

**N° 332**

San Jose, Costa Rica, martes dieciséis de mayo del dos mil veintitrés, a las diez horas con treinta minutos.

**SESIÓN ORDINARIA**

Asistencia:

Directivos:

MBA. Bernal Alvarado Delgado, presidente  
Lcda. Maricela Alpízar Chacón, vicepresidenta  
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria  
Sr. Rodolfo González Cuadra, 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

General del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

**ARTÍCULO 1.º**

En atención al artículo 56.1 de la Ley General de Administración Pública, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Damos inicio a esta sesión para no atrasar a don Bernardo, que hoy nos está acompañando, porque este tema realmente es muy importante que esté claro de la amenaza que significa para todos en la industria de seguros y en la industria bancaria. Damos inicio a la sesión 332. Como punto número uno verificamos la grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias confirmó: “Ya estamos grabando”.

El director Alvarado Delgado indicó: “Muchas gracias, doña Cinthia”.

(B.A.D.)

**ARTÍCULO 2.º**

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, manifestó: “Vamos con la aprobación del orden del día. En esta aprobación del orden del día, queríamos pedirles que hagamos un cambio para iniciar como primer punto recibiendo a doña Silvia Canales, que ya está con nosotros y porque es el tema en el que a don Bernardo hemos pedido también que nos acompañe. Entonces, ¿están de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del día de la presente sesión ordinaria número 332 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de **trasladar** el punto **4.e Charla: Reglamento sobre Seguros Colectivos**, para que sea conocido como el primer punto de la agenda.

(B.A.D.)

#### ARTÍCULO 4.º

Con respecto a la aprobación del acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado externó: “Estábamos con la aprobación del orden del día, la cual fue aprobada. Pasamos al punto 2.b., que es la aprobación del acta de la sesión ordinaria 331. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los directivos expresaron su anuencia.

#### **Resolución**

**POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la sesión ordinaria número 331, celebrada el 2 de mayo del 2023, considerando las observaciones remitidas por señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, vía correo electrónico a la Secretaría General

(B.A.D.)

#### ARTÍCULO 5.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado indicó: “Y pasamos al punto 2.c., que es temas de Presidencia, directores, Gerente General y/o Auditor. ¿No hay temas?”.

Los directores, Gerente o Auditora Interna no formularon ningún asunto.

El director Alvarado Delgado dijo: “Entonces, lo damos por aprobado”.

(B.A.D.)

#### ARTÍCULO 10.º

El gerente general, señor José Barrientos Solano, presentó la carta del 8 de mayo del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la que transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 304 del 8 de mayo del 2023, en el cual se solicita remitir a conocimiento de la Junta Directiva General y de las juntas directivas de las sociedades anónimas los resultados de la autoevaluación de calidad del período 2022 de sus respectivas unidades de Auditoría Interna.

Con la venia la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Jéssica Solórzano Morera, funcionaria de la Auditoría General, con el propósito de referirse a este particular.

La señora Solórzano Morera indicó: “Buenas tardes”.

1 La señora Sánchez Quirós dijo: “Muchos de ustedes ya la conocen, doña Jéssica  
2 Solórzano, gerente de gestión y servicios de la Auditoría General. Doña Jéssica es la  
3 que nos hace el gran favor de elaborar nuestros manuales, metodologías,  
4 procedimientos, entonces, mucho de la excelencia que tenemos las auditorías internas  
5 se lo debemos a ella, lo que doña Jéssica nos viene a presentar hoy es uno de los  
6 insumos que nos exigen las Normas Internacionales de Auditoría en materia de  
7 aseguramiento de la calidad del trabajo de las auditorías y es que las normas nos  
8 obligan todos los años a autoevaluarnos y la Contraloría también. Entonces, en el  
9 pasado esa autoevaluación la hacíamos las auditorías internas; pero, gracias a este  
10 gran proyecto de sinergias que hemos trabajado en las auditorías internas ahora esta  
11 autoevaluación nos la realiza doña Jéssica y su equipo como un área independiente y  
12 objetiva. Entonces, la idea de que doña Jéssica nos haga hoy esta presentación es  
13 seguir protegiendo esos principios de independencia y objetividad de estos resultados,  
14 de estos estudios que ellos realizaron. Entonces, doña Jéssica, le cedo la palabra”.

