

1 BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.  
2

3 N.º 297  
4

5 Costa Rica, martes once de enero del dos mil veintidós, a las nueve horas con cinco  
6 minutos.  
7

8 **SESIÓN ORDINARIA**  
9

10 Asistencia:

Directivos:

Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta

Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria

Sr. Mario Carazo Zeledón, tesorero

Sra. Andrea Vindas Lara, vocal

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Fiscal:

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesor Legal de la Junta Directiva

Lic. Rafael Brenes Villalobos

General del BNCR:

Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

Subsecretaria General:

11 **ARTÍCULO 1.º**  
12

13 Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional  
14 emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por la  
15 Covid-19, la presente sesión se desarrolló vía la herramienta Microsoft Teams,  
16 garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación  
17 de todos los participantes.  
18

19 **ARTÍCULO 2.º**  
20

21 La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el  
22 orden del día de la presente sesión ordinaria número 297 de BN Sociedad Corredora  
23 de Seguros, S. A. Al respecto, propuso incorporar en el apartado 2. *Temas de*  
24 *Presidencia, Directores y Gerente General* una petición para trasladar la celebración  
25 de la sesión del 25 de enero del 2022 para el 20 de ese mismo mes, así como una  
26 solicitud para autorizar la participación de la fiscal de esta subsidiaria, señora  
27 Jessica Borbón Guevara, en la *FIBA AML Compliance Conference 2022*, a realizarse  
28 del 27 de febrero al 2 de marzo del 2022.  
29

30 Los directores mostraron su anuencia en aprobar el orden del día con las  
31 alteraciones propuestas en esta oportunidad.

## Resolución

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria 297 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., con las alteraciones propuestas en esta oportunidad, en el sentido de **incorporar** en el apartado *2. Temas de Presidencia, Directores y Gerente General* una petición para trasladar la celebración de la sesión del 25 de enero del 2022 para el 20 de ese mismo mes, así como una solicitud para autorizar la participación de la fiscal de esta subsidiaria, señora Jessica Borbón Guevara, en la *FIBA AML Compliance Conference 2022*, a realizarse del 27 de febrero al 2 de marzo del 2022.

(R.A.J.)

## ARTÍCULO 3.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 296, celebrada el 14 de diciembre del 2021. Sobre el particular, comentó: “Doña Gabriela nos escribió pidiéndonos que hiciéramos una corrección para que el plan comercial quedara aprobado, según lo indicado en el Reglamento de Funcionamiento de las Juntas Directivas”.

La señora Sánchez Quirós explicó: "Es una consulta que tenía sobre la aplicación de ese Reglamento; pero, ya lo vi con don Rafael. Él me decía que, según la redacción del artículo 11.º, el plan comercial debía quedar aprobado".

La directora Alfaro Jara dijo: “*O.K. Muchas gracias*”.

El señor Brenes Villalobos comentó: “En el artículo 11.º del citado Reglamento se establece la obligación no solo de aprobar el plan estratégico, sino también el plan de negocios, así lo dice expresamente el documento, incluso, otros planes que podrían estar asociados a la ejecución de ese plan. Entonces, en la forma de como está redactado, como plan comercial y plan de negocios son dos conceptos que, aunque no necesariamente coinciden y son los mismos, podría uno pensar que son cosas diferentes. Para evitar posibles confusiones y cualquier tipo de interpretación, la recomendación, en efecto, es que quede aprobado, por una cuestión formal. Además, sería conveniente revisar la redacción del artículo 11.º, porque tampoco es conveniente que la Junta se esté involucrando en la aprobación del nivel de detalle que tiene el plan comercial que se presenta. El plan comercial de la Corredora uno lo ve como muy del día a día y eso es algo que no necesariamente es conveniente que sea de aprobación de la Junta Directiva, sino solo que sea de su conocimiento y que le brinde seguimiento, porque se le debe dar algún tipo de margen de discrecionalidad a la Gerencia para que pueda valorar el alcance de sus propias estrategias y definir sus tácticas en el día a día”.

El señor Barrientos Solano externó: "Coincido en que el plan comercial como tal tiene más acciones tácticas en detalles que pueden ser de soporte o del giro del negocio, entonces, sí me parece que es de competencia de la Gerencia General, tiene insumos más administrativos, desde el punto de vista de funcionamiento de la

1 Corredora. Esa es mi apreciación o esa es la interpretación que yo puedo hacer de la  
2 norma. Secundo la moción de don Rafael, en el sentido de que debería hacerse un  
3 proceso de revisión y de análisis de ese artículo, para que se reformule de la manera  
4 correcta”.

5 La directora Ruiz Delgado acotó: “Me parece que lo que dijo don Rafael es lo  
6 pertinente, a efectos de que se haga una revisión del artículo. Realmente, el tema  
7 comercial y de negocios es un asunto que, como dice don Rafael, puede ser lo mismo  
8 y puede ser diferente; pero, es más resorte de la Administración y sí debe ser de  
9 conocimiento de la Junta. Yo creo que esa parte nunca se puede dejar de lado,  
10 porque vienen a ser las acciones tácticas que nos llevarían a cumplir con el plan  
11 estratégico, que sí es de aprobación de la Junta. Entonces, en este caso, la propuesta  
12 que yo haría sería remitir este Reglamento, incluso, para hacer un análisis de los  
13 reglamentos de las otras subsidiarias en la misma línea al Comité de  
14 Compensación, Nominación y Gobernanza, para que se pueda hacer una valoración  
15 y una propuesta de cambio a la redacción del artículo, si fuera el caso, después de  
16 hacer todo un análisis de la pertinencia”.

17 La fiscal Borbón Guevara indicó: “Lo que más me preocupa es que los planes  
18 tácticos son materia de administración por parte de la Gerencia, porque, si no es  
19 así, estaríamos llenando a la Junta Directiva de asuntos administrativos y de  
20 muchos cambios probablemente. Es un buen momento para hacer una revisión del  
21 Reglamento que aplica para todas las subsidiarias. Creo que en las otras  
22 subsidiarias ese plan no se somete a aprobación, entonces, es necesario hacer la  
23 homologación”.

24 El director Carazo Zeledón preguntó: “¿Obligatoriamente esto debe presentarse a  
25 ese Comité o lo podemos modificar nosotros?”.

26 La fiscal Borbón Guevara respondió: “No puede ser modificado por esta Junta  
27 porque este Reglamento fue aprobado por la Asamblea de Accionistas de cada  
28 subsidiaria. Esa sería la vía”.

29 El señor Brenes Villalobos dijo: “En efecto, fue un acuerdo de alcance corporativo”.

30 La directora Alfaro Jara expresó: “Les solicito que quede aprobado el plan comercial  
31 en la sesión ordinaria 296 del pasado 14 de diciembre del 2021 y, a su vez, aprobar,  
32 en firme, la propuesta que se hace de remitir a revisión el artículo 11.º del  
33 Reglamento al Comité de Nominación, Compensación y Gobernanza”.

34 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

### 35 **Resolución**

36 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar** el acta de la sesión ordinaria número 296, celebrada el 14 de diciembre del  
37 2021, considerando las observaciones formuladas en esta oportunidad por los  
38 señores Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, y Rafael Brenes Villalobos,  
39 asesor legal, relacionadas con el artículo 13.º de la citada acta. **2) En atención a la**  
40 **propuesta de los señores Ruiz Delgado y Brenes Villalobos, y los comentarios de los**  
41 **miembros de este órgano colegiado y la Fiscal de esta subsidiaria, consignados en la**

1 parte expositiva del presente artículo, **encargar** a la Gerencia General girar las  
2 instrucciones pertinentes a fin de remitir una solicitud al Comité de Compensación,  
3 Nominación y Gobernanza para que se revise la redacción del artículo 11.º del  
4 *Reglamento para el funcionamiento de las juntas directivas de las subsidiarias que*  
5 *conforman el Conglomerado Financiero BNCR (RG04GC01)*, específicamente, lo  
6 establecido en el inciso 11.2 referente a la aprobación por parte de las juntas  
7 directivas de las subsidiarias del plan o el alineamiento estratégico, el plan de  
8 negocios y los planes de gestión, con el propósito de que dicho órgano colegiado  
9 recomiende a la Junta Directiva General lo que corresponda.

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

13 **Comuníquese** a Gerencia General y Auditoría Interna.

14 (R.A.J.)

15 **ARTÍCULO 4.º**

16 De conformidad con la alteración del orden del día de la presente sesión, la directora  
17 Ruth Alfaro Jara propuso a los señores directores trasladar la sesión ordinaria de  
18 esta Junta Directiva del 25 de enero del 2022 para el 20 de ese mismo mes.  
19 Los señores directores mostraron su anuencia.

20 **Resolución**

21 **Considerando** la propuesta presentada por la directora Ruth Alfaro Jara en la  
22 parte expositiva del presente artículo, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME**  
23 **SE ACORDÓ EN FIRME: trasladar** la sesión ordinaria de la Junta Directiva de  
24 BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., programada para el 25 de enero del 2022,  
25 para el próximo 20 de enero a las 9:00 a.m.

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

29 **Comuníquese** a Gerencia General.

30 (R.A.J.)

31 **ARTÍCULO 5.º**

32 La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara comentó: "Hay un punto  
33 que no se incluyó en el plan de capacitación anual de la Corredora; pero, que  
34 considero que es bastante importante, que es la conferencia de cumplimiento de  
35 legitimación de capitales que hace FIBA (Financial & International Business  
36 Association), a realizarse del 28 de febrero al 2 de marzo próximo. Para este evento  
37 a mí me gustaría proponer a la señora Jessica Borbón Guevara, que es fiscal de  
38 varias subsidiarias y que siempre está al tanto de lo que sucede, para que pueda  
39  
40  
41  
42

1 asistir y así poder proceder con los trámites respectivos. Los quisiera invitar y,  
2 también, solicitar la aprobación de la participación de doña Jessica”.

3 El director Carazo Zeledón manifestó: “A mí me parece muy bien y muy sensata la  
4 propuesta de que sea doña Jessica quien participe, por cuanto los demás directores  
5 estamos ya de salida a partir de marzo, de manera que es importante que lo que se  
6 aprende pueda permanecer de forma adecuada”.

7 La directora Ruiz Delgado señaló: “Me parece que es una excelente iniciativa y  
8 considero que lo que usted dijo es muy relevante, y es que doña Jessica participa en  
9 todas las subsidiarias y, además, lleva a cabo un proceso de articulación entre las  
10 subsidiarias y el Banco en cuanto a los temas de cumplimiento, por lo que estoy  
11 totalmente de acuerdo con la aprobación de este punto”.

12 La directora Vindas Lara apuntó: “Me parece totalmente pertinente y creo que es  
13 una inversión que, aunque la hace la Corredora, es para el Conglomerado y se  
14 beneficiarán todas las subsidiarias, por lo que estoy de acuerdo”.

15 La directora Alfaro Jara indicó: “Entonces, tomamos nota de la aprobación de la  
16 participación de doña Jessica Borbón en la conferencia de cumplimiento 2022,  
17 iniciativa de FIBA en Miami, del 28 de febrero al 3 de marzo, y que se hagan los  
18 trámites respectivos y oportunos, acuerdo que se tomaría en firme”.

19 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

20 **Resolución**

21 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:**  
22 **autorizar** la participación la fiscal de esta sociedad, señora Jessica Borbón  
23 Guevara, en el ***FIBA AML Compliance Conference 2022***, que se efectuará en la  
24 ciudad de Miami, Estados Unidos, del 28 de febrero al 2 de marzo del 2022. Para  
25 este efecto, se le concede a la señora Borbón Guevara licencia para no asistir a las  
26 sesiones que celebre este órgano colegiado durante esas fechas. Asimismo, se le  
27 autoriza: **a)** pasajes de avión de ida y regreso; **b)** impuestos y gastos de salida; **c)**  
28 viáticos completos de conformidad con la tarifa autorizada por la Contraloría  
29 General de la República; **d)** gastos de representación por la suma de US\$1.000,00;  
30 **e)** el pago de la cuota de inscripción en el evento, en caso de ser necesario; **f)** costo de  
31 la prueba de Covid-19, en caso de ser un requisito exigido por el país de destino o de  
32 tránsito como requisito migratorio esencial, y **g)** cualquier otro gasto conexo, según  
33 lo establecido en los artículos 33.º y 52.º del Reglamento de Gastos de Viaje de la  
34 Contraloría General de la República. Es entendido que estos gastos se pagarán  
35 únicamente contra la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer  
36 la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a estos casos,  
37 especialmente, en lo que respecta al Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte  
38 para los Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.

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

42 **Comuníquese** a señora Jessica Borbón Guevara.

(R.A.J.)

## ARTÍCULO 6.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 6 de enero del 2022, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-002-2022 del 5 del mismo mes, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera, que contiene la propuesta del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S.A., correspondiente al período 2022.

El señor Barrientos Solano comentó: "Todos los eneros presentamos el plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva y este obedece al proceso de formación mínima de los intermediarios de operadores de seguros autoexpedibles y otros actores con el que tenemos que cumplir durante el año. Nosotros hemos procurado que los planes de capacitación que hemos venido llevando se hicieran de una forma donde quedara un insumo muy importante para la toma de decisiones de la Junta Directiva. Por lo anterior, en esta oportunidad se está presentando un plan similar al de ocasiones anteriores, con el propósito de que el órgano de dirección esté capacitado en temas estratégicos, de mercado, en asuntos disruptivos y de competencia y, para ello, se está llevando a cabo un proceso de contratación en Sicop, en el cual la estructura del programa se realiza en módulos de capacitación que empezarían en el año de 2022 y puede ser que finalice en el 2023, con el objetivo de ponernos en actualidad con las nuevas tendencias en seguros y a nivel normativo y de estrategia. No viene el detalle, porque como este es un proceso de Sicop, entonces, hay que incorporar generalidades y los oferentes estarían estableciendo sus programas de capacitación que estaríamos aprobando; pero, bajo una línea marco que estaríamos estableciendo, entonces, este sería el plan más modular por medio de la contratación de un especialista en seguros. Luego, viene un programa de capacitación que vamos a traer de algunas aseguradoras y que siempre nos presentan en capacitación de productos; además, incluimos un programa de las capacitaciones internacionales. Creemos que esto último es importantísimo en el desarrollo de la Corredora, porque estos cursos revisten no solamente de temas muy actuales, sino que con la pandemia ha venido cambiando mucho el sector seguros y se han venido desarrollando diferentes formas estratégicas y de productos en el mercado internacional, entonces, también traemos el detalle de las capacitaciones internacionales que, como pueden ver, arrancan en febrero con la Semana del Seguro 2022, la cual se llevará a cabo en Madrid, España, del 15 al 17 de febrero. También, el CMS Innovation Insurance Congress 2022, que es un congreso en el que se expondrán las próximas tendencias de seguros y se estará desarrollando el 27 y 28 de abril. Asimismo, podemos ver la conferencia Inversión Insurtech que se llevará a cabo del 24 al 27 de abril; de igual manera, se desarrollará el XXVIII Congreso Panamericano Copaprose del 10 al 12 de mayo. Por otra parte, el Latin American Insurance IT Executive Summit que tiene un programa de tendencias muy interesantes de seguros y disruptión y algunos otros como el de Seguros del

1 futuro, innovación y tecnología que se realizará en Miami y el de Copaproce en  
2 Argentina del 2022 en el mes de noviembre. Este sería el programa, es un programa  
3 que debe ser de aprobación, si ustedes están de acuerdo. La idea es aprobar el  
4 programa de capacitación que les estamos presentando hoy y, también, someter a  
5 consideración de ustedes quiénes serían los participantes de las primeras tres  
6 capacitaciones internacionales. Esa sería mi participación, doña Ruth".

7 La directora Alfaro Jara dijo: "¿Doña Jeannette? Ya les voy a decir qué pienso yo".

8 La directora Ruiz Delgado manifestó: "Muchas gracias, José, por su presentación.  
9 Me parece que falta —ya lo había mencionado en otro momento para que lo  
10 podamos incorporar— el plan de capacitación para los nuevos miembros de la Junta  
11 Directiva. Ese tema es muy importante para transmitir toda la información, qué se  
12 ha venido haciendo, cómo funciona, y lo referente al mercado; pero, hacerlo de una  
13 forma más específica como es precisamente un proceso de inducción. Entonces, sí es  
14 importante, José, que esto se incorpore y se diseñe para que funcione en el mes de  
15 junio específicamente para que se pueda dar ese proceso una vez que la Junta  
16 Directiva General nombre los nuevos miembros de esta Junta Directiva, para que lo  
17 tengan ahí presente. Eso era lo que quería ponerles como observación. Gracias,  
18 doña Ruth".

19 La directora Alfaro Jara acotó: "Sí, gracias, doña Jeannette, así es. Le voy a dar la  
20 palabra a don Mario".

21 El director Carazo Zeledón expresó: "Es lo mismo que dice doña Jeannette y yo  
22 quería sugerir que la temática de la capacitación que va a hacerse de manera  
23 gradual durante el año, más bien, se trate de concretar en un seminario intensivo  
24 para la nueva Junta Directiva en la forma más compacta posible, porque yo creo  
25 que eso daría muchos mayores réditos que la capacitación sobre temas específicos a  
26 través del año; pero, que eso no signifique la eliminación de lo que hemos observado  
27 nosotros y que ha sido siempre muy oportuna de las charlas espaciadas en el  
28 tiempo. Entonces, segundo la sugerencia de doña Jeannette y, más bien, solicito que  
29 dentro del plan se incorpore un capítulo específico de un seminario de capacitación  
30 para los nuevos directores y, si para ello se necesita incorporarse al Sicop, que así se  
31 haga constar".

32 La directora Alfaro Jara dijo: "Muchas gracias, don Mario. Le voy a dar la palabra a  
33 don José".

34 El señor Barrientos Solano indicó: "En función de lo que acaban de comentar doña  
35 Jeannette y don Mario, podemos aprobar este plan de capacitación que se divide en  
36 dos aspectos: uno a nivel nacional que se conforma de módulos y con toda la  
37 estructura que les acabo de mencionar y, el segundo, sería el ámbito internacional.  
38 Entonces, estaríamos agregando un último aspecto que es la inducción para los  
39 nuevos miembros de Junta Directiva, el diseño del plan lo podemos desarrollar sin  
40 ningún problema; pero, le podemos incorporar de una vez el insumo de capacitación  
41 de los nuevos miembros para que quede aprobado de una vez y yo luego se los puedo  
42 mandar actualizado".

1 La directora Alfaro Jara externó: "Magnífico, don José. Aquí les quería proponer  
2 que revisemos la capacitación internacional a finales de este semestre; pero, de  
3 momento, sometería a aprobación, en firme, del plan de capacitación para el período  
4 2022, con las observaciones que se señalaron en esta oportunidad. ¿Están de  
5 acuerdo señores directores?".

6 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

7 **Resolución**

8 **Considerando** lo establecido en el *Anexo V Formación mínima de agentes, corredores, directores de Agencias y Corredoras de Seguros y miembros de órganos de dirección de otras entidades supervisadas*, del Acuerdo Sugese 3-10, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: aprobar** el plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., correspondiente al periodo 2022, de conformidad con los términos de la propuesta consignada en el oficio BNCS-UAF-002-2022 del 5 de enero del 2022, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa-Financiera, anexo al resumen ejecutivo del 6 de enero del 2022, y la explicación brindada en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general. Es entendido que dentro dicho plan de formación deberá incorporarse un seminario de capacitación intensivo que sirva como base de inducción para los nuevos miembros que se integrarán a esta Junta Directiva, en aras de que puedan contar con el conocimiento amplio y suficiente para el desarrollo de sus funciones, de conformidad con lo señalado por el director Carazo Zeledón y demás miembros de este órgano colegiado en la parte expositiva del presente artículo.

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

10 **Comuníquese** a Gerencia General.

11 (J.A.B.S.)

12 **ARTÍCULO 7.º**

13 De conformidad con el plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN  
14 Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para el periodo 2022, aprobado en el artículo  
15 anterior, la presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara, propuso la  
16 participación del señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, en el  
17 seminario denominado ***Inmersión Insurtech, Madrid 2022***, que se llevará a cabo  
18 del 24 al 27 de abril del presente año, en Madrid, España. Al respecto, doña Ruth  
19 indicó: "Don José, no sé si tiene algo que agregar".

20 El señor Barrientos Solano externó: "Excelente, yo encantado; pero, también quería  
21 someterlo a consideración de los miembros de Junta para ver quién quiere  
22 participar, porque lo ideal es que también vayan miembros de la Junta. No sé, doña  
23 Ruth, yo pensaría que tal vez es muy importante la participación de la presidencia y

1 no sé si alguien más quisiera participar, porque este es un tema de muchísima  
2 importancia, por los temas a tratar, y yo creo que es base, casi empezando el año,  
3 podernos poner en contexto de tendencias mundiales. Las referencias que tenemos  
4 de este congreso son muy positivas. No sé si quieren participar en este congreso”.

5 La directora Alfaro Jara acotó: “Muchas gracias, José. A mí me encantaría, porque  
6 van a participar las insurtechs más destacadas y la visita de líderes de innovación  
7 de importantes aseguradoras. Entonces, si ustedes lo tienen a bien aprobar mi  
8 participación, para dejarlo en firme”.

9 El director Carazo Zeledón dijo: “Por supuesto, doña Ruth, y no solamente eso, sino  
10 sería la única persona que podría aprovechar esa situación, en el sentido de lo que  
11 propone don José, de manera que, además de que lo aprobemos, hagamos una  
12 excitativa para que efectivamente usted puede asistir a ese seminario”.

13 La directora Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias, don Mario. ¿Algún otro  
14 comentario? Si no les solicitaría la aprobación, en firme, para la participación de  
15 don José y de mi persona en el congreso de Inmersión Insurtech, Madrid 2022”.

16 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

17 **Resolución**

18 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:**  
19 **autorizar** la participación de la directora Ruth Alfaro Jara, así como la del gerente  
20 general, señor José Alfredo Barrientos Solano, en el seminario ***Inmersión  
21 Insurtech, Madrid 2022***, a realizarse del 24 al 27 de abril del 2022 en Madrid,  
22 España. En consecuencia, se le concede a la señora Alfaro Jara licencia para no  
23 asistir a las sesiones que celebre este órgano colegiado durante esas fechas y al  
24 gerente general, señor Barrientos Solano, el permiso con goce de sueldo para  
25 ausentarse de sus labores en la Corredora de Seguros durante el tiempo necesario.  
26 Asimismo, se les autoriza: **a)** pasajes de avión de ida y regreso; **b)** impuestos y  
27 gastos de salida; **c)** viáticos completos de conformidad con la tarifa autorizada por la  
28 Contraloría General de la República; **d)** gastos de representación por la suma de  
29 US\$1.000,00; **e)** el pago de la cuota de inscripción en el evento, en caso de ser  
30 necesario; **f)** costo de la prueba de Covid-19, en caso de ser un requisito exigido por  
31 el país de destino o de tránsito como requisito migratorio esencial, y **g)** cualquier  
32 otro gasto conexo, según lo establecido en los artículos 33.º y 52.º del Reglamento de  
33 Gastos de Viaje de la Contraloría General de la República. Es entendido que estos  
34 gastos se pagarán únicamente contra la presentación de las respectivas facturas al  
35 momento de hacer la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a  
36 estos casos, especialmente, en lo que respecta al Reglamento de Gastos de Viaje y de  
37 Transporte para los Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la  
38 República.

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

42 **Comuníquese** a señora Ruth Alfaro Jara y Gerencia General.

(J.A.B.S.)

## ARTÍCULO 11.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha 16 de diciembre del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 11.º, sesión 12.571, celebrada el 13 del mismo mes, en el que se aprobó la calendarización anual de sesiones de la Junta Directiva General, sociedades anónimas y comités corporativos, correspondiente al periodo 2022.

La directora Alfaro Jara expresó que este tema es para conocimiento.

## Resolución

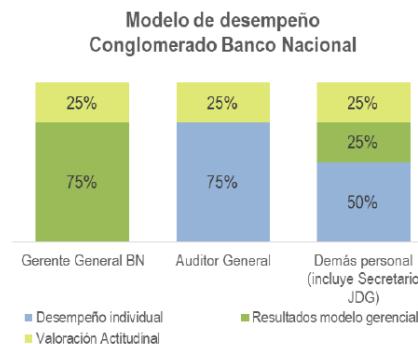
**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada la carta de fecha 16 de diciembre del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado por la Junta Directiva General del Banco Nacional en el artículo 11.º, sesión 12.571, celebrada el 13 del mismo mes, en el que se aprobó la calendarización anual de sesiones de la Junta Directiva General, sociedades anónimas y comités corporativos, correspondiente al periodo 2022.

**Comuníquese a Gerencia General.**

(J.A.B.S.)

## ARTÍCULO 14.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el oficio DCF-274-2020 de fecha 16 de diciembre del 2021, suscrito por el señor Reinaldo Herrera Arce y Katherine Brenes Barrantes, director corporativo de Finanzas y directora corporativa de Desarrollo Humano a.i. del Banco Nacional, respectivamente, mediante el cual informan de que para el periodo 2022 se mantiene el método de cálculo para el pago del incentivo por desempeño aprobado por la Junta Directiva General en el artículo 15.º, sesión n.º 12.503, celebrada el 14 de diciembre del 2020. Al respecto, el señor Barrientos Solano comentó que el modelo para el cálculo del pago de incentivo por desempeño para el 2022 se mantiene igual a los últimos dos periodos. También, externó que el modelo de desempeño del personal del Conglomerado mantiene su composición y pesos de acuerdo con el siguiente gráfico:



1  
2 La directora Alfaro Jara dijo que este tema es para conocimiento y que, si están de  
3 acuerdo, lo dan por recibido y pasarían al siguiente punto.  
4 Los señores directores manifestaron su anuencia.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por  
7 **presentado** el oficio DCF-274-2020 de fecha 16 de diciembre del 2021, suscrito por  
8 el señor Reinaldo Herrera Arce y Katherine Brenes Barrantes, director corporativo  
9 de Finanzas y directora corporativa de Desarrollo Humano a.i. del Banco Nacional,  
10 respectivamente, relativo al modelo para el cálculo del pago del incentivo por  
11 desempeño en el Conglomerado Financiero Banco Nacional para el periodo 2022,  
12 aprobado por la Junta Directiva General del Banco Nacional en el artículo 15.º,

13 sesión 12.503, celebrada el 14 de diciembre del 2020.

14 **Comuníquese** a Gerencia General.

15 (J.A.B.S.)

16  
17  
18 **ARTÍCULO 16.º**

19 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó los resúmenes  
20 ejecutivos de fecha 6 de enero del 2022, a los cuales adjunta los siguientes  
21 documentos: **i)** oficio BNCS-AI-01-2022, suscrito por ella, relativo a los resultados y  
22 certificación obtenida en la auditoría externa de calidad realizada por el Instituto de  
23 Auditores Internos de España. Asimismo, se adjunta la exposición denominada  
24 *Evaluación externa de calidad de la actividad de auditoría interna en BN Corredora*  
25 *de Seguros S. A., Informe definitivo*, elaborada por dicho Instituto; además, la carta  
26 de fecha 13 de diciembre del 2021, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez,  
27 auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutiva  
28 del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 3.º, sesión  
29 268 del 10 del mismo mes, en el que se tuvieron por presentados los informes de  
30 evaluación externa de calidad de la actividad de auditoría interna de la Auditoría  
31 General del Banco Nacional y de las auditorías internas de las subsidiarias, así

1 como la exposición de los resultados consolidados del Conglomerado Financiero  
2 Banco Nacional de Costa Rica. **ii)** Por otra parte, anexa el oficio BNCS-AI-02-2022,  
3 que contiene los planes de acción elaborados con la asesoría de la Gerencia de  
4 Gestión y Servicios de la Auditoría General, para atender las recomendaciones y  
5 oportunidades de mejora emitidas por el Instituto de Auditores Internos de España  
6 como resultado de la citada auditoría externa de calidad.

7 Inicialmente, la señora Sánchez Quirós se refirió a los resultados y plan de acción  
8 de la auditoría externa de calidad 2021. Comentó que en el 2019 el Instituto de  
9 Auditores Internos de España realizó un diagnóstico para evaluar en qué situación  
10 se encontraba la organización respecto del cumplimiento del marco internacional  
11 para la práctica de la auditoría interna y el código de ética. Agregó que de ese  
12 estudio resultó, en el caso de la Auditoría de BN Corredora, que se emitieron 13  
13 hallazgos y una oportunidad de mejora; por tanto, se tenían que realizar cambios  
14 significativos en la labor diaria, procedimientos y metodología. Indicó que las  
15 auditorías internas de las subsidiarias, gracias a la recomendación de las juntas  
16 directivas, tomaron la decisión de asumir el reto y de crear, con la colaboración y  
17 apoyo de la Auditoría General del Banco Nacional, un proyecto denominado  
18 *Sinergias*, el cual se inició en el 2020 con la estandarización de planes estratégicos y  
19 metodologías, y se continuó en el 2021 creando las metodologías ágiles para la  
20 aplicación y ejecución de los estudios de fiscalización; además, prosiguiendo el reto  
21 de mejora continua, en busca de excelencia por parte de las auditorías internas del  
22 Conglomerado Financiero. Expresó que, si bien los resultados de la evaluación dan  
23 mucha felicidad por haber logrado obtener la certificación, se continúa con el mismo  
24 compromiso de una alta dedicación y esfuerzo por la excelencia y por mejorar el  
25 hallazgo del informe relacionado con la percepción de agregar valor a la  
26 administración de la Corredora. De seguido, mencionó los objetivos principales de la  
27 auditoría externa de calidad, a saber: i) evaluar la conformidad con el marco  
28 internacional para la práctica; ii) opinar sobre la eficacia al llevar a cabo la misión  
29 de auditoría y iii) identificar posibles oportunidades de mejora en los procesos de  
30 gestión y trabajo, con el objetivo de agregar valor a la organización. Manifestó que  
31 en el informe el Instituto de Auditores Internos de España se consigna que la  
32 Auditoría Interna de BN Corredora *Cumple Generalmente* tanto con el marco  
33 internacional para la práctica como con el Código de Ética emitido por el IIA.  
34 Añadió que en esta opinión se aclara que *Cumple Generalmente* es la calificación  
35 más alta, aunque pueden existir oportunidades de mejora, como es el caso la  
36 sociedad. Luego, mostró el certificado emitido por dicho Instituto, en el cual hace  
37 constar que la Auditoría Interna de BN Corredora de Seguros cumple con el marco  
38 internacional. Señaló que se brindó un código a la subsidiaria, el cual se debe  
39 utilizar en los informes de auditoría, dado que en cada uno de estos se debe indicar  
40 que fue realizado de acuerdo con el marco internacional de la práctica de la  
41 auditoría interna. También, destacó que en Costa Rica solamente la empresa Dos  
42 Pinos y el Conglomerado Financiero Banco Nacional cuentan con la certificación, y

1 en el sistema financiero nacional es la única organización en tenerla. En cuanto al  
2 resultado del cumplimiento del marco internacional para la práctica, explicó que  
3 este se integra por normas de atributos y normas de desempeño. Específico que las  
4 19 normas de atributos se cumplieron al 100% y de 33 normas de desempeño se  
5 cumplieron 32 (97%). Subrayó que la norma de desempeño en la que se presentó  
6 oportunidad de mejora es la relacionada con la percepción que tiene Alta  
7 Administración de la Corredora (Gerencia General, directores y jefaturas) con  
8 respecto a los servicios brindados por la Auditoría Interna. Hizo un repaso de lo que  
9 se ha venido haciendo desde el 2020 sobre este particular. Dijo que, como mencionó,  
10 el proyecto *Sinergias* incluyó todo un proceso de adopción estratégico y  
11 metodológico, que abarcó todo el período 2020 y en el 2021 se empezó a trabajar de  
12 manera específica con acciones para la mejora de la percepción de la labor de la  
13 Auditoría Interna. Acotó que son acciones que se han venido trabajando con el  
14 equipo gerencial de la Corredora en reuniones mensuales que se realizan y para las  
15 cuales se ha contado con gran apertura y apoyo de parte de la Gerencia y de toda la  
16 sociedad. Presentó un cuadro comparativo 2019-2021 de calificaciones de encuestas  
17 de percepción de la Gerencia Operativa (jefaturas de unidades de la Corredora) y de  
18 la Alta Administración (Gerencia y dos directores). Puntualizó que, en lo que  
19 respecta a la Gerencia Operativa, en el 2019 tres personas calificaron a la Auditoría  
20 con una nota de 72,46% y en el 2021 subió a 73,92%. Adicionó que en el caso de la  
21 Alta Administración se pasó de 40,58% en el 2019 a una nota de 53,62% en el 2021,  
22 con un incremento bastante importante de 32%. Indicó que de lo anterior lo más  
23 importante es que se han venido ejecutando acciones y que se cuenta con el apoyo  
24 de la Gerencia General para afinar detalles relacionados con los planes de acción  
25 que se diseñaron para mejorar las calificaciones. De seguido, se refirió a la primera  
26 recomendación emitida por el Instituto de Auditores de España la cual corresponde  
27 a la ampliación de la comunicación formal e informal con la Alta Administración.  
28 Indicó que a raíz de esa recomendación se definieron varios planes de acción, siendo  
29 la primera actividad el análisis de la información suministrada en las encuestas de  
30 la Auditoría Interna relacionadas con la Dirección Ejecutiva y con la Gerencia  
31 Operativa. Mencionó que esta acción se implementó en diciembre del 2021 por  
32 medio de unas hojas de Excel que contienen los resultados específicos de cada una  
33 de las encuestas. En relación con la segunda tarea, mencionó que corresponde a un  
34 acercamiento con el Gerente General, en aras de mejorar la comunicación en ambas  
35 vías para recibir una realimentación directa sobre el trabajo realizado por la  
36 Auditoría Interna. Resaltó que la comunicación con don José es muy abierta y  
37 continua; asimismo, dijo que con colaboración de la Gestora de Marca de la  
38 Auditoría General se marcará la pauta sobre las acciones específicas que se pueden  
39 ejecutar en conjunto con el equipo gerencial para mejorar este aspecto. Por otra  
40 parte, comentó que el tercer plan de acción se relaciona con la solicitud de apoyo del  
41 Auditor General para definir el esquema de abordaje de la Dirección Ejecutiva y  
42 Gerencia Operativa de cara a la generación de experiencias memorables y mencionó

1 que ya se cuenta con el visto bueno por parte del señor Ricardo Araya. Señaló que el  
2 cuarto plan de acción es propiciar la comunicación formal con los directores y jefes  
3 de unidades y todo el equipo de Auditoría, con el fin de que esos funcionarios vean a  
4 la Auditoría Interna como un asesor. Dijo que la quinta acción se relaciona con el  
5 redireccionamiento de los estudios de aseguramiento y servicios de consultoría al  
6 alineamiento estratégico con un alcance integral dando relevancia a las  
7 expectativas del cliente. También, indicó que en el sexto plan de acción se definió  
8 que se debe propiciar y comunicar oportunamente a la Gerencia General cuando se  
9 presenten inquietudes, hallazgos o temas relevantes para la Auditoría. Después,  
10 señaló que para la recomendación de asegurar la realización de trabajos de  
11 consultoría según lo definido en el glosario de normas, se propuso mejorar la  
12 metodología estándar de las auditorías internas del Conglomerado en materia de  
13 consultoría. En cuanto a la recomendación de alineamiento con la estrategia de la  
14 entidad, apuntó que se deberá comunicar a la Junta Directiva y al equipo gerencial  
15 sobre los servicios de consultoría, la diferencia con estudios especiales, así como el  
16 aporte y relevancia a la estrategia. Recordó que durante el primer semestre del año  
17 anterior se realizaron dos estudios corporativos: uno de metodología COSO ERM y  
18 uno de talento humano; sin embargo, indicó que hubo un interés estratégico por  
19 parte de la Auditoría General y de la Junta Directiva General, por lo que se requirió  
20 que en la etapa de planificación del estudio se tuvieran reuniones específicas con  
21 esos órganos y otras partes interesadas, lo que motivó dejar los estudios en pausa  
22 mientras se recolectaba esa información. Acotó que debido a esto dos estudios  
23 específicos, que estaban planificados para ejecutarse en el segundo semestre,  
24 tuvieron que trasladarse durante el primer semestre 2021, lo que ocasionó un  
25 incumplimiento en las promesas de calidad en los estudios específicos, no solo de la  
26 Auditoría de la Corredora, sino de otras auditorías internas del Conglomerado, por  
27 lo que se definieron tres planes y el primero de ellos es considerar el plan de  
28 producción en el que la Auditoría General define las fechas de los estudios  
29 corporativos y, en los espacios disponibles, las auditorías internas distribuyen los  
30 estudios específicos. Indicó que lo que se quiere para este año es integrar en el  
31 proceso de levantamiento del plan de producción al equipo gerencial de la  
32 Corredora. Además, dijo que se debe comunicar el plan de producción al equipo  
33 gerencial. También, indicó que mensualmente la Auditoría en la reunión del equipo  
34 gerencial de la Corredora seguirá informando del avance del cumplimiento del plan  
35 de trabajo, inconvenientes presentados y principales hallazgos, entre otros temas  
36 que se tratan con la Gerencia. En cuanto a la recomendación sobre las encuestas de  
37 finalización de cada trabajo de auditoría, doña Gabriela explicó las siguientes  
38 acciones a implementar: i) coordinar con la Auditoría General la definición de los  
39 niveles de respuesta de las encuestas, para los cuales se requerirá la inclusión de  
40 respuestas abiertas por parte de los funcionarios encuestados; ii) incluir a la  
41 segunda línea en la aplicación de las encuestas; iii) gestionar la recepción de los  
42 resultados para su respectivo análisis con el equipo de Auditoría y determinación de

1 acciones para el siguiente estudio. Posteriormente, comentó que el otro plan de  
2 acción se relacionada con que la Gerencia de Gestión y Servicios garantice que el  
3 trabajo que la Auditoría Interna de la Corredora esté realizando esté  
4 completamente alineado a la metodología corporativa. Agregó que, según la revisión  
5 realizada, los resultados de la Auditoría sí agregaban valor, con buenos resultados;  
6 sin embargo, la calificación que se obtuvo en las encuestas de cierre de esos estudios  
7 no fue buena, por lo que con el acompañamiento de la Gerencia de Gestión y  
8 Servicios se lograran objetivizar esos resultados; es decir, definir si realmente la  
9 calificación que la Administración está dando en las encuestas de percepción es la  
10 que le corresponde al estudio o si es otra calificación la que se requiere para los  
11 resultados de los estudios. Explicó que en diciembre del año pasado se presentaron  
12 a esta Junta Directiva los resultados de una auditoría de calidad de producto y  
13 servicio que realizó la Gerencia de Gestión de Servicios, en la que se mostró que la  
14 Auditoría de la Corredora es la que tiene la segunda mejor calificación del  
15 Conglomerado en este tipo de auditorías que realiza esa Gerencia. Al respecto,  
16 informó de que el plan de acción para atender lo anterior consistirá en lo siguiente:  
17 i) solicitar y coordinar con el Auditor General el apoyo asesor de la Gerencia  
18 General de Servicios en el desarrollo de auditorías de calidad, proceso y producto,  
19 para los estudios específicos a desarrollarse en el primer semestre; ii) recibir  
20 realimentación de los resultados de auditorías de calidad, proceso y producto e  
21 implementar las acciones que correspondan; iii) coordinar con la Auditoría General  
22 para que en todos los estudios corporativos en los cuales se requiera información de  
23 BN Corredora la solicitud de información la realicen directamente a la Auditoría  
24 Interna de la Corredora y esta sea quien gestione la solicitud de la información con  
25 la Administración, evitando así las duplicidades. Con respecto a la recomendación  
26 sobre la evaluación preliminar de riesgos, doña Gabriela indicó que la acción por  
27 implementar es realizar una reunión con la unidad de Riesgos y Control Interno con  
28 el objetivo de presentarle los resultados de esa evaluación para cada uno de los  
29 estudios planificados en el 2022. Luego, dijo que otra de las recomendaciones es  
30 robustecer la aportación de valor al logro de los objetivos estratégicos y validar que  
31 en cada reunión de cierre los resultados comunicados por la Auditoría Interna  
32 generan valor y que se haya cumplido con las expectativas iniciales, así como  
33 mantener las encuestas de salida en cada estudio comunicado. También, señaló que  
34 deben mantener la adecuada redacción de hallazgos y recomendaciones del equipo  
35 de Auditoría enfocándose en el *mindset* de la metodología ágil que tiene las  
36 auditorías internas. Indicó que al cierre del año pasado la Auditoría General dio  
37 una capacitación a las cuatro auditorías de las sociedades con respecto a cómo tiene  
38 que ser la redacción y los aspectos que deben considerar. Asimismo, externó que  
39 doña Jéssica les solicitó hacer un repaso con el equipo gerencial de la Corredora de  
40 lo que es la aplicación de la metodología ágil en la comunicación de los resultados a  
41 través de cada *sprint*. Seguidamente, se refirió a las oportunidades de mejora,  
42 recomendaciones y planes de acción de la Corredora. Como primera acción, dijo que

1 deben sensibilizar al equipo gerencial sobre la importancia de la atención oportuna  
2 de recomendaciones, considerando el mecanismo de reporte de ampliaciones de  
3 plazo al Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta Directiva; además, deben  
4 considerar la emisión de informes de opinión global en áreas en las que se realicen  
5 varios trabajos individuales durante un periodo de tiempo. Como última acción,  
6 subrayó que deben implementar una metodología que tiene la Auditoría General del  
7 Banco con respecto a lo que es el desarrollo profesional continuo de los auditores  
8 internos. Mencionó que trabajan en ese tema para poder determinar las áreas  
9 específicas de formación que requiere el personal de la Auditoría de la Corredora de  
10 Seguros alineándolo al perfil del Auditor 4.0, que lo busca es que sean auditores  
11 multidisciplinarios donde conozcan temas a nivel tecnológico, riesgos de  
12 ciberseguridad, analítica de datos y ciencia de datos. Finalmente, brindó un  
13 agradecimiento a la Junta Directiva y a la Administración de la Corredora por el  
14 apoyo recibido e indicó que ha sido determinante para el resultado obtenido.

15 La directora Ruiz Delgado dijo: "Muchas gracias, doña Gabriela, por el informe. Ya  
16 nosotros habíamos tenido la oportunidad de escuchar la generalidad el día que  
17 estuvimos presentes en el Comité de Auditoría. Yo creo que en todo esto hay varias  
18 palabras que yo consideraría claves que quería mencionar. Lo primero es que el  
19 plan de acción, en principio, el diagnóstico más el plan de acción reviste en una  
20 mejora, eso me parece que es sustantivo y, además, en la búsqueda de la efectividad  
21 y la eficacia de todos los informes de auditoría, porque muchas veces se veía como  
22 un *ex post* —vamos a ver qué se corrige luego—. Me parece que tiene que haber un  
23 *ex ante* y eso es parte del trabajo sustantivo de la Auditoría para agregarle valor al  
24 trabajo que se está haciendo desde ahí, en ese proceso de acompañamiento que no  
25 solamente va ligado al trabajo de la Administración, sino que también va  
26 directamente ligado al acompañamiento y asesoría que se le da a la Junta Directiva  
27 de la Corredora. Otra palabra que ya la mencioné; pero, la subrayo como importante  
28 es *acompañamiento*, que es parte de lo que acabo de mencionarles, tanto de la  
29 Administración como de la Junta Directiva. Otro tema importantísimo en todo lo  
30 que usted mencionó es, por supuesto, la calidad de los informes que precisamente  
31 van a ir en la línea de ese proceso de acompañamiento. de mejora, de eficacia,  
32 efectividad y demás. Por último, todo lo relacionado con el aseguramiento que hoy  
33 es sustantivo en el trabajo de cualquier auditoría. Entonces, quería mencionar esas  
34 palabras claves para cerrar diciendo, Gabriela, yo que soy la que tengo más tiempo,  
35 junto con doña Andrea, de estar en esta Junta Directiva veo una mejora sustantiva  
36 desde el momento en que se toma la decisión de funcionar como un Conglomerado  
37 Financiero, manteniendo la independencia de cada uno de los auditores en todo este  
38 proceso de acompañamiento, de mejora de la calidad de ese acompañamiento y,  
39 además, ¿por qué digo esto? Porque recordemos que en algún momento hubo  
40 algunas resistencias a que este cambio se diera y hoy que ya vemos implementado  
41 el cambio y que estamos viendo los resultados y las bondades de esos resultados, la  
42 verdad es que el haberlo motivado e impulsado y que todos hayamos participado de

1 ello, me parece que hoy se convierte como en la culminación de un objetivo, por lo  
2 menos en principio, porque luego sigue todo lo demás para poner a funcionar el plan  
3 de acción y mejorarlo cada día más, porque la mejora continua usted no la puede  
4 dejar de tener presente; pero, lo cierto es que vamos en esa ruta. Entonces, yo no  
5 quería dejar pasar el momento para decir que me siento complacida de que esto sea  
6 así. Ahí está apuntado todo en lo que hay que mejorar, yo creo que ahí no tenemos  
7 nada por donde perdernos; pero, la realidad es que vamos en esa ruta. Entonces,  
8 quería, doña Ruth, aprovechar para hacer estos comentarios y, doña Gabriela,  
9 motivarla a que siga con esa actitud y en esa línea de cumplimiento de todo este  
10 plan de acción, porque al final quien va a ganar es el empleador, aquí va a ganar la  
11 Corredora, por supuesto, va a ganar el Banco y eso significa que estamos claros de  
12 que nuestro objetivo como subsidiaria va precisamente en la línea de retribuir al  
13 Banco la confianza que ha depositado en nosotros con la actividad que estamos  
14 haciendo. Así que básicamente eso era lo que quería mencionar y reitero el  
15 agradecimiento, doña Ruth, por darme el espacio para poder hacer estos  
16 comentarios, porque la verdad es que llegó el momento de decir lo positivo; en  
17 muchos momentos fuimos críticos, bastante fuertes; pero, hoy hay que decir que  
18 vamos en una muy buena ruta, esperemos que esto de verdad logre los objetivos.  
19 Gracias”.

20 El director Carazo Zeledón indicó: “Muchas gracias, en el mismo sentido de lo que  
21 dice doña Jeannette, casi que podría repetir las palabras de ella; pero, antes de eso  
22 quisiera darle a doña Gabriela nuestro reconocimiento por ese avance tan  
23 importante que estamos experimentado con su informe y, además, con los mejores  
24 deseos de que eso se continue hacia adelante”.

25 La directora Vindas Lara expresó: “Yo estoy de acuerdo con lo expresado por doña  
26 Jeannette y yo creo, doña Gabriela y compañeros, que todo este proceso yo lo  
27 resumiría como armonización del Conglomerado con la Administración y con la  
28 Junta Directiva, y como una forma de estar todos más claros. Tener las metas,  
29 responsabilidades, deberes, la forma, el fondo y el cómo hacerlo ha sido de gran  
30 beneficio. No sé en esta parte de la evaluación de la calidad cómo reformar la  
31 calificación dada o no tengo muy claro cuál es ese procedimiento, porque no lo  
32 conozco; pero, sería interesante conocerlo a futuro, porque una cosa es la medición y  
33 otra la evaluación, que podrían ser elementos diferentes y sería un reto conocer de  
34 ellos. Y felicitaciones y a seguir adelante con esta armonización”.

35 El señor Barrientos Solano mencionó: “Primero, felicitar a doña Gabriela por la  
36 certificación y a la Auditoría por el trabajo de este equipo. Nosotros siempre hemos  
37 tenido una excelente comunicación con ellos. Yo le digo a doña Gabriela que puntos  
38 de encuentro siempre van a haber y siempre vamos a tener diferencias en algunos  
39 aspectos; pero, eso no es malo, más bien, al contrario, eso es muy positivo, porque  
40 genera ricas discusiones que permiten mejorar no solo desde la óptica de la  
41 Auditoría, sino de la Administración. Yo creo que cuando un equipo logra un  
42 objetivo como lo es una certificación no es un dato menor, sino que es un logro muy

1 importante. Como lo decía doña Gabriela, después de la Dos Pinos, el Banco  
2 Nacional es el que lo obtiene y dentro de este selecto grupo yo creo que es algo que  
3 se debe de destacar. Además, a nosotros, como corredora, nos posiciona diferente, ya  
4 que es distinto que digan que somos la primera corredora que está certificada por  
5 procesos de auditoría internacional a decir que hay otra corredora que no está  
6 certificada y yo creo que eso le suma valor en ventas, procesos operativos y hasta  
7 para ponerlo en las presentaciones que se tienen que hacer para los grupos de  
8 interés comerciales, por lo que yo creo que es muy importante. Además, quisiera  
9 reiterar que con doña Gabriela y su equipo siempre hemos tenido una muy buena  
10 comunicación e, incluso, antes de este proceso de certificación ya nosotros nos  
11 veníamos reuniendo para hacer notar ciertos puntos que queríamos mejorar; es  
12 decir, que ya lo veníamos trabajando desde antes de la certificación y me llama  
13 poderosamente la atención que ya había un camino recorrido, y yo creo que eso es lo  
14 positivo de esos procesos. También, no quería dejar pasar la oportunidad para  
15 felicitar a doña Gabriela, dado que sé que fueron dos o tres meses muy fuertes con  
16 la gente de España; pero, como lo decía doña Jeannette, la satisfacción de ir  
17 mejorando siempre es algo muy positivo en cualquier cosa que emprendamos y cada  
18 vez que haya una mejora continua debería de ser motivo de celebración y  
19 satisfacción, por lo que quisiera felicitarla de parte de la Gerencia por esta  
20 certificación que obtiene el Conglomerado y la Corredora, y vamos a empezar a  
21 poner en las presentaciones que tenemos una fiscalización certificada, que nos  
22 permite mejorar, lo cual es importante”.

23 La directora Alfaro Jara apuntó: “Yo me uno a los comentarios de los demás  
24 miembros y quisiera agradecer el nivel de compromiso que adquirió doña Gabriela y  
25 su equipo para contribuir en el proceso de certificación, el cual fue bastante  
26 transparente, y lo más importante para mí es que el objetivo máximo es promover a  
27 este brazo de la Auditoría Interna como el apoyo administrativo y que también  
28 necesita la Junta para trabajar estratégicamente. Creo que eso también pone a la  
29 Auditoría en un lugar diferente. Esta certificación es una garantía adicional de que  
30 el trabajo que se está haciendo, lo cual es satisfactorio; además de que contribuye  
31 con la labor a nivel de Conglomerado, donde estamos buscando auditoría de calidad  
32 y auditorías con propósito, y no es que antes no se hiciera, sino que ahora estamos  
33 mejorando y, como doña Jeannette lo decía, se debe seguir mejorando, porque no es  
34 solo llegar ahí, sino que se trata de mantenerse. Muchas gracias a doña Gabriela”.

35 La señora Sánchez Quirós manifestó: “Quisiera agradecerles por el apoyo y por sus  
36 palabras, porque ese apoyo ha sido indispensable. En mi corazón lo que conservo es  
37 ese agradecimiento y mantener el compromiso, como lo indicamos en el oficio, ese  
38 esfuerzo y esa alta dedicación para seguir la línea de excelencia que tenemos las  
39 auditorías internas del Conglomerado Financiero. Gracias”.

40 La directora Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias, doña Gabriela. Este era el último  
41 punto de la agenda y con eso cerramos. Gracias por atender la convocatoria”.

42 **Resolución**

1 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por  
2 presentados los resúmenes ejecutivos de fecha 6 de enero del 2022, de la Auditoría  
3 Interna, a los cuales se adjuntan los siguientes documentos: **i)** oficio BNCS-AI-01-  
4 2022, suscrito por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, relativo a  
5 los resultados de la auditoría externa de calidad realizada por el Instituto de  
6 Auditores Internos de España (IAI), así como la exposición denominada  
7 ***Evaluación externa de calidad de la actividad de auditoría interna en BN***  
8 ***Corredora de Seguros S. A., Informe definitivo***, emitida por ese Instituto;  
9 además, la carta de fecha 13 de diciembre del 2021, suscrita por el señor Ricardo  
10 Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la  
11 parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el  
12 artículo 3.º, sesión 268 del 10 del mismo mes, en el que se tuvieron por presentados  
13 los informes de evaluación externa de calidad de la actividad de auditoría interna  
14 de la Auditoría General del Banco Nacional y de las auditorías internas de las  
15 subsidiarias y la exposición de los resultados consolidados del Conglomerado  
16 Financiero Banco Nacional de Costa Rica. **ii)** El oficio BNCS-AI-02-2022, que  
17 contiene los planes de acción elaborados con la asesoría de la Gerencia de Gestión y  
18 Servicios de la Auditoría General, para atender las recomendaciones y  
19 oportunidades de mejora emitidas por el Instituto de Auditores Internos de España  
20 como resultado de la citada auditoría externa de calidad.

21 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

22 (G.S.Q.)

23  
24 A las diez horas con cincuenta minutos se levantó la sesión.

25

26

27

**PRESIDENTE**

**SECRETARIA**

---

Sra. Ruth Alfaro Jara

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

28