estados financieros consolidados, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros consolidados están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Estos estados financieros, han sido preparados para ser usados únicamente por la administración del Depósito Agrícola de Cartago y subsidiaria y la SUGEF. Consecuentemente los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

Otros asuntos

La entidad tiene un contrato por servicios logísticos y bancarios con el IMAS el cual tiene un vencimiento al 20 de noviembre de 2023. Al 31 de diciembre de 2022 los ingresos originados por este contrato representan el 79% de los ingresos totales.

En Junta Directiva del Depósito Agrícola de Cartago en sesión 13-21 del 23 de setiembre de 2021 se acordó transformar al Depósito para que pase a ser una sociedad de servicios exclusivos para el BCR, dicho acuerdo se elevó a la Junta Directiva General del BCR y a la Asamblea de Accionistas. Para el periodo 2023 se elevarán los nuevos estatutos a la Asamblea de Accionistas de la subsidiaria, una vez se dé el vencimiento de los compromisos contractuales con el IMAS, para que la Transformación quede en firme.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la entidad en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros consolidados adjuntos de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, la Superintendencia General de Entidades Financieras, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la entidad de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto que al 31 de diciembre de 2022 los responsables del gobierno corporativo consideren que no exista otra alternativa realista para su viabilidad.

Los responsables del gobierno corporativo de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- *Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.*
- *Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.*
- *Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.*
- *Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como entidad en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de ser una entidad en funcionamiento.*
- *Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.*
- *Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro de la entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la administración, supervisión y realización de la auditoría de la entidad. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.*

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Nuestra responsabilidad sobre este informe de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2022 se extiende hasta el día 13 de febrero de 2023. La fecha de este informe indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

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

Se deja constando que dicha información, de conformidad con lo que establece el Reglamento de Auditores Externos y Medidas de Gobierno Corporativo, aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese, el Comité Corporativo de Auditoría, en reunión ordinaria n.°03-23CCA, celebrada el pasado jueves 16 de febrero del 2023, conoció el informe emitido por la firma Crowe Horwath CR, S.A. y acordó trasladarlo a este Directorio.

Así las cosas, el señor **Mynor Hernández Hernández** somete a consideración la siguiente propuesta de acuerdo:

1.- *Dar por conocidos los estados financieros de Depósito Agrícola de Cartago S.A.., correspondientes al período 2022, auditados por la firma Crowe Horwath CR S.A., para los efectos establecidos en el artículo 20 del Reglamento de Auditores Externos y Medidas de Gobierno Corporativo aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese, conforme al documento conocido en esta oportunidad, que forma parte de este acuerdo y copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.*

Asimismo, encargar a la Gerencia de la Sociedad girar instrucciones para que se proceda conforme corresponda.

2.- *Solicitar a la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, que convoque a una Asamblea Ordinaria de Accionistas de esta Sociedad, para someter a aprobación los estados financieros auditados de Depósito Agrícola de Cartago S.A.., correspondiente al período 2022.*

Ante lo cual, los miembros del Directorio manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. La opinión emitida por la firma de auditores externos, *Crowe Horwath CR S.A.*, sobre los estados financieros de la Sociedad Depósito Agrícola de Cartago S.A., al 31 de diciembre del 2022.

Segundo. La normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Tercero. Que esta información fue conocida y ampliamente discutida en la reunión ordinaria n.°03-23CCA, celebrada por el Comité Corporativo de Auditoría, el 16 de febrero del 2023 y recomendó elevar a este seno para su aprobación.

Se dispone:

1.- Dar por conocidos los estados financieros de la sociedad Depósito Agrícola de Cartago S.A. y su subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A., correspondientes al período 2022, auditados por la firma Crowe Horwath CR S.A., para los efectos establecidos en el artículo 20 del Reglamento de Auditores Externos y Medidas de Gobierno Corporativo, aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese, conforme al documento conocido en esta oportunidad, que forma parte de este acuerdo y copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Asimismo, encargar a la Gerencia de la Sociedad girar instrucciones para que se proceda conforme corresponda.

2.- Solicitar a la Junta Directiva del Banco de Costa Rica que convoque a una Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas del Depósito Agrícola de Cartago S.A. y su subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A., para someter a aprobación los estados financieros auditados, correspondientes al período 2022.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO IX

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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO X

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos 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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO XI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, el señor **Fabio Montero Montero,** presenta a conocimiento del Directorio, el documento que contiene Información Financiera de BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago S.A., y subsidiaria,

Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.), con corte al 31 de enero del 2023. Lo anterior, según lo dispuesto en el Sistema de Información Gerencial (SIG-22), de la Sociedad.

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, el señor **Fabio Montero Montero** realiza una pormenorizada presentación del asunto, para lo cual, se apoya en la siguiente información:

Estado de Situación Consolidado

Depósito Agrícola de Cartago y Subsidiaria
Al 31 de enero 2023
(en miles de colones)

	2023	2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO TOTAL	**1 353 389**	**1 235 815**	**117 574**	**10%**
Activo Productivo	**819 931**	**728 211**	**91 720**	**13%**
Intermediación Financiera	**819 931**	**728 211**	**91 720**	**13%**
Inversiones en títulos y valores	819 931	728 211	91 720	13%
Activo Improductivo	**533 458**	**507 604**	**25 855**	**5%**
Activo inmovilizado	**236 513**	**263 446**	**(26 933)**	**-10%**
Bienes de uso netos	236 513	263 446	(26 933)	-10%
Otros activos	**296 945**	**244 157**	**52 788**	**22%**
Disponibilidades	27 779	25 283	2 496	10%
Productos y Comisiones ganadas por cobrar	10 619	111	10 508	9502%
Cargos Diferidos Netos	128 209	107 426	20 783	19%
Otros Activos Diversos Netos	130 338	111 338	19 000	17%
PASIVO TOTAL MÁS PATRIMONIO AJUSTADO	**1 347 321**	**1 235 815**	**111 506**	**9%**
PASIVO TOTAL	**365 517**	**298 646**	**66 871**	**22%**
Pasivo con Costo	**127 062**	**178 430**	(51 368)	-29%
Otras Obligaciones a Plazo con Entidades Financieras	127 062	178 430	(51 368)	-29%
Pasivo sin Costo	**238 455**	**120 215**	**118 239**	**98%**
Pasivos Diferidos	85	12	73	605%
Otros Pasivos	238 370	120 204	118 167	98%
PATRIMONIO AJUSTADO	**981 804**	**937 169**	**44 635**	**5%**
Otras cuentas de orden deudoras	5 527 991	4 798 399	729 592	15%