15 La señora Solórzano Morera comentó: “Muy buenas tardes a todos, muchísimas  
16 gracias por la introducción, Gabriela. Bueno, básicamente, lo que les vamos a  
17 presentar, como decía doña Gabriela, son los resultados de la autoevaluación de  
18 calidad del 2022. Estos son fundamentales, precisamente, porque es un tema  
19 normativo, normalmente se hacen a nivel de cada Auditoría o de manera  
20 independiente, por decirlo de alguna forma y con el proyecto de sinergias, pues, lo  
21 estamos haciendo nosotros y esto les garantiza obviamente mayor independencia y  
22 objetividad. Lo que vemos es una presentación muy corta, tratamos de ser muy  
23 ejecutivos y, básicamente, lo que vamos a ver son los resultados relevantes y lo que  
24 hemos establecido, lo que vamos a ver son cinco puntos, donde vamos a ver el origen,  
25 la metodología que utilizamos, los resultados, las principales oportunidades de mejora  
26 para el caso concreto de la auditoría interna de BN Corredora y las conclusiones y  
27 recomendaciones a las que podemos llegar. En términos muy generales es un tema  
28 normativo, tenemos que hacerlo, todos los años las auditorías tienen que hacerse una  
29 autoevaluación de calidad, de hecho, la Contraloría así lo dispone en dos normativas  
30 y también lo establece el Marco Internacional para la Profesión de Auditoría. A nivel  
31 de alcance, aquí vamos a ver el alcance específicamente para la auditoría interna de  
32 BN Corredora; pero, este ejercicio se realiza para las cinco auditorías utilizando las  
33 mismas herramientas, utilizando el mismo nivel de exigencia y demás. El periodo  
34 comprendido es todo el 2022 y como lo ven ahí también es un tema completamente de  
35 cumplimiento normativo. ¿Cuál es la diferencia acá? Nosotros no nos quedamos  
36 únicamente en lo que nos pide la norma, sino que, más bien, tratamos de ver un  
37 poquito más allá y tratamos de ver la gestión propiamente, porque si nos vamos a la  
38 norma las auditorías cumplen con todo y ya tienen el 100 *per se*, porque efectivamente  
39 tenemos muchos controles que nos garantizan el cumplimiento normativo como tal.  
40 Entonces, ese no tendría mucha gracia, por decirlo de alguna manera, sino que  
41 tratamos de profundizar un poquito más y para lo cual establecimos cuatro objetivos  
42 fundamentales. El primero que es evaluar el grado de eficacia de la actividad que  
43 tiene la Auditoría, si está cumpliendo con todo lo que efectivamente dijo que iba a  
44 hacer. ¿Qué oportunidades de mejora tenemos en cuanto a la gestión propiamente de

1 la Auditoría? Y aquí es donde nos vamos un poquito más allá de lo que la norma nos  
2 pide, porque aquí incorporamos temas de las encuestas de opinión que nos han dicho  
3 las partes interesadas; pero, también ejercicios ricos y poderosos que hicimos el año  
4 pasado, como fue el diagnóstico del plan estratégico de Auditoría, que ahí nos arrojó  
5 muchísima información, entonces, lo pudimos correlacionar. Un tema importante es  
6 que la norma nos pide que tenemos que brindar una opinión y decir si generalmente  
7 se cumple con la normativa o si tenemos algún cumplimiento parcial o un  
8 incumplimiento. Y, por último, y no menos importante, es determinar si las auditorías  
9 internas o, en este caso, la auditoría interna de BN Corredora mantiene la exigencia  
10 para la certificación internacional, que es la evaluación externa de calidad, que en el  
11 caso del Conglomerado se realiza cada tres años. De hecho, en el 2021, fue realizada  
12 por el IIA de España. En este caso nos tocaría otra vez la evaluación externa, si Dios  
13 lo quiere, en el próximo 2024. Acá en forma muy rápida, no voy a entrar a detallar,  
14 básicamente esta es la metodología que utilizamos, identificamos todos los servicios  
15 que se brindan en cada auditoría, aplicamos todo lo que son entrevistas, encuestas,  
16 también aplicamos los procedimientos que nos pide la Contraloría; pero, más allá  
17 también aplicamos las herramientas que nos exige el IIA que es ya una normativa  
18 más técnica aún todavía y, básicamente esto, obviamente, analizamos toda la  
19 información y elaboramos un informe. Si ustedes ven aquí, básicamente lo que  
20 utilizamos también es un rango o una escala que, a partir de ciertos porcentajes, en  
21 este caso, a partir de un 85% nos empieza ya a dar satisfactorio y a partir de un 95%  
22 un grado de excelencia. Eso también para poder determinar el grado de eficacia en el  
23 que se están las auditorías. Esas son todas las herramientas que utilizamos, las que  
24 vemos en este color como verde, básicamente, son las herramientas que nos da la  
25 Contraloría que tenemos que utilizarlas y aquí vamos a hacer un paréntesis, porque,  
26 por ejemplo, las encuestas que da la Contraloría son muy *light*, son muy básicas, de  
27 hecho, cuando ustedes a final de año se les hace las encuestas de experiencia del  
28 cliente por parte, incluso, de la Dirección de Análisis de Datos del Banco, para  
29 garantizar todavía una mayor independencia de objetividad, las encuestas van un  
30 poquito más allá de lo que nos pide la norma, obviamente considera lo de la norma;  
31 pero, no nos quedamos solamente ahí, sino que vamos también a medir si la  
32 experiencia está siendo buena si se está agregando valor entre otros elementos.  
33 Entonces, vemos que tenemos herramientas que son de encuestas de percepción, que  
34 en este caso se aplican por parte del del Banco, nos dan ese apoyo; pero, también  
35 tenemos estas que están en moradito, que son las que recomienda el Instituto de  
36 Auditores Internos Global, que esas son muchísimo más amplias y van a medir más  
37 la gestión. En total son 11 herramientas las que utilizamos y esas las  
38 complementamos con todo lo que es la parte de auditorías de calidad, por ejemplo, y  
39 también con todo el tema de planificación estratégica y seguimiento de proyectos. En  
40 términos muy generales, ¿cómo está la Auditoría Interna de BN Corredora? De hecho,  
41 vemos un incremento muy positivo en la mejora de la gestión. El año antepasado que  
42 hicimos la última autoevaluación, en el 2020, la Corredora había obtenido un 84%, ya  
43 para el 2022 vemos un 91%. Esos son números muy grandes y es un brinco bastante  
44 importante. Tal vez, ustedes me dirán: *¿por qué en el 2021 no se hizo eso?* En el 2021



## N° 332

1 no se hace autoevaluación porque se realiza la evaluación externa, entonces, cuando  
2 se hace una valoración externa, obviamente, la autoevaluación de calidad no es  
3 necesaria, porque se aborda desde la evaluación externa. ¿Aquí qué vemos? Que de  
4 siete aspectos relevantes que medimos para ver la calidad de la Auditoría Interna de  
5 BN Corredora cuatro están con niveles de excelencia, que superan el 95%, en temas  
6 de colaboradores, en atributos, en administración y la gestión, y el valor agregado,  
7 que aquí este es un detalle importantísimo, en la autoevaluación anterior salían  
8 bastante bajo y ahora han logrado mejorar muchísimo la percepción; sin embargo, en  
9 temas de autoridad superior aquí tenemos 86% y nos da como resultados en términos  
10 de auditados un 74%, entonces, en términos generales, ¿qué tenemos? Un 91% de  
11 resultado en la gestión de calidad y algo importantísimo que es el origen de todo esto,  
12 un 100% de cumplimiento normativo. Entonces, aquí, tal vez, esa es la diferencia, una  
13 cosa es que estemos cumpliendo con la norma, sí, la cumplimos y la cumplimos a  
14 cabalidad; pero, en términos de gestión estamos en un 91%; todavía tenemos algún  
15 grado de oportunidad que, básicamente, son estas. Entonces, en cada uno de los  
16 elementos, incluso, ustedes van a ver que hay aspectos que se repiten en cada uno de  
17 los atributos. ¿Cuál es el que más se nos reitera? El de entrega de informes claros,  
18 precisos y oportunos, ese lo vemos en diferentes aspectos; mejorar el rol como asesor,  
19 que eso lo ha venido mejorando; pero, todavía se le exige a doña Gabriela y a su equipo  
20 que sean más asesores y menos aseguradores, que vayan combinando bien esas dos  
21 funciones que nos pide la profesión y que, en este caso, nos piden también las partes  
22 interesadas; fortalecer el conocimiento del negocio en especial en un mundo en  
23 transformación digital, donde se está luchando rápidamente. A nivel de los auditados,  
24 aquí nos piden lo mismo: entrega de informes claros, precisos y oportunos; pero,  
25 también nos piden que nos enfoquemos en estudios de mayor riesgo y, eso, es una  
26 exigencia que le hace el equipo de don José al equipo doña Gabriela, donde le dicen:  
27 *bueno, sí, la queremos ver en temas muy relevantes en temas de riesgo*. Mejorar la  
28 profundidad de análisis, que va asociado con la anterior, y fortalecer el rol de auditor  
29 4.0, que también eso lo piden los mismos colaboradores, los mismos funcionarios de  
30 la Auditoría Interna están conscientes de que tienen que fortalecer sus conocimientos  
31 en nuevas tecnologías y en nuevas habilidades, y, bueno, básicamente, aquí podemos  
32 ver también que se nos reiteran en el caso de atributos el desarrollo competencias en  
33 la administración de la Auditoría el tema de oportunidad de redacción y el tema de  
34 objetividad en los informes, y, por último, el tema de valor agregado, que aquí nos  
35 siguen diciendo: *sí va muy bien; pero, tiene que seguir agregando valor*, esto es algo  
36 que no se puede descuidar. Todo esto, lo que tenemos aquí abajo en esta filmina, de  
37 alguna u otra manera, doña Gabriela, en este caso, en conjunto con la Auditoría  
38 General, se vienen desarrollando proyectos conjuntos que van a favorecer esto,  
39 entonces, ¿qué tenemos? Tenemos cuatro proyectos estratégicos del plan estratégico  
40 de auditorías internas asociados, por ejemplo, con metodologías ágiles, con capacidad  
41 incremental del negocio, con desarrollo de nuevas habilidades y con el desarrollo de  
42 talento, que esto nos va a venir a fortalecer muchas de las oportunidades que ya  
43 ustedes y la Administración nos han venido diciendo; pero, por otro lado, todo el tema  
44 de oportunidad de gestión y demás lo tenemos también abordado desde el plan de