Estado de Resultados Consolidado

Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Subsidiaria
Al 31 de enero 2023
(en miles de colones)

	Diciembre	Enero	Enero 2023	Enero 2022	Variación Enero - Diciembre	Variación 2022-2023	Presupuesto 2023	Variación
Ingresos por Intermediacion Financiera	3 527	5 218	5 218	915	48%	470%	3 583	46%
Ingresos Financieros por Inversiones	3 527	5 218	5 218	915	48%	470%	3 583	46%
Gastos por Intermediacion Financiera	770	663	663	975	-14%	-32%	2 929	-77%
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras	770	663	663	975	-14%	-32%	2 929	-77%
RESULTADO DE INTERMEDIACION FINANCIERA	2 757	4 555	4 555	(60)	65%	-7701%	655	596%
Ingresos por Prestación de Servicios	97 552	118 826	118 826	102 063	22%	16%	109 546	8%
Otros Ingresos por prestacion de servicios	97 552	118 826	118 826	102 063	22%	16%	109 546	8%
Gastos por Prestacion de Servicios	23	17	17	334	-29%	-95%	172	-90%
RESULTADO EN PRESTACION DE SERVICIOS	97 528	118 809	118 809	101 729	22%	17%	109 374	9%
Otros Ingresos de Operacion	(17 803)	(25 616)	(25 616)	(13 103)	44%	96%	(1 196)	2041%
Otros ingresos de operacion	4 438	508	508	24	-89%	2004%	526	-3%
Otros Gastos de Operacion	22 241	26 124	26 124	13 127	17%	99%	1 722	1417%
Ganancias o Perdidas por Diferencias de Cambio	(631)	(1 688)	(1 688)	(49)	167%	3314%	428	-495%
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	81 852	96 061	96 061	88 517	17%	9%	109 260	-12%
Gastos de Administracion	79 240	79 166	79 166	71 295	0%	11%	97 430	-19%
Gastos de personal	63 679	61 437	61 437	58 332	-4%	5%	76 998	-20%
Gastos Generales	15 561	17 728	17 728	12 963	14%	37%	20 432	-13%
RESULTADO OPERACIONAL NETO	2 611	16 895	16 895	17 222	547%	-2%	11 830	43%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	2 611	16 895	16 895	17 222	547%	-2%	11 830	43%
Impuestos y Participaciones sobre la Utilidad	1 554	6 505	6 505	6 129	319%	6%	4 490	45%
RESULTADO FINAL	1 057	10 390	10 390	11 093	883%	-6%	7 340	42%

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. El señor **Mynor Hernández Hernández** dice: "Pasaríamos al tema E.4, Información financiera de BCR Logística, enero 2023, atiende (el Sistema de Información Gerencial) SIG-22, adelante".

Sobre ello, dice el señor **Fabio Montero Montero**: "La siguiente información, don Mynor es la información que se expone de carácter público; entonces, si ustedes están de acuerdo, considerando que son los mismos estados financieros (conocidos en el punto inmediato anterior -artículo X), lo que podríamos es pasar directamente al acuerdo".

Los señores Directores se muestran de acuerdo y de inmediato don Fabio realiza la lectura de la propuesta de acuerdo, que se detalla:

Propuesta de acuerdo

Dar por conocida la Información Financiera del Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Subsidiaria, con corte al 31 de enero de 2023.

Dar por atendido el SIG-22 sobre Situación Financiera.

Finalmente, el señor **Mynor Hernández** dice: "¿Estaríamos de acuerdo?".

Los señores Directores se muestran de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, la información se presenta en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Información Gerencial, SIG-22, Situación Financiera.

Segundo. Que, la información se presenta en cumplimiento de la función 'Aprobar los estados financieros anuales y exige una revisión periódica de los mismos, como responsables de la información contable y financiera', según lo dispuesto en la Directriz MP-039, artículo 8 y Directriz MP-099, artículo 4.

Se dispone:

Dar por conocido el Informe de Gestión Financiera de BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago S.A.; y subsidiaria, Almacén Fiscal de Cartago S.A.), con corte al 31 de enero del 2023. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial, SIG-22.

ARTÍCULO XII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, 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 (n.°7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO XIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, el señor **Fabio Montero Montero** presenta informe fechado 17 de febrero del 2023, que contiene el resultado del NPS (*Net Promoter Score*, por sus siglas en inglés) del año 2022 y el índice de satisfacción del servicio, de BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago, S.A., y subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A.), copia del cual, se suministró, de manera oportuna, a los miembros del Directorio y copia conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. El señor **Mynor Hernández Hernández** dice: "Pasaríamos al último punto, resultado NPS consolidado Depósito Agrícola y Subsidiaria, adelante, don Fabio".

Por tanto, dice el señor **Fabio Montero Montero**: "Muchísimas gracias. El siguiente tema es informativo, no es confidencial, no requiere un acuerdo en firme y corresponde al NPS y satisfacción con el servicio para BCR Logística; este estudio se realizó en noviembre del 2022. Como principales antecedentes a nivel de Conglomerado (Financiero BCR) se realiza un estudio para conocer el *Net Promoter Score* (NPS) y el Índice de Satisfacción de los Clientes, esto lo realiza una empresa externa y son los resultados que han preparado y que hoy les estaría presentando.

También, conocer la percepción del cliente contribuye al cumplimiento de la obligación del Órgano de Dirección, sobre establecer las políticas para el servicio al cliente, que incluya la atención de inquietudes, quejas y denuncias de los clientes y demás partes interesadas, de acuerdo con (el Acuerdo) Conassif 4-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo) artículo 41 y con un informe de Auditoría 22-18 (ver imagen n.°1).

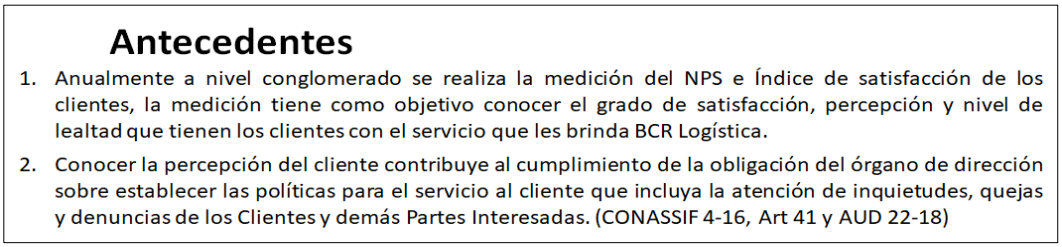

Imagen n.°1. Antecedentes
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Dentro de los objetivos específicos que tiene este estudio es determinar cuál es el grado de lealtad de los clientes que tiene, en este momento, BCR Logística y para esto, se utiliza la herramienta NPS; también medir la satisfacción en el servicio que se le brinda a los clientes, en una escala de 1 a 10, obteniendo las razones de calificación iguales o inferiores a 8; medir en forma complementaria los atributos del servicio, incluyendo las razones de las clasificaciones para ellos y definir, de acuerdo con la opinión del cliente, las oportunidades de mejora detectadas y los caminos accionables (ver imagen n.°2).

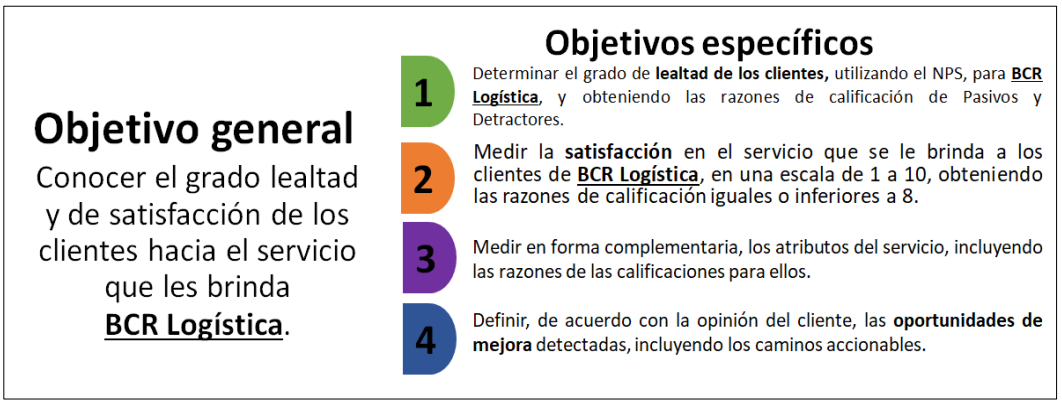

Imagen n.°2. Objetivos
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Para este periodo que recién ha pasado, tenemos un NPS de 91%, como podemos ver, el NPS del 2021 fue de 78%, entonces, en este caso, hubo un momento considerable, lo cual es muy satisfactorio para nosotros, como subsidiaria (ver imagen n.°3).

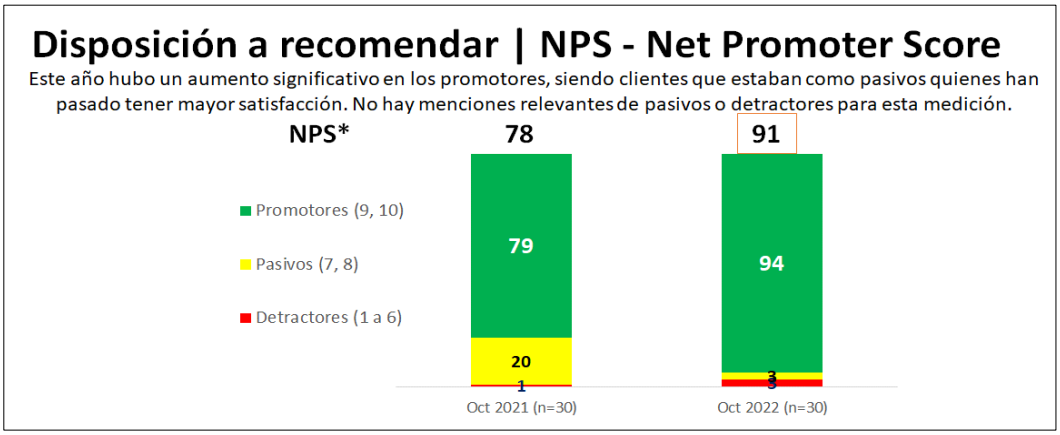

Imagen n.°3. Disposición a recomendar | NPS - Net Promoter Score
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En cuanto a la satisfacción con el servicio recibido de BCR Logística, pasamos de 93% a 95%, hay tres puntuaciones que están con una satisfacción baja; la primera corresponde a una comunicación que no es directa, dan menos días para almacenar y poco espacio de almacenaje; esto es lo que están diciendo los clientes.

Como no conocemos mayor detalle de la respuesta y no conocemos cuál es el cliente que lo indicó, entonces, hay que inferir un poco a qué se refiere, sin embargo, como vemos, es una sola persona el resto muestra una satisfacción alta y satisfacción media, lo cual es bastante bueno para la subsidiaria (ver imagen n.°4)".

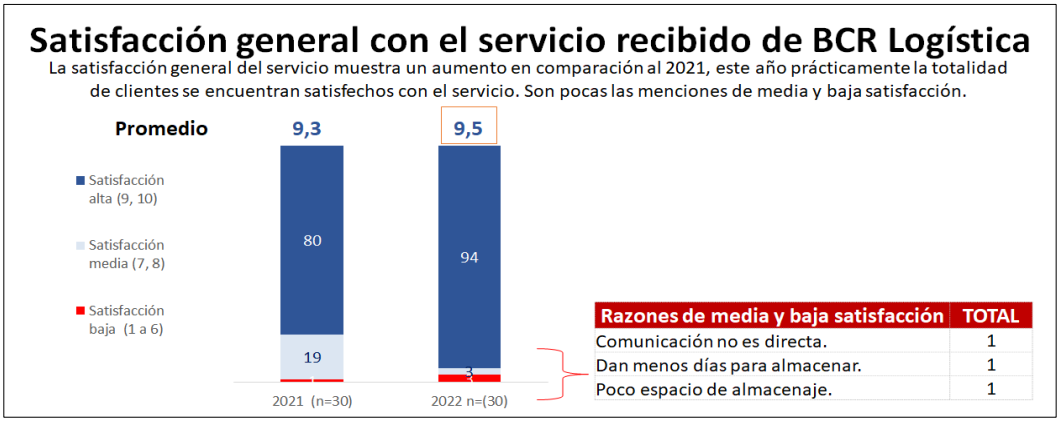

Imagen n.°4. Satisfacción general con el servicio recibido de BCR Logística
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Dice don **Fabio**: "Dentro de las mejoras sugeridas al servicio de BCR Logística, en este caso, el 50% dice que todo está bien; servicio de transporte, por ahí; el servicio de almacenaje de productos; en menor medida brindar mejor asesoramiento e información, servicio marítimo, servicio de importaciones, trámites de impuestos, precios especiales y servicio de

entrega. Estos últimos están muy relacionados a los servicios de agencia aduanal y no a los servicios de Almacén Fiscal, probablemente, inferimos que los clientes que anotaron estas oportunidades de mejora se refieren, no tanto a un servicio único almacén fiscal, sino, un servicio integrado (ver imagen n.°5).

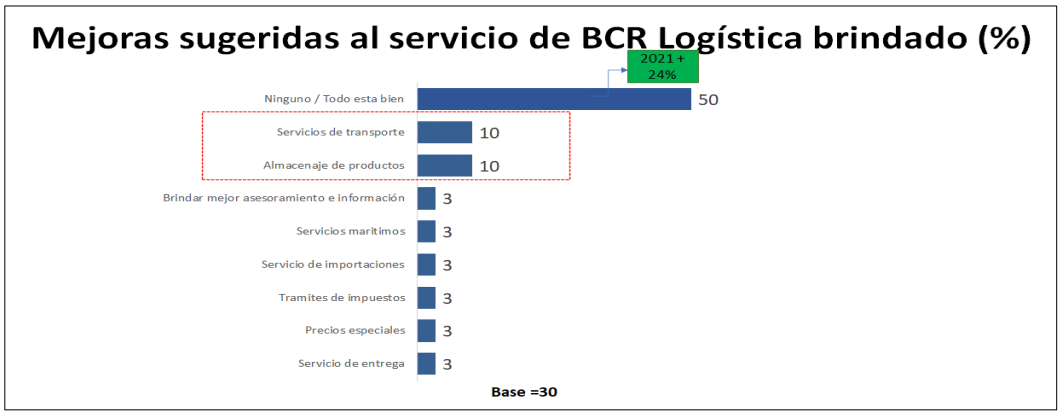

Imagen n.°5. Mejoras sugeridas al servicio de BCR Logística brindado (%)
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Dentro de la disposición de continuar el próximo año con BCR Logística, pasamos de 92% a 96%, como vemos, totalmente dispuestos, es prácticamente el 100%, anteriormente, teníamos un 83%, ahora tenemos el 97% (ver imagen n.°6).

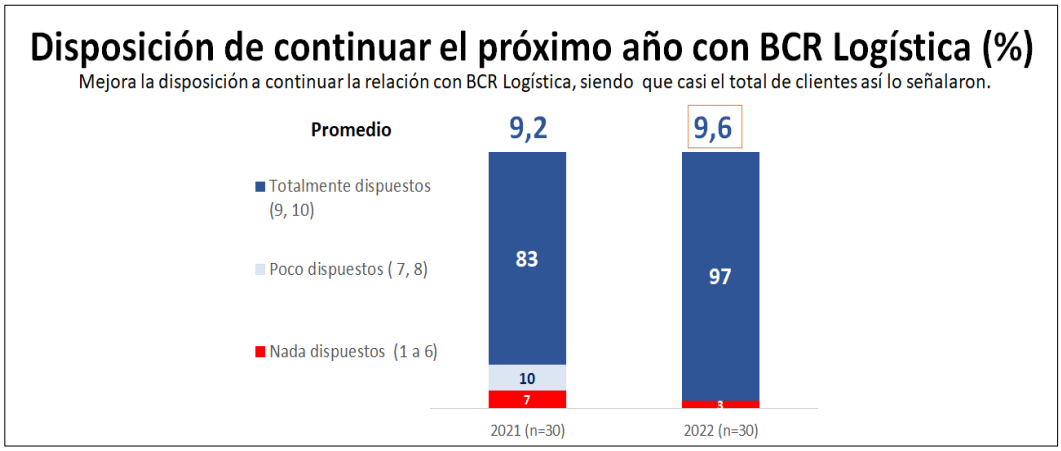

Imagen n.°6. Disposición de continuar el próximo año con BCR Logística (%)
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En cuanto a la evaluación de los atributos del servicio, la satisfacción con la confianza hacia BCR Logística y aquí, se incluye seguridad, solidez y respaldo, se pasa de 96% a 97%, para este año, no se tienen satisfacciones bajas, lo cual también es bastante representativo (ver imagen n.°7).

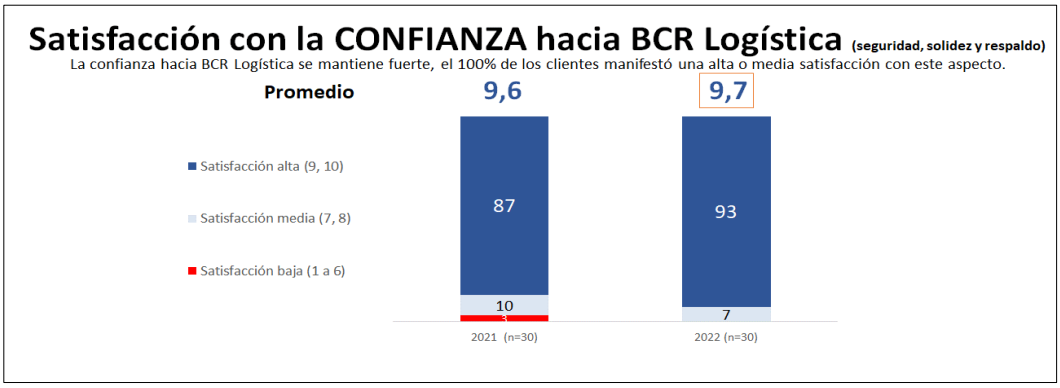

Imagen n.°7. Satisfacción con la CONFIANZA hacia BCR Logística (seguridad, solidez y respaldo
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Ya, propiamente, la satisfacción con algunos de los servicios y facilidades, directamente, por ejemplo, lo que son instalaciones, facilidades de carga y descarga, el trato, el ofrecimiento, la rapidez, como podemos ver (imagen n.°8), entre un periodo y otro básicamente, lo que se hace es que se aumentan todas las calificaciones y esto representa esta satisfacción que nos está mostrando el cliente, actualmente.

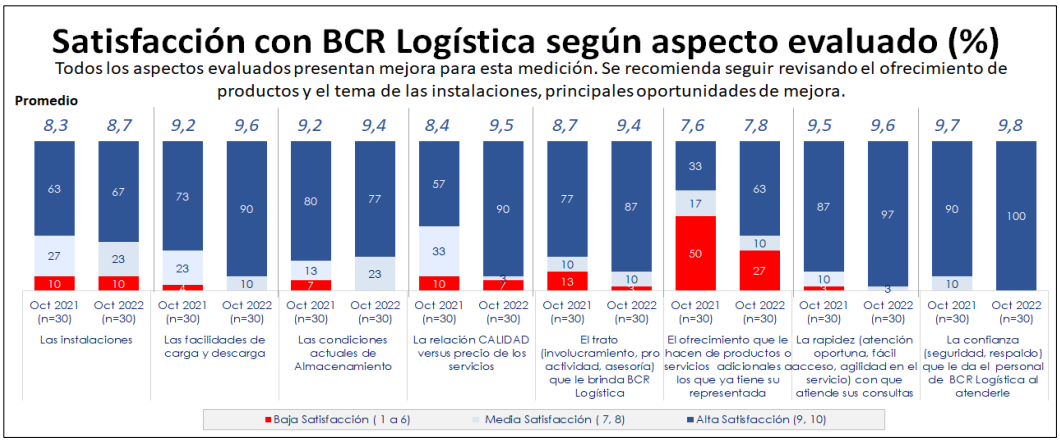

Imagen n.°8. Satisfacción con BCR Logística según aspecto evaluado (%)
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Dentro de la satisfacción versus la relevancia del servicio, en general, como podemos ver (imagen n.°9), en menor atención, satisfacción o importancia, se encuentran, básicamente, el punto 6, 7 y 8, que son las condiciones actuales de almacenamiento, el ofrecimiento que le hacen de productos y servicios adicionales a los que ya tiene su representada y aquí, igual, seguimos apuntando que son otros servicios de agencia aduanal, que no tenemos y también, mencionan las instalaciones.

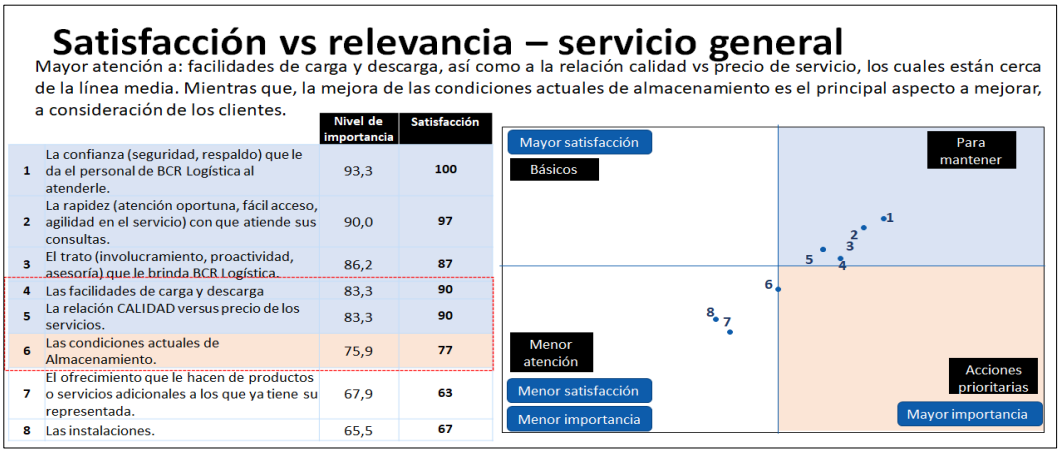

Imagen n.°9. Satisfacción vs relevancia – servicio general
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En cuanto a la satisfacción de BCR Logística y este es un análisis que se hace únicamente, para el IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social), en esta ocasión, todos los rubros están por encima de 9; sin embargo, sí bajaron del año pasado a este (año), nosotros aquí, particularmente, sí les comento que nos extrañó mucho, porque, consideramos que el grado de servicio que le damos al IMAS es un servicio de excelencia.

Entonces, tuvimos una reunión con el gerente de empresas comerciales del IMAS, que es el administrador del contrato, a él le sorprendieron los resultados, sin embargo, como no es la única persona que responde la encuesta, él no sabe quién pudo dar algunas consideraciones diferentes.

Al ser las 10:25 horas se suspende la comunicación con la señora María Zeledón Porras con ocasión de que debe atender asuntos propios de su cargo.

Inclusive dijo, ‘si tengo que enviar a la Junta Directiva una nota indicando que nuestra satisfacción es 100%, yo lo hago’, yo le decía ‘no es necesario, porque, sabemos que el servicio va en esa línea’, entonces, se valoró con el IMAS y se pudo determinar que su satisfacción se encuentra al 100% (ver imagen n.°10).

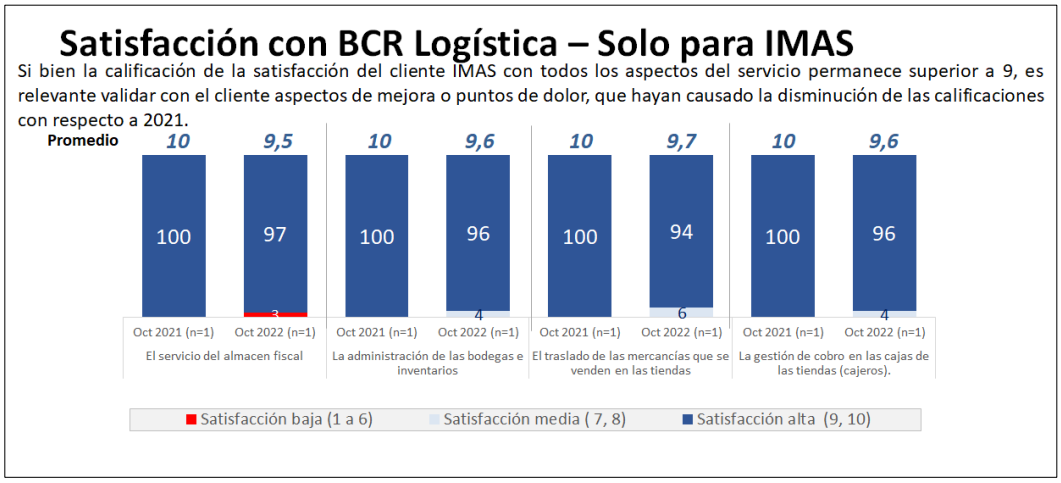

Imagen n.°10. Satisfacción con BCR Logística – Solo para IMAS
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En esta misma línea, lo que a apuntaron fue, en cuanto al servicio de Almacén Fiscal, que interrumpieron el servicio, lo cual no es correcto, el servicio nunca se ha interrumpido; que es la administración de la bodegas e inventarios, errores en despacho de productos; sin embargo, no se aporta, específicamente, algún dato.

El traslado de las mercancías que se venden en las tiendas tiene que mejorar en el horario, lo cual también nos parece curioso, porque, nuestro horario está en función a lo que el IMAS nos pida y la gestión de cobro en las cajas de las tiendas, se menciona de trámites lentos, sin embargo, todo el procedimiento que se realiza en las tiendas se hace de acuerdo con el sistema y con los procedimientos del IMAS.

Entonces, en realidad no hubo una respuesta clara, por parte, del IMAS, porque, no se conoció quién fue la única persona que tuvo estas consideraciones, sin embargo, el administrador de contrato habla de una satisfacción completa por el servicio (ver imagen n.°11).

Imagen n.°11. Satisfacción con BCR Logística – Solo para IMAS
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Dentro la incidencia de problemas y reclamos, solo un 7% de los clientes señaló haber sufrido problemas con el servicio, principalmente, relativos a errores operativos, pero ninguno presentó quejas o reclamos, una persona lo que dijo fue que 'no desalmacenaban el vehículo' y otra, 'error en el despacho'. Nosotros, en realidad, al no tener un reclamo o una consideración específica, no podemos atender esta anotación, porque no hay una base documental que lo sustente así en la respuesta de este cliente (ver imagen n.°12).

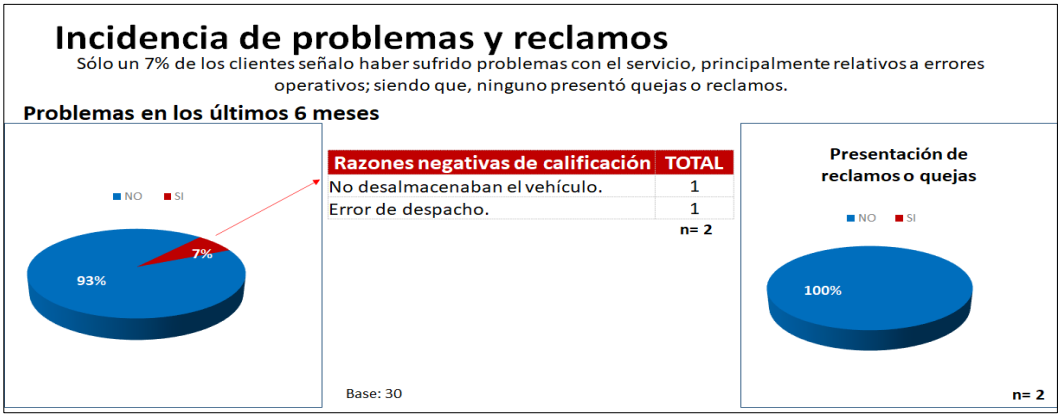

Imagen n.°12. Incidencia de problemas y reclamos
Fuente: Gerencia de la Sociedad

La evaluación de aspectos de ética de BCR, a nivel general, como podemos ver (imagen n.°13), los promedios del 2022 al 2021, la mayoría se encuentran iguales, únicamente, el último, que baja un 90%, que es *'BCR Logística protege y conserva y usa racionalmente los servicios públicos a su cargo para el desempeño de sus funciones'*, sin embargo, tiene calificaciones promedio bastante altas.

En cuanto, también a los aspectos de ética, como podemos ver, para el 2022, todos, a excepción del último, disminuye de 94% a 93%, que es relacionado también, sobre los bienes y servicios públicos a cargo de los funcionarios (ver imágenes n.°13 y n.°14).

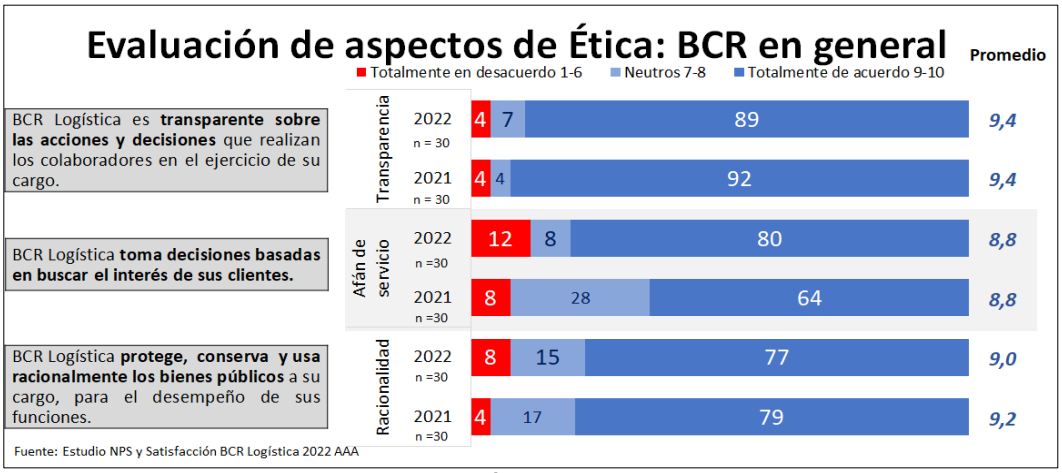

Imagen n.°13. Evaluación de aspectos de Ética: BCR en general/ BCR Logística
Fuente: Gerencia de la Sociedad

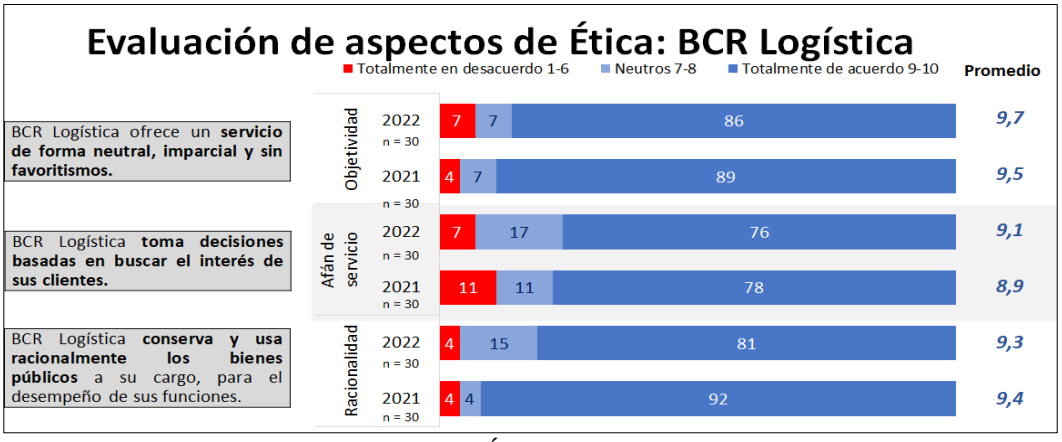

Imagen n.°14. Evaluación de aspectos de Ética: BCR en general/ BCR Logística
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En cuanto a la valoración de ética, pero ya relacionada, propiamente, a personal de BCR Logística, aquí prácticamente, todos se mantienen igual, a excepción del segundo, que baja de 97 a 96 y tiene que ver con los colaboradores que *trabajan con integridad, sin dejarse influenciar por intereses propios o de terceros en el desempeño de sus deberes*, sin embargo, la calificación es bastante alta y no hay información específica al respecto, para hacer una evaluación, tal vez, detallada (ver imagen n.°15).

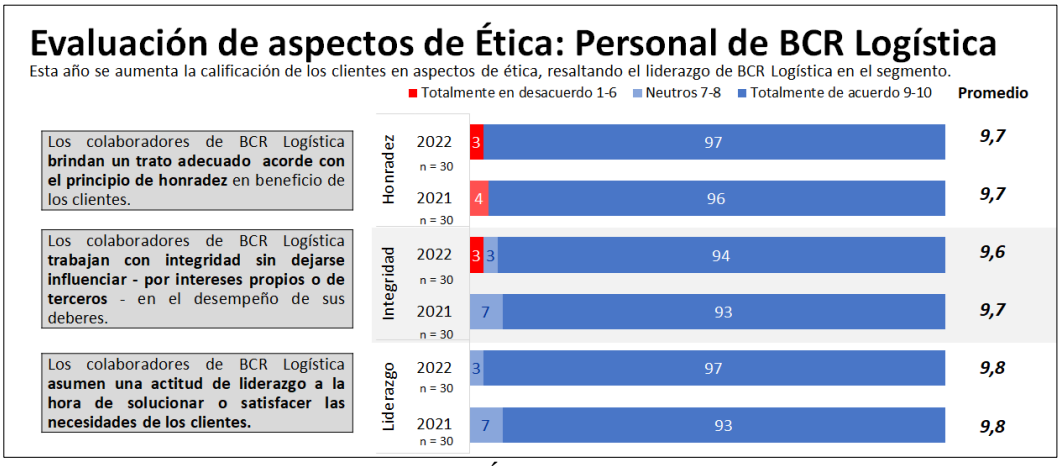

Imagen n.°15. Evaluación de aspectos de Ética: Personal de BCR Logística
Fuente: Gerencia de la Sociedad

Con los hallazgos relevantes, tanto el indicador de NPS como el de satisfacción con el servicio, mejoran con respecto al año anterior; la decisión de permanecer el año que viene con BCR Logística, por parte de los clientes es prácticamente total; mantener el buen servicio y el contacto cercano con el cliente son aspectos clave para que la relación perdure: la confianza hacia BCR Logística mejora y otros aspectos del servicio evaluados, también presentan un incremento en su calificación.

Siendo que el ofrecimiento de otros servicios y las instalaciones presentan oportunidades de mejora, dado que su calificación se mantiene por debajo de 9, la incidencia de problemas es mínima, no se presentaron quejas o reclamos sobre situaciones ocurridas, que deba señalarse y las oportunidades de mejora mencionadas por el IMAS, están asociadas a horarios de atención, transporte de mercancías, cobro en las cajas de las tiendas (ver imagen n.°16)".

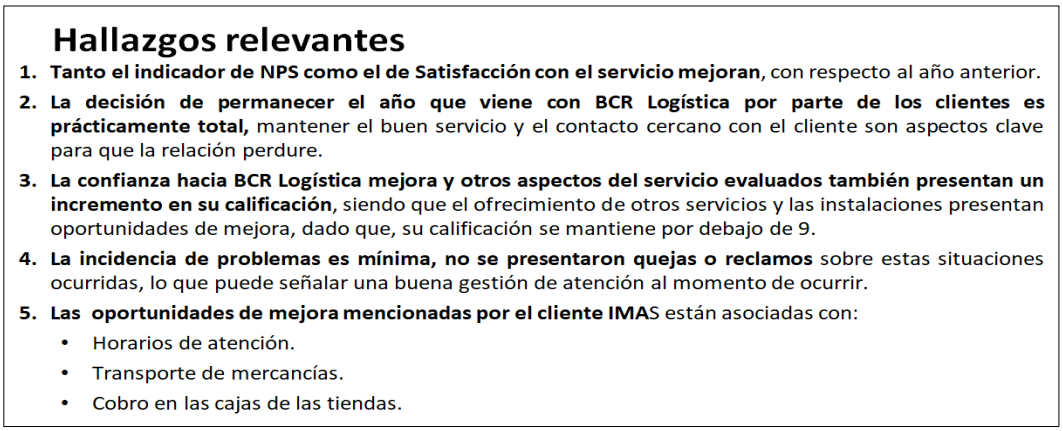

Imagen n.°16. Hallazgos relevantes
Fuente: Gerencia de la Sociedad

En otro orden de ideas, dice don **Fabio**: "Dentro de los caminos accionables que nos aporta esta empresa encuestadora, el primero, es seguir con el objeto de servicio de los servicios de BCR Logística, asimismo, tomar en cuenta las observaciones sobre mejora a las instalaciones, como parte, de los planes de trabajo.

En los planes de servicio al cliente, mantener la satisfacción enfocándose en relación que se desarrolle con cada cliente y se logre fortalecer la eficiencia, los precios asequibles, así como los trámites rápidos y sencillos, como factores más reconocidos por los clientes y procurar el acercamiento con el IMAS, para atender las situaciones señaladas de satisfacción que, como les mencionaba, este tema ya se realizó (ver imagen n.°17)".

Imagen n.°17. Caminos accionables
Fuente: Gerencia de la Sociedad

De seguido, el señor **Montero** realiza la lectura de los considerandos que detalla:

CONSIDERANDO

1. *Que se aplicó la evaluación anual externa a los clientes de BCR Logística coordinada por el área de Investigación de Mercados del BCR.*
2. *Que el NPS pasó de 78 en el 2021 a 91 en el 2022 y que la Satisfacción pasó de 9,3 a 9,5 respectivamente.*

Por su parte, el señor **Carlos Phillips Murillo** dice: "Don Mynor y don Fabio, una pregunta, si bien, la calificación es muy buena a nivel general, pero están esos detallitos que vemos ahí, puramente, con la calificación del personal, si bien el gerente del IMAS dice eso, pero hay cuatro aspectos que, si bien es una encuesta que uno no sabe de dónde vienen las respuestas, pero definitivamente, hay que ponerle atención a esos detalles, no los deberíamos de pasar tan rápido, por la calificación general que estamos teniendo, pero creo que sí, ver qué es lo que está fallando y en el tema de los colaboradores de la Sociedad, que haya disminuido también es extraño, que se supone que eso, debería, mínimo, mantenerse".

Sobre el particular, dice don **Fabio Montero**: "Sí, don Carlos, efectivamente, nosotros cuando recibimos el NPS, siempre hacemos la reunión de introspección, porque, la idea

es llegarle al origen de lo que genera este resultado; sin embargo, siempre nos queda debiendo, tal vez, los datos puntuales del por qué se logra tener esa percepción, por parte del cliente, esto no desvirtúa el hecho de que nosotros, a nivel interno, obviamente, siempre, por ejemplo, los temas que tienen que ver con control interno para el tema de la ética del personal, este es un tema que está siempre en constante evaluación.

En el tema del IMAS, específicamente, por eso nos trasladamos, porque dudamos mucho de esas respuestas y el IMAS nos dice 'no hay problema, nosotros estamos 100%, satisfechos', entonces, tal vez es alguna disconformidad, tal vez, con la figura de BCR Logística y no tanto con el servicio para la persona en el IMAS que dio esas respuestas.

Sin embargo, igual, nuestra atención al IMAS es prácticamente diaria y siempre, tratamos de mejorar, absolutamente, todos los procesos, entonces, nosotros seguimos con ese mismo compromiso, que nos llevó, don Carlos, a mejorar las calificaciones del periodo tras anterior, al periodo anterior, sustancialmente, producto de los esfuerzos que a nivel interno realizamos". En el momento dice don **Carlos**: "Así es, gracias".

Posteriormente, dice el señor **Hernández**: "Don Carlos, tomamos nota de la observación, queda en el acta y hacemos las gestiones, adicionales, correspondientes. Adelante con el acuerdo, don Fabio".

Por tanto, don **Fabio** realiza la lectura de la propuesta de acuerdo, que se transcribe:

PROPUESTA DE ACUERDO

1. *Dar por conocido el resultado de las evaluaciones NPS e Índice de Satisfacción 2022 de BCR Logística.*
2. *Instar a la Administración procurar mantener el buen servicio y los altos niveles de satisfacción de los clientes reflejados en la evaluación 2022.*

Finalmente, dice el señor **Hernández** a los señores Directores: "¿Estaríamos de acuerdo de acuerdo?".

los señores Directores se muestran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que se aplicó la evaluación anual externa a los clientes de BCR Logística coordinada por el área de Investigación de Mercados del BCR.

Segundo. Que el resultado del *Net Promoter Score* (NPS) pasó de 78 en el 2021 a 91 en el 2022 y que el índice de satisfacción pasó de 9,3 a 9,5 respectivamente.

Se dispone:

1.- Dar por conocido el resultado de la encuesta de *Net Promoter Score* (NPS) 2022 y el Índice de Satisfacción del Servicio de BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago, S.A., y subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A.).

2.- Instar a la Administración procurar mantener el buen servicio y los altos niveles de satisfacción de los clientes reflejados en la evaluación 2022, de BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago, S.A., y subsidiaria, Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A.).

ARTÍCULO XIV

Se convoca a sesión ordinaria para el jueves veintitrés de marzo del dos mil veintitrés, a las trece horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XV

Termina la sesión ordinaria n.°02-23, a las diez horas con treinta y siete minutos.