N° 332

1 producción, el plan de calidad, que involucra todo el tema del programa de auditorías  
2 de calidad y el plan de formación, entonces, así las cosas, si bien, estamos obteniendo  
3 un 91%, podemos concluir que estamos en una posición satisfactoria y que a nivel de  
4 cumplimiento normativo estamos cumpliendo muy bien. Consideramos que no es  
5 necesario abrir en este caso un plan de acción, porque ya tenemos planes de acción  
6 que sustentan las oportunidades que estamos identificando asociadas, por ejemplo,  
7 con el tema de fortalecimiento de conocimiento del negocio, apoyo en temas de negocio  
8 e innovación, transformación. etc., y ya para terminar, básicamente, que podemos  
9 concluir también que cumplimos generalmente con todo lo que está dispuesto en las  
10 normas, que es la opinión que nos pide la Contraloría que digamos y que lo digamos  
11 de una manera contundente, y lo más importante que en el caso de la Auditoría  
12 Interna de BN Corredora si la evaluación externa de calidad fuera hoy cumple con las  
13 exigencias de la evaluación externa de calidad, entonces, no pone en riesgo una  
14 certificación corporativa ni mucho menos, y eso, don Bernal, sería de mi parte. Alguna  
15 duda, obviamente, quedo atenta”.

16 El director Alvarado Delgado dijo: “No sé si tienen alguna observación”. Al no  
17 haberlas, dijo: “Doña Jessica, muchas gracias, muy claro y también aprovecho para  
18 decirle que la felicito con la charla de gobierno corporativo que dio hace unos días.  
19 ¿Ustedes la pudieron ver?”.

20 La directora Alpízar Chacón dijo: “No, yo no me pude conectar, tuve una emergencia”.

21 El director Alvarado Delgado señaló: “Muy interesante y dejó al Banco muy en alto,  
22 porque sacó toda la herramienta que se tiene dentro del Banco. Yo había visto hace  
23 un rato una presentación que había hecho el Banco de Costa Rica muy parecida”.

24 La fiscal Borbón Guevara indicó: “En este tema yo llamé a doña Jessica, porque,  
25 incluso, del Banco de Costa Rica le mandaron felicitaciones. Doña Jessica Borbón;  
26 pero, la del Banco de Costa Rica”.

27 El director Alvarado Delgado agregó: “No, es que estuvo muy bien todo el seguimiento  
28 que hizo Jessica de la presentación y cómo se iba metiendo a la página del Banco, iba  
29 demostrando esto y esto y esto. Nos dejó muy bien parados, la verdad”.

30 La señora Solórzano Morera apuntó: “Muchísimas gracias, de verdad, qué gusto que  
31 les haya gustado y cualquier cosa, estamos para servirles”.

32 Finalmente, la señora Jessica Solórzano Morera se retiró del salón de sesiones.

### 33 Resolución

34 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNANIME SE ACORDÓ: tener por**  
35 **presentados** los resultados de la autoevaluación de calidad del período 2022 de la  
36 Auditoría Interna de BN Corredora de Seguros, S.A., expuestos en esta oportunidad  
37 por la señora Jéssica Solórzano Morera, gerente de gestión y servicios de la Auditoría  
38 General, así como la carta del 8 de mayo del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya  
39 Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la que transcribe la parte resolutive  
40 del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión  
41 304 del 8 de mayo del 2023, relativo a los resultados de la citada evaluación.

42 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

Tomo N° 24

N° 332

## ARTÍCULO 11.º

La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 16 de mayo del 2023, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento.

La señora Vega Arias comentó: “Solamente había un acuerdo pendiente que se atendió en esta sesión.

El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo”.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional, con corte al 16 de mayo del 2023.

(C.V.A.)

## ARTÍCULO 12.º

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 56.1 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), el director señor Bernal Alvarado Delgado indicó: “Validamos grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias informó: “Se completó correctamente”.

(B.A.D.)

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

**PRESIDENTE****SECRETARIA**

---

MBA. Bernal Alvarado Delgado

---

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos