

**Nº 351**

San José, Costa Rica, miércoles veintiuno de febrero del dos mil veinticuatro, a las diez horas con treinta y cuatro 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

Fiscal:  
Gerente General:  
Auditoría Interna:  
Asesor Legal de la Junta Directiva General  
del BNCR:  
Secretaria General:

Lcda. Jessica Borbón Guevara  
Lic. José Alfredo Barrientos Solano  
M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós  
Lic. Rafael Brenes Villalobos  
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 la sesión 351 de hoy 21 de febrero del 2024. Como punto número uno vamos a verificar la grabación de audio y video".

La señora Vega Arias confirmó: "Sí, señor, ya estamos grabando".

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

(B.A.D.)

**ARTÍCULO 2.º**

Se dejó constancia de que los miembros de este órgano colegiado no tuvieron observaciones al orden del día de la presente sesión.

Tomo 25

Nº 351

## ARTÍCULO 3.º

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: “Pasamos al punto dos, que sería la aprobación de la sesión ordinaria 349. ¿Tienen observaciones?”.

Los directores no tuvieron observaciones.

El director Alvarado Delgado señaló: “Bueno, al no haber, damos por aprobada el acta 349.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la sesión ordinaria número 349, celebrada el 6 de febrero del 2024, considerando las observaciones de forma remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría General, vía correo electrónico.

(B.A.D.)

## ARTÍCULO 4.º

El presidente del directorio, señor Bernal director Alvarado Delgado preguntó: “Y pasamos a *Temas de Presidencia, Directores, Gerente o Auditor*. No habiendo temas, seguimos con los temas agendados”.

(B.A.D.)

## ARTÍCULO 6.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 15 de febrero del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-09-2024, de la misma fecha, suscrito por ella, que contiene el informe de rendición de cuentas del plan de trabajo 2023, el resultado del modelo de gestión de ese año, el estado de las recomendaciones, así como la declaratoria de independencia de la labor de auditoría interna.

La directora Vindas Lara dijo: “Tal vez una consulta, porque no tengo claro si cuando yo había pedido que viniera alguien del Conglomerado, que fue doña Jessica Solórzano del Comité de Auditoría del Conglomerado, su criterio, si había quedado como acuerdo o recomendación o era solo por una única vez, porque Gabriela me llamó para decirme que ella iba a hacer la rendición de cuentas, la presentación, y como que no se estilaba en las otras subsidiarias que viniera doña Jessica o alguien. Tal vez nos explica para estar claro de si era un acuerdo o una recomendación por una única vez”.

La señora Sánchez Quirós indicó: “Muchas gracias. Don Bernal, usted me permite”.

El director Alvarado Delgado respondió: “Adelante, sí, claro”.

La señora Sánchez Quirós expresó: “Gracias, doña Andrea. No quedó como un acuerdo, tendría que revisar para ver cómo quedó exactamente, si fue para esa única vez que fue el informe de labores correspondiente al primer semestre 2023; pero, con mucho gusto lo reviso, y, como le

1 comentaba a doña Andrea, las auditorías internas tenemos que cuidar mucho el principio de  
2 independencia funcional y de criterio que nos establece la Ley General de Control Interno.  
3 Entonces, la manera como la Contraloría General operativiza ese principio, está establecido en  
4 unos lineamientos generales que nos aplican a las auditorías, donde la Contraloría nos dice que  
5 todo lo que son temas relacionados con el desempeño de las auditorías y las actividades  
6 sustantivas le competen al Auditor, entonces, mi preocupación, doña Andrea, de que sea doña  
7 Jessica quien rinda cuentas respecto a la Auditoría Interna de BN Corredora es que, si en algún  
8 momento nos supervisa la Contraloría General de la República, a mí me podrían sancionar”.

9 La directora Vindas Lara comentó: “O.K. Entonces, tal vez ahí lo que quisiera es que comentemos,  
10 porque respeto esto y, entonces, es usted, Gabriela, quien debe hacer el informe, presentarlo;  
11 sin embargo, siempre estamos con la meta de Conglomerado de homogenizar, de tener calidad  
12 similar en las diferentes subsidiarias, entonces, yo sí pediría una visita de doña Jessica para que  
13 nos hable de si los problemas en calidad en los informes y lo que corresponda ya están  
14 subsanados, que es un asunto como cualitativo, y ver si la información que ella nos dio la última  
15 vez, pues saber si ya se hicieron los ajustes necesarios, porque me parece que el aporte de doña  
16 Jessica fue importante, porque es una parte que, si no, no vemos; pero, que usted sea siempre la  
17 que hace el informe, lo presenta; pero, esa otra información adicional para hacer las mejoras o  
18 las correcciones o dar el apoyo estén, porque también yo creo que en nuestra labor de Junta no  
19 es solamente venir y decir, bueno, sí apruebo, sino temas que han sido álgidos o que han  
20 presentado alguna alerta, por ejemplo, con la Contraloría el tema de que nos imprueba o, por  
21 ejemplo, ayer que hubo el criterio de KPMG, entonces, que escuchamos a César hablando de su  
22 parte, de cuál era la diferencia de apreciación del comentario de KPMG; entonces, yo creo que  
23 con el tema de Auditoría que se han dado diversas situaciones dentro de su equipo de trabajo,  
24 entonces, yo sí pediría que venga doña Jessica a darnos un criterio como de calidad; pero, eso es  
25 porque yo no tengo suficiente información como para determinar si ya se han subsanado las  
26 situaciones que anteriormente se dieron”.

27 La señora Sánchez Quirós dijo: “Gracias doña Andrea. Don Bernal”.

28 El director Alvarado Delgado señaló: “Adelante, Gabriela”.

29 La señora Sánchez Quirós externó: “Gracias, doña Andrea. En este momento la Auditoría del  
30 Banco está iniciando una auditoría de calidad para las cinco auditorías del Conglomerado, eso es  
31 un requisito regulatorio de la Contraloría. Ese informe reúne los resultados de las revisiones de  
32 calidad de los estudios específicos y ya propiamente de la gestión de la Auditoría. Entonces,  
33 cuando ya esté ese informe, yo podría coordinar con doña Jessica, con mucho gusto, para ya  
34 traerles una visión más integral de los resultados de calidad de la Auditoría Interna de la  
35 Corredora, con mucho gusto”.

36 El director Alvarado Delgado opinó: “Bueno, me parece que eso que está mencionando Gabriela  
37 es totalmente válido de la auditoría de calidad; pero, también procurando encontrar un punto  
38 medio ahí no está de más que le pidamos a doña Jessica que, como el año pasado nos acompañó,  
39 ya ahora obviamente hoy no; pero, que tal vez en una próxima sesión. ¿Por qué? Porque el interés  
40 de doña Andrea, y que me parece totalmente válido, es conocer, el año pasado tuvimos una

1 rendición de cuentas que ella hace, de acuerdo con lo que se vio a nivel de Conglomerado; pero,  
2 nos habla también de los informes que en algún momento no se presentaron o informes que se  
3 tuvieron que devolver para corregir de parte de nuestra Auditoría y eso lo que percibo que doña  
4 Andrea dice, a mí me gustaría también cerrar esa ventana ahí y estar claro en todo el panorama.  
5 Me parece que no atenta contra la autonomía de ninguna auditoría, porque es una persona que  
6 estaría en representación más bien del Conglomerado y sería totalmente sano para estar todos  
7 claros en este tema. Si les parece, podemos tomar un acuerdo para que se le solicite a Ricardo  
8 que nos mande ya sea a doña Jessica o alguna otra persona y que lo veamos, igual, para tener la  
9 rendición de cuentas que doña Gabriela nos hace ahora; pero, también para saber la otra parte.  
10 No sé qué opinan ustedes”.

11 El director González Cuadra manifestó: “Para ver si entiendo, lo que haría Jessica Solórzano es lo  
12 mismo que ya hizo”.

13 El director Alvarado Delgado consultó: “¿Que hizo el año pasado?”.

14 El director González Cuadra respondió: “Sí”.

15 El director Alvarado Delgado indicó: “Sí, señor”.

16 El director González Cuadra acentuó: “Si el año pasado no se atentó contra la autonomía, este  
17 año no tiene por qué verse de ese modo, diay sí”.

18 El director Alvarado Delgado mencionó: “Yo siento que no hay intromisión en esa autonomía, sino  
19 lo que nos va a decir doña Jessica es de la oportunidad de los informes, del compromiso de  
20 atención de las fechas del cronograma, en general, de esa relación. ¿Estamos de acuerdo?”.

21 Los directivos manifestaron su anuencia.

22 El director Alvarado Delgado añadió: “Estamos de acuerdo y en firme, y continuamos con la  
23 rendición de cuentas de la Auditoría Interna”.

24 La señora Sánchez Quirós expuso: “Muchas gracias, don Bernal. El objetivo del presente informe  
25 es rendirles cuentas a la Junta Directiva del desempeño de la gestión de la Auditoría Interna para  
26 el 2023; también referirnos a lo que es el seguimiento a recomendaciones, al resultado del  
27 modelo de gestión y a la declaración de independencia que nos solicitan las Normas  
28 Internacionales. El informe lo presentamos al Comité de Auditoría el pasado 5 de febrero, donde  
29 el Comité de Auditoría emite como acuerdo elevar a conocimiento de la Junta Directiva el  
30 presente informe. Específicamente en el plan anual de labores, habíamos planificado 16 estudios,  
31 que fueron los que ejecutamos, siete de ellos específicos, tres corporativos, cinco de TI y una  
32 asesoría. De esos estudios, en este momento tenemos en proceso tres: el primero que tiene que  
33 ver con la gestión corporativa de legitimación de capitales que se finalizó en diciembre; el  
34 segundo lo que es la integración de la inteligencia de negocios para la mejora del posicionamiento  
35 del mercado, que se terminó en diciembre, y el tercero que se acaba de terminar, que es un  
36 estudio de gestión de competencias para la estrategia de liderazgo digital. Específicamente ya lo  
37 que es el modelo de gestión obtuvimos una calificación de 84% que, de acuerdo con los  
38 estándares corporativos, es clasificada como satisfactoria. Me voy a referir a los indicadores que  
39 están por debajo de 80%. El primer indicador que está por debajo de 80% es el promedio de notas  
40 de los indicadores de calidad, cumplimiento de PAL y agilidad. En este, el tema que más incidió



1 en esta calificación es el cumplimiento de las promesas de calidad por los atrasos en la emisión  
2 de informes, porque, como les había informado, personalmente me tocó preparar todos los  
3 informes de auditoría que se emitieron el año pasado, entonces, eso se convirtió en un embudo,  
4 por la ausencia del Supervisor de Auditoría. Y el otro tema que en unos estudios que fueron  
5 supervisados por la persona que se fue, me correspondió rehacer, junto con mi equipo de trabajo,  
6 los papeles de trabajo para que cumplieran con los estándares de calidad, tanto las Normas  
7 Internacionales como la metodología corporativa, entonces, por eso esa calificación de 73%. El  
8 segundo indicador que aparece bajo es el de la medición de la cobertura de los riesgos que tiene  
9 un 60%. Tal vez prefiero referirme primero cómo se calcula el indicador. El indicador se refiere a  
10 la relación de las alertas de auditoría continua automatizadas respecto a la cobertura de los  
11 riesgos de la Corredora. Nosotros en diciembre de 2023 finalizamos las primeras tres alertas de  
12 auditoría de la Corredora; por esa razón, al ser apenas tres alertas tenemos una cobertura de  
13 60%. ¿Por qué solo tres alertas? Porque, como lo hemos comentado, los sistemas de información  
14 de la Corredora se vienen terminando de implementar y no valía la pena automatizar estas alertas  
15 sobre sistemas de información que ya íbamos a dejar de utilizar, esa es la razón de ese indicador.  
16 Y el tercer indicador es la satisfacción de experiencia al cliente con un 78%, que este responde a  
17 una encuesta de percepción que le aplicó el área de Experiencia al Cliente del Banco a los  
18 miembros de la Junta Directiva, donde los miembros de la Junta Directiva nos brindan la  
19 retroalimentación respecto a la oportunidad en la emisión de los informes y respecto a temas de  
20 resiliencia del equipo de trabajo. Ambos temas están siendo atendidos, como se los he  
21 informado, el primero con la contratación del nuevo Supervisor de Auditoría, quien ya va a estar  
22 ingresando el próximo 18 de marzo. La persona viene de Sugef, es supervisora, tiene más de 12  
23 años de estar en Sugef y trabajó más de 12 años en la auditoría interna de BAC Credomatic. Y el  
24 segundo tema de la resiliencia lo hemos venido tratando por medio del *coaching* que nos está  
25 brindando un especialista, que también nos está colaborando en el desarrollo de las  
26 competencias para el cumplimiento del plan estratégico”.

27 El director Alvarado Delgado señaló: “Gabriela, disculpe, no entendí, ¿en excelencia el primer  
28 enfoque cómo es?”.

29 La señora Sánchez Quirós respondió: “El de satisfacción de experiencia al cliente es una encuesta  
30 que les aplicaron a ustedes, don Bernal”.

31 El director Alvarado Delgado dijo: “Pero, que les aplicaron para que nosotros fuéramos valorados  
32 o...”.

33 La señora Sánchez Quirós indicó: “Opinaran de la percepción del trabajo de la Auditoría Interna”.

34 El director González Cuadra externó: “Sí, lo hicieron de todas las auditorías”.

35 El director Alvarado Delgado mencionó: “Estoy de acuerdo, lo que pasa es que cuando dice: *que*  
36 *les aplicaron a ustedes*, yo creía que estaban evaluándonos a nosotros. Entonces, más bien, que  
37 nosotros realizamos una encuesta de valoración de Auditoría, ¿es?”.

38 La señora Sánchez Quirós respondió: “Sí, señor, la percepción del trabajo de la Auditoría”.

39 El director Alvarado Delgado señaló: “O.K. Perfecto”.

La señora Sánchez Quirós continuó: “Respecto a esas automatizaciones de alertas de auditoría, la eficacia en el cumplimiento de ese proyecto fue de un 90% y otro tema importante de referirme es lo relacionado a lo que es la declaración de independencia que nos exigen las Normas Internacionales, que en cumplimiento a las Normas Internacionales y a las Normas Nacionales que rigen la profesión de auditoría, ratifico que durante el 2023 la Auditoría de BN Corredora ejerció su labor libre de cualquier injerencia o condición que pudiera afectar o menoscabar de alguna forma su independencia, esta sería la primera sección. Continuando tenemos lo que es propiamente ya la gestión de aseguramiento, como se puede ver todos los estudios planificados fueron asignados e iniciados en el periodo 2023 con un cumplimiento del 100%. Respecto a los hallazgos tenemos una alta concentración de los hallazgos emitidos en temas de gobernabilidad y en segundo lugar de gestión del riesgo y control de riesgo la mayoría de los hallazgos están clasificados en riesgo alto con un 72% de concentración. Respecto a la opinión global, esta opinión global no es una calificación, es una opinión que se elabora de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y responde a los resultados globales de los informes de Auditoría emitidos en el periodo. Entonces, nos indican que la mayor parte de los informes de Auditoría emitidos se concentraron en evaluar el tema de gobierno, gestión de riesgos y control interno, donde se identifica que la Corredora de Seguros ha venido mejorando el tema de gestión del riesgo; pero, todavía tiene una oportunidad de mejora en lo que es la gestión integral del riesgo, no vista como el área de riesgos de la Corredora, sino es la gestión que se realiza tanto por la primera y la segunda línea de defensa, a eso se refiere la opinión global. Continuando, en cuanto al portafolio de recomendaciones, tenemos al cierre de diciembre 38 recomendaciones vigentes, 22 de ellas de riesgo alto, 16 medio y no tenemos recomendaciones de riesgo bajo. Y en cuanto a recomendaciones externas se refiere a la Carta a la Gerencia de KPMG del cierre del 2022 donde se habían emitido tres, dos que ya habían sido cerradas y una pendiente. Y ya, específicamente, en el desempeño operativo lo que me interesa acá rendir cuentas es de los resultados claves. La Auditoría de la Corredora mejora en el indicador de percepción de valor agregado entregado a la Administración de la Corredora, pasando de un 7,97% en el 2022 a un 8,67% en el 2023. Como les comenté al inicio, ya desarrollamos nuestras primeras alertas de auditoría continua y el último tema que queríamos mencionar era que las dos auditoras *senior* concluyeron el técnico de seguros en Fundepos que es un tema muy importante, porque la Administración siempre nos retroalimentaba que en el equipo de Auditoría se requería tuviera más conocimiento en productos de seguro. Entonces, bajo el compromiso que asumimos se toma la decisión de que ellas reciban este curso, este sería el informe de rendición de cuentas, si en algo les puedo ampliar, con mucho gusto”.

El director Alvarado Delgado consultó: “¿Alguna observación para doña Gabriela?”.

La fiscal Borbón Guevara dijo: “Más que una pregunta es una preocupación en relación con los resultados de percepción por parte de la Junta Directiva, mejoró en cuanto a la percepción del cliente de la Alta Administración de Corredora, pasando de un 7,97% a un 8,67%. No sé cómo estaba en cuanto a la percepción de Junta Directiva en relación con el año pasado, no sé si usted tiene ese dato”.

- 1 La señora Sánchez Quirós continuó: “Lo puedo ver, doña Jessica, con mucho gusto”.
- 2 La fiscal Borbón Guevara subrayó: “Porque el resultado de este año fue de un 78%, entonces,
- 3 para ver si estamos mejorando”.
- 4 La señora Sánchez Quirós indicó: “Estamos desmejorando respecto al año anterior, doña Jessica,
- 5 en eso sí le soy totalmente transparente”.
- 6 La fiscal Borbón Guevara externó: “Ese es un dato que me hubiera parecido importante resaltar
- 7 también ahí, como hiciste con las encuestas por parte de la Administración, para ir teniendo un
- 8 dato de la evolución, creo que es muy importante, especialmente porque la Junta Directiva es el
- 9 jerarca por parte de la Auditoría y, creo, que es un aspecto que hay que preocuparse para mejorar.
- 10 ¿En cuánto estaba el año pasado?”.
- 11 La señora Sánchez Quirós manifestó: “Ya le digo doña Jessica, es que me dio error al abrir el
- 12 archivo. El indicador del año pasado, doña Jessica, del modelo de gestión era combinado, porque
- 13 incluía también una percepción de la Administración de la Corredora, era un 84”.
- 14 La fiscal Borbón Guevara dijo: “Entonces, en este momento cambió la manera en que se hizo el
- 15 indicador, la composición”.
- 16 La señora Sánchez Quirós respondió: “Sí, por una decisión de la Gerencia de Gestión y Servicios
- 17 ellos tomaron la decisión que para este año solo se aplicara a las juntas directivas de todo el
- 18 Conglomerado y así se aplicó para todas las auditorías”.
- 19 La fiscal Borbón Guevara indicó: “Gracias, nada más quería dejar patente ese comentario”.
- 20 El director Alvarado Delgado mencionó: “Pero, el del año pasado es el 84; pero, es el combinado,
- 21 no es comparable con este, porque este solo tiene una percepción”.
- 22 La señora Sánchez Quirós externó: “Exacto”.
- 23 El director Alvarado Delgado subrayó: “Qué lástima, porque me parece a mí que era adecuado
- 24 tener la percepción no solo la Junta Directiva, sino también de la parte Administrativa”.
- 25 El director González Cuadra señaló: “Sí lo está; pero, por separado”.
- 26 El director Alvarado Delgado mencionó: “O.K.; pero, para este año no, lo hicieron solo de la Junta
- 27 Directiva, es lo que el entiendo a doña Gabriela”.
- 28 La señora Sánchez Quirós explicó: “Sí, señor, lo hicieron solo para la Junta, porque el segundo
- 29 indicador es de valor agregado de los estudios. Tal vez me refiero, el segundo indicador de valor
- 30 agregado se aplica mediante una encuesta de cierre al entregar el informe de auditoría. Entonces,
- 31 se les envía a todos, a las jefaturas de la Corredora involucradas en el estudio y ellos responden
- 32 en esa encuesta cuál es el valor que les está generando el estudio, los resultados que se le están
- 33 entregando y el tema de percepción ya es una pregunta más relacionada tipo a NPS, es si
- 34 recomiendan a la Auditoría respecto al trabajo que viene realizando, a eso se refiere la primer
- 35 pregunta de experiencia del cliente. Yo tengo acá unos datos —permítame para ver si lo logro
- 36 encontrar rápido— de cuál fue la calificación que le dio específicamente la Junta Directiva a la
- 37 Auditoría de la Corredora el año pasado, permítame un momento”.
- 38 La directora Alpízar Chacón comentó: “Mientras doña Gabriela busca eso, voy a hacer un
- 39 comentario, ya que estábamos nada más repasando, digamos, yo, por lo menos, considero que
- 40 la herramienta está mal planteada, la encuesta. En general a mí las encuestas que me llegan, por

ejemplo, como miembro director de un montón de cuestiones que nos llegan diferentes, a veces, tienen preguntas que, de hecho, no es algo que uno conozca de primera mano y esas herramientas para mí... y yo, bueno, básicamente en cada ocasión que yo hago las respuestas de las encuestas que nos mandan, hago la misma observación, porque definitivamente creo que hay cosas que se quedan por fuera y creo que hay cosas que se piden que uno evalúe que uno realmente dentro de la esfera de lo que está haciendo y teniendo contacto no tiene una la capacidad de poder dar un criterio que se ajuste, necesariamente a la realidad. Entonces, ese tema de las herramientas con las que se mide, a mí, por lo menos, personalmente no me encanta, no sé, me preocupa, porque se quedan cosas por fuera y hay muchos que a la vez nos consultan, que yo no creo que nosotros tengamos suficiente parámetro para poder otorgar una calificación que sea ajustada a la realidad, porque calificación podemos dar; pero, realmente si se ajusta a la realidad, no. De hecho, lo conversaba con doña Andrea, porque desde que yo ingresé aquí al Banco, y, bueno, siendo una de las especialidades de doña Andrea, yo le decía: *que difícil usar estas herramientas, no nos ayuda, realmente, a nosotros a aportar en información real*. Entonces, sí es algo que se debe revisar, yo no sé quién hace las encuestas. ¿Quién hará las encuestas?"

La señora Sánchez Quirós respondió: "El área de experiencia de cliente del Banco".

El director Alvarado Delgado apuntó: "La misma gente que trabaja lo del NPS".

El señor Barrientos Solano acotó: "Es el área de estrategia en la parte de analítica, que es Ana Cristina".

La directora Vindas Lara comentó: "En alguna oportunidad les ayudé a corregir un poquito algún instrumento y les ofrecí ayuda; pero, no me han vuelto a llamar o están con mucho trabajo, porque yo creo que es importante medir lo que corresponda, lo que sea realmente del conocimiento, sea por reglamento, sea de procedimiento, sea de, digamos, debe ser una forma de medir muy concreta, pequeña y atinada en el marco legal y en la funcionalidad. Entonces, igualmente me vuelvo a ofrecer para lo que corresponda, porque yo creo que la calidad de Banco debe estar aún ahí en la medición y es importante medir, porque lo que no se mide no se puede corregir o aplaudir o modificar".

El director Alvarado Delgado destacó: "Totalmente de acuerdo con los dos comentarios y, efectivamente, o sea, eso lo que me trae a la memoria es cuando vimos el tema del NPS, yo sé que las personas que elaboran las encuestas no necesariamente conocen el detalle del negocio; pero, deberían hacerlo conjuntamente con la gente que lo conoce, porque sí recuerdo que a nosotros se nos preguntaba o al cliente se le preguntaba en NPS: *que qué le parecía el precio* y cuando es un seguro no contributivo, cuando era un seguro que no estaba al cliente ni sabiendo que estaba pagando, cosas de ese tipo que aquí estuvimos viéndolo un par de veces con Ana Cristina. Entonces, yo siento que eso no es buenísimo, porque, efectivamente, se preguntan, a veces, cosas que como uno no sabe; pero, tiene que contestarlas, porque si no, no pasa, usted tiene que ponerle algo; pero, resulta que al ponerle algo está ponderando sobre algo que no debería ser y sesga el resultado".

La señora Ulloa Villalobos expresó: "Aprovechando el cambio de la estructura, el tema de la experiencia de cliente y esa parte que tiene analítica, que era doña Ana Cristina, eso lo estamos



1 uniendo. Entonces, más bien, me voy a aprovechar de la voluntad de doña Andrea para que nos  
2 aporten todos los cambios que estamos haciendo en esa visión”.

3 La directora Vindas Lara dijo: “Con gusto”.

4 El director Alvarado Delgado indicó: “Me parece excelente, porque el tema de NPS aquí yo creo  
5 que al final los compañeros de ahí lo adecuaron y todo; pero, esto otro y lo que dice Maricela es  
6 cierto. Entonces, a veces, estamos midiendo cosas que no nos está dando el resultado, por lo  
7 menos, que uno deseara para tener una idea de por dónde viene o por dónde va el tema.  
8 ¿Estamos de acuerdo con el rendimiento de cuentas de Auditoría y en firme?”.

9 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

#### 10 **Resolución**

11 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar** el oficio BNCS-AI-09-  
12 2024, de fecha 15 de febrero del 2024, al cual se adjunta el *Informe de rendición de cuentas de*  
13 *la Auditoría Interna*, del periodo 2023, anexo al resumen ejecutivo de la misma fecha, en  
14 cumplimiento de lo acordado por esta Junta Directiva en el artículo 2.º, numeral 2), sesión 338  
15 del 23 de agosto del 2023. **2) Encargar** a la Auditoría Interna coordinar lo correspondiente para  
16 que la Auditoría General del Banco Nacional presente ante este órgano colegiado en una próxima  
17 sesión, un informe detallado de los resultados de la gestión de calidad de esta unidad de BN  
18 Corredora de Seguros, S. A., con el propósito de tener una visión independiente sobre este  
19 particular.

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

23 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

24 (G.S.Q.)

#### 26 **ARTÍCULO 7.º**

27  
28 En atención al acuerdo tomado en el artículo 16.º, numeral 2) de la sesión 345 del 5 de diciembre  
29 del 2023, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del  
30 15 de febrero del 2024, al que se adjunta el oficio BNCS-AI-08-2024, de la misma fecha, suscrito  
31 por ella, mediante el cual presenta, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado, un  
32 planteamiento tendiente a modificar el procedimiento para la elaboración y presentación del  
33 plan anual de labores de la Auditoría Interna, en el sentido de formalizar los siguientes  
34 mecanismos: recolección de expectativas para la elaboración del plan anual de labores y  
35 presentación de la propuesta del plan anual de labores (anteproyecto) a la Junta Directiva, de  
36 previo a su presentación al Comité Corporativo de Auditoría.

37 Al respecto, la señora Sánchez Quirós dijo: “Sobre este tema la Junta Directiva en la sesión 345  
38 nos encarga hacer una revisión del procedimiento y presentarles un planteamiento de cómo  
39 podríamos incorporar en nuestra gestión de planificación anual dos temas relevantes, el primero  
40 de ellos es la recolección de expectativas, por cuanto históricamente las auditorías internas

1 hemos recolectado las expectativas mediante reuniones individuales con cada miembro de la  
2 Junta Directiva. Entonces, el cambio que se está realizando en el procedimiento es que esta  
3 recolección de expectativas quede formalizada en una sesión de Junta Directiva, donde nosotros  
4 atendamos una solicitud que nos hizo doña Maricela de que en esa recolección de expectativas  
5 ya traigamos un borrador, un planteamiento de los posibles estudios que se estarían  
6 incorporando en el plan anual de trabajo. Este es el primer mecanismo propuesto. El segundo  
7 mecanismo tiene que ver con la presentación de la propuesta del plan anual de labores, un  
8 anteproyecto, a la Junta Directiva previa la presentación al Comité de Auditoría. Este tema me di  
9 a la tarea de investigar a partir de las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo,  
10 tanto de Basilea como de la OCDE y el IFC, y la recomendación o lo que ellos normalmente indican  
11 es que el Comité de Auditoría tiene un rol asesor, que es como está actualmente nuestra  
12 estructura de gobierno corporativo del Conglomerado, entonces, haciendo todo ese análisis no  
13 podría proponer una modificación al procedimiento corporativo de las auditorías, sino, más bien,  
14 proponer que para la Junta Directiva de la Corredora la Auditoría Interna, de manera periódica,  
15 todos los años les presente este anteproyecto, en el entendido de que la aprobación definitiva  
16 del plan de labores es de resorte exclusivo de la Junta Directiva y no del Comité, entonces, este  
17 es el segundo mecanismo propuesto después de toda esta investigación que realicé, entonces, si  
18 tienen alguna consulta con mucho gusto les amplío”.

19 El director Alvarado Delgado mencionó: “A mí me parece que me siento más cómodo con la  
20 segunda propuesta, que es tomar un acuerdo para que, en lo sucesivo —yo creo que ya se había  
21 tomado, de hecho; pero, no sé si se ha tomado el año pasado—, de previo a enviar al Comité  
22 Corporativo de Auditoría el plan de trabajo de nuestra Auditoría, sea conocido en esa Junta  
23 Directiva de manera tal de que se mande ya al Comité Corporativo; pero, con todas las  
24 observaciones y todos los ajustes que esta Junta Directiva considere, de tal manera de cambiarle  
25 el rol, porque anteriormente venía aquí luego de que el Comité lo había conocido y podía tener  
26 ajustes que aquí, con toda la libertad, como soberano de la Corredora, queríamos cambios y,  
27 entonces, había que hacer cambios aquí y devolverlo al Comité Corporativo, entonces, lo normal  
28 por lógica y para evitar reprocesos lo vemos aquí, y, posteriormente, se eleva o se remite al  
29 Comité Corporativo para que lo integren, para que haga las observaciones, que, bien, las puede  
30 tener, efectivamente, con el plan del Conglomerado. ¿Estamos de acuerdo?”.

31 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

32 El director González Cuadra expresó: “Yo voy a votar a favor con la aclaración que hice ayer en la  
33 Junta, porque, en realidad, no cambia mucho, es lo mismo, o sea, en realidad, la reunión de  
34 expectativas era individual y ahora pasa a ser colectiva, o sea, para mí es lo mismo, no voy a hacer  
35 un problema con eso”.

36 El director Alvarado Delgado manifestó: “Y también lo más importante para mí es que para  
37 maximizar el tiempo, tanto de la Auditoría como de nosotros, es más fácil si la Auditoría nos trae  
38 una propuesta y nosotros aquí hacemos las observaciones; pero, sinceramente que esté  
39 reuniéndose con cada miembro para ver expectativas y esto parece un poquillo más dilatador, a  
40 mí por eso me gusta la propuesta. ¿Estamos de acuerdo?”.

1 El señor González Cuadra dijo: “De acuerdo”.

2 La directora Vindas Lara mencionó: “También, sabiendo que Gabriela, de previo, sabe a nivel de  
3 Conglomerado cuáles son las líneas importantes que el Conglomerado está generando para que  
4 estén incorporadas y no que sea tampoco visto en el Comité como que es nuestra imposición,  
5 sino que tiene que ser la mezcla de criterio de las políticas del Conglomerado con lo nuestro”.

6 El director Alvarado Delgado dijo: “Y en el entendidísimo de que nosotros aquí estamos viendo  
7 lo que tiene que ver expresamente con seguros y a nivel de Conglomerado, que es el valor  
8 agregado, efectivamente, del Comité Corporativo que están viendo ya el Conglomerado como un  
9 todo, el alineamiento a temas, no sé, digitales, de ciberseguridad, de esto y el otro, y, entonces,  
10 ahí es donde nosotros simplemente somos parte de los estudios que ellos están valorando y  
11 consideran conveniente realizar. Bueno, entonces, lo damos por aprobado y en firme”.

12 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

13 **Resolución**

14 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ Y EN FIRME: 1) aprobar** la propuesta de  
15 modificación del procedimiento para la elaboración y presentación del plan anual de labores de  
16 la Auditoría Interna de esta sociedad, específicamente, en lo que respecta a la formalización de  
17 los mecanismos referentes a la recolección de expectativas para la elaboración del plan anual de  
18 labores y la presentación de la propuesta del plan anual de labores (anteproyecto) a la Junta  
19 Directiva, de previo a su presentación al Comité Corporativo de Auditoría, de conformidad con  
20 los términos del documento presentado en esta ocasión. **2) Dar por cumplido** lo acordado en el  
21 artículo 16.º, numeral 2) de la sesión 345 del 5 de diciembre del 2023.

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

25 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

26 (G.S.Q.)

27  
28 **ARTÍCULO 8.º**  
29

30 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo BNCS-AI-10-  
31 2024, de fecha 14 de febrero del 2024, suscrito por ella, que contiene la **Propuesta de modelo**  
32 **de gestión Auditoría Interna 2024**, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado, la  
33 cual fue conocida por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 14º, de la sesión 321,  
34 celebrada el 5 de febrero del 2024.

35 La señora Sánchez Quirós comentó: “Esta propuesta se presentó a conocimiento del Comité de  
36 Auditoría el pasado 5 de febrero y ellos igual recomiendan elevar para conocimiento de la Junta  
37 Directiva. El nuevo modelo de gestión está integrado por los cuatro pilares de nuestro plan  
38 estratégico. El primero, tiene que ver con la cultura adaptativa innovadora, tiene 3 indicadores:  
39 el primero, relacionado con la eficacia y oportunidad del plan de aseguramiento que va a tener  
40 un peso de un 30%. El segundo, de la eficacia del seguimiento a recomendaciones que tiene un

1 10%. Y el tercero, el promedio a las calificaciones de las auditorías de calidad que nos aplica la  
2 Gerencia de Gestión y Servicios con un peso del 15%. Específicamente del segundo pilar que es  
3 desarrollar la Auditoría Digital tenemos lo que es la eficacia de la implementación de reglas de  
4 negocio que son estas alertas de auditoría continua, que ese proyecto para este año tiene un  
5 peso de un 20%, que ya ahí vamos a estarlas trabajando sobre el iBroker, sobre el core de seguros,  
6 ya sobre el sistema core que es la parte más fuerte. Respecto al tercer pilar que es la excelencia  
7 y foco en el cliente tenemos dos indicadores, uno relacionado con lo que es satisfacción de  
8 experiencia al cliente, aquí va a ser tanto la experiencia al cliente de la Junta Directiva como de  
9 la Administración de la Corredora, con un peso del 10%. Y el de aporte de valor que les  
10 comentaba, que es la calificación que le da la Administración a cada estudio de Auditoría con un  
11 peso del 5%. Y, para terminar, el último pilar de cultura distintiva de nuestro plan estratégico,  
12 tenemos un indicador que es el de Salud Organizacional que este refleja el resultado de la  
13 encuesta de salud de los colaboradores de las auditorías internas en conjunto con una encuesta  
14 que se aplica por parte del IA de España, ese tendría un peso del 10%, y eso sería el 100% de la  
15 calificación. Y, qué variaciones tuvo el modelo respecto al modelo 2023, el indicador de eficacia  
16 y oportunidad del plan de trabajo se pasa de un 15% a un 30%. El indicador de eficacia e  
17 implementación de reglas de negocio se le suma un 10%, al de experiencia al cliente se le baja  
18 un 10%, igual que al de salud y alta medición de cobertura de riesgos que se elimina. Este sería  
19 el modelo propuesto, si tienen algún comentario o requieren alguna ampliación con mucho  
20 gusto”.

21 La directora Alpízar Chacón expresó: “O.K., entonces pasaríamos a la aprobación. ¿Están de  
22 acuerdo?”

23 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

#### 24 Resolución

25 **Considerando i)** el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 14.º,  
26 sesión 321, celebrada el 5 de febrero del 2024, y **ii)** lo expuesto por la señora Gabriela Sánchez  
27 Quirós, auditora interna de esta sociedad, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:**  
28 **aprobar la *Propuesta de modelo de gestión la Auditoría Interna, correspondiente al periodo***  
29 **2024**, de conformidad con los términos del resumen ejecutivo de fecha 14 de febrero del 2024,  
30 al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-10-2024 de la misma fecha, conocido en esta oportunidad.

31 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

32 (G.S.Q.)  
33  
34

#### 35 **ARTÍCULO 9.º**

36 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la exposición denominada  
37 ***Visita a Colombia: Mejores Prácticas Sistema Financiero y Seguros***, para conocimiento y  
38 valoración de este órgano colegiado.

39 Sobre el particular, el señor Barrientos Solano expuso: “Buenos días. Aquí estamos trayendo para  
40 tomar un acuerdo para ver si podemos participar en una visita que vamos a hacer a Colombia,



1 para ir a ver las mejores prácticas en los sistemas financieros de Colombia y en la parte de las  
2 aseguradoras y sistemas de asistencia. Fue algo que veníamos trabajando desde el año anterior,  
3 Colombia es un referente a nivel del mercado asegurador y para nosotros esta planificación de  
4 poder ir a hacer una especie de pasantía, pudiéramos decir, es una propuesta, no es un seminario  
5 como tal, sino más bien es un proceso de entendimiento de productos, canales, estrategias,  
6 desde el punto de vista funcional del mercado asegurador colombiano y esto relacionado al tema  
7 financiero, relacionado al tema asegurador y relacionado al tema reasegurador. La idea es que se  
8 pueda, es una agenda bastante ambiciosa; de hecho, desde el día lunes 11 de marzo la idea es ya  
9 empezaríamos con las visitas, saldríamos el 10; pero, el 11 ya, a partir de primera hora de la  
10 mañana, estaríamos viendo la operación de la aseguradora Chubb en Colombia y los programas  
11 de asistencia, y también vamos a tener visitas a clientes y entidades financieras de esta empresa.  
12 El día 11 también vamos a estar en Seguros Bolívar y vamos a ver el tema del reaseguro y todo el  
13 programa de seguros de Seguros Bolívar. También vamos a estar en Banco Davivienda el 12 de  
14 marzo, el 13 estaríamos en una empresa que es regional, que se llama Sigma, ellos se dedican en  
15 temas de asistencia, en temas más en banca de personas y más en temas de seguros personales;  
16 también estaríamos en Mapfre y también estaríamos en una empresa de asistencias muy fuerte  
17 a nivel regional que se llama Addiuvia y esto sería hasta el viernes 15 de marzo, regresándonos el  
18 sábado 16. Es un proceso de mucho trabajo allá en Colombia, que, de paso, nos estaríamos  
19 trayendo algunas iniciativas, como estamos implementado una cuando fuimos a Chile, que se  
20 llama Betterfly que es importante para el tema del desarrollo de la estrategia que nosotros vamos  
21 a implementar para este 2024. Entonces, la idea es traerlo acá para, si están de acuerdo, el órgano  
22 superior de mi participación en esa agenda, para ir a Bogotá, iría con miembros de la  
23 Administración”.

24 El director Alvarado Delgado señaló: “Doña Andrea, adelante”.

25 La directora Vindas Lara dijo: “Bueno, a mí me parece excelente este plan que tienen, es ir a ver  
26 allá en vivo el cómo lo hacen, siempre esas visitas son de una alta calidad y, además, que ya ellos  
27 pasaron por los errores y ya están con modelos que están funcionando; entonces, en buena hora  
28 de estas iniciativas y un programa así tan amplio, porque yo creo que precisamente eso, ver cómo  
29 seguimos avanzando con proyectos interesantes y que sean inspiración para nuevas propuestas”.

30 El director Alvarado Delgado opinó: “A mí me parece excelente, primero, porque el mercado  
31 colombiano tiene un desarrollo increíble y muy cercano para poderlo ver en el tema de seguros  
32 y en el tema también de banca. Realmente, hoy por hoy al sur es de lo más grande que hay en  
33 esos dos temas, y, en segundo lugar, lo que José mencionaba ahora, en Chile ellos hicieron una  
34 pasantía similar y se trajeron una iniciativa muy interesante, que José la va a plantear, si no me  
35 equivoco, ahora en marzo es que la vamos a ver; pero, es algo que lo están trabajando no solo  
36 desde el punto de vista de seguros, sino también con el Banco, porque es una iniciativa conjunta.  
37 Muy interesante, porque es, efectivamente, el mercado que el Banco quiere captar, que es el  
38 mercado juvenil. Ahí van a ver, cuando José presente Betterfly, les va a interesar, porque vale la  
39 pena, es algo que posiblemente algún banco muy agresivo de aquí que está dedicado al segmento  
40 joven lo quería; pero, los muchachos de BN Seguros se le adelantaron y no están dando esa app

1 para desarrollarla o para usarla en Costa Rica con una exclusividad de dos años sin costo,  
2 simplemente es una cuestión promocional; pero, que a la gente conforme se va metiendo a usarla  
3 va a tener más montos asegurados o va a tener diferentes cuestiones ahí que es muy interesante,  
4 entonces, ese tipo de iniciativas es lo que justifica y sustenta hacer este tipo de pasantías. A veces  
5 estas pasantías son mucho más enriquecedoras que un seminario, vale la pena. Adelante, José”.  
6 El señor Barrientos Solano indicó: “Cinthia, no sé si podríamos hacer un receso”.

7 Los miembros de la Junta Directiva procedieron a realizar dicho receso.

8 Una vez retomada la sesión y verificado el reinicio de la grabación, el director Alvarado Delgado  
9 apuntó: “Sí, don José”.

10 El señor Barrientos Solano expresó: “No, para ya concluir sería la aprobación para mi participación  
11 en Colombia, en esta semana de gira, para ir a reconocer y ver productos y estrategias a nivel de  
12 seguros para este 2024”.

13 El director Alvarado Delgado consultó: “¿Estamos de acuerdo?”.

14 Los directos manifestaron su anuencia.

15 El director Alvarado Delgado acotó: “Y en firme, para que inicien los trámites, y no nos pase como  
16 con Miami”.

#### 17 Resolución

18 **Considerando** la propuesta presentada la Administración en esta oportunidad, **POR VOTACIÓN**  
19 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar** la participación del señor José Alfredo  
20 Barrientos Solano, gerente general, en la visita que se realizará a Colombia del 10 al 16 de marzo  
21 del 2024, con el fin de conocer mejores prácticas de los mercados de seguros. En consecuencia,  
22 se le concede al señor Barrientos Solano el permiso con goce de sueldo para ausentarse de sus  
23 labores en BN Corredora de Seguros durante el tiempo necesario. Asimismo, se le autoriza: **a)**  
24 pasajes de avión de ida y regreso; **b)** gastos de salida; **c)** viáticos completos de conformidad con  
25 la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República; **d)** el pago de la cuota de inscripción  
26 a eventos, en caso de ser necesario; **e)** además de cualquier otro gasto conexo, según lo  
27 establecido en el artículo 52.º del Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría General de la  
28 República. Es entendido que estos gastos se pagarán únicamente contra la presentación de las  
29 respectivas facturas al momento de hacer la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones  
30 atinentes a estos casos, especialmente, en lo que respecta al Reglamento de Gastos de Viaje y  
31 de Transporte para los Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.

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

35 **Comuníquese a Gerencia General.**

36 (J.A.B.S.)  
37  
38  
39  
40

**ARTÍCULO 12.º**

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 21 de febrero del 2024, al cual se adjuntan, para conocimiento de este órgano colegiado, los siguientes documentos: i) la carta de fecha 7 de febrero del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión 12.677, celebrada el 30 de enero del 2024, en el que se aprobó el **Plan de formación 2024** para las juntas directivas del Conglomerado Financiero Banco Nacional, según los términos del documento DDH-722-2023 de la Dirección de Desarrollo Humano, denominado *Ejecución Plan de Formación Junta Directiva General 2023 y Propuesta 2024*, adjunto al resumen ejecutivo SGO-008-2024, de fecha 25 de enero del 2024, emitido por la Subgerencia General de Operaciones (anexo en esta oportunidad) y, además, se resolvió remitirlo a conocimiento de las respectivas juntas directivas, y ii) el oficio BNCS-UAF-066-2024 del 14 de febrero del 2024, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera de BN Corredora de Seguros, S. A., referente al plan de capacitación de la Junta Directiva de esta subsidiaria, correspondiente al periodo 2024.

Al respecto, el señor Barrientos Solano explicó: “El 4.c es un acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 13.º, sesión 12.677, referente al plan de formación 2024 para las juntas directiva del Conglomerado, propuesta por BN Seguros. Tal vez, contarles, o sea, este acuerdo ya se tomó en Junta Directiva General, básicamente, aquí no toca aprobarlo, sino conocerlo, porque no sé si ustedes recuerdan que en algún momento algunas capacitaciones se presentaban en una subsidiaria y también se presentaba en el Banco, entonces, hubo un acuerdo de Junta Directiva General para que se unificaran todas esas capacitaciones y no se duplicaran las mismas prácticas, y que no se repitieran entre subsidiarias y Banco, entonces, se hizo una consolidación de las capacitaciones, específicamente a nivel del Conglomerado, por tanto, esto tiene como dos grandes etapas: una es que hay una capacitación que es para el Conglomerado, donde están todas las capacitaciones, y hay unas que quedaron específicamente para BN Corredora de Seguros, que son estas que estamos presentando en esta propuesta del plan formativo, que son para el 2024, que son las que se mencionan en este cuadro, no las voy a repetir, ya se aprobaron en Junta Directiva General; pero, también las platicamos con ustedes para ver qué les parecía, si esas juntas hacían sentido para este 2024, son las que creemos que cumplen con la normativa que tenemos las diferentes normativas y reglamentos de capacitaciones que tenemos que dar al órgano superior; pero, además de eso, tienen las características para conocer más del tema de seguros y como tal están ya consolidadas en el plan de formación del Conglomerado de Banco Nacional. Esa es la primera etapa, la primera fase, tal vez, de todo lo que son las capacitaciones. Entonces, aquí lo que vamos a dar es a conocer lo que se aprobó en Junta Directiva General; pero, además de eso, nosotros le agregamos un capítulo que siempre nos gusta incorporar, que es el que tiene que ver con las capacitaciones al exterior, que creemos que no tiene que ver con lo que les acabo de mostrar, sino que es como un anexo adicional, porque nosotros creemos que por la madurez que tiene el mercado es muy importante que el órgano superior pueda ir a capacitarse

1 al exterior, porque tenemos modelos en el exterior que son de mucha importancia, para efectos  
2 de poder mejorar claramente las decisiones que se pudieran tomar a nivel estratégico de nuestra  
3 Junta Directiva. Entonces, de momento, es un plan dinámico, posiblemente en algún momento  
4 veamos un tema importante y lo vamos a traer aquí para que ustedes también puedan tomar  
5 como decisión si lo quieren incorporar al plan de formación o no, y esto tal vez es un  
6 planteamiento inicial. Ahorita, en este momento, encontramos cinco capacitaciones: una es de  
7 ámbito local; pero, es internacional, nada más que la sede es Costa Rica. No sé si recuerdan el  
8 año anterior cuando hablábamos de una que era Copaprose, que en algún momento yo les decía  
9 la importancia de que todos fuéramos a este evento de formación, que, además de eso, recoge  
10 las experiencias de los diferentes países y expositores de los diferentes países, con la ventaja de  
11 este año que va a ser en Costa Rica, o sea, vamos a ser la sede, inclusive, la Cámara, el CIS, a la  
12 cual pertenezco, soy miembro de Junta Directiva, la está organizando, nos tocó organizarla a  
13 nosotros y estaría para el día 23, 24 y 25 de abril. Es el evento internacional que va a tener sede  
14 en Costa Rica, entonces, esta está muy pronto, por lo tanto, tenemos que tomar, yo creería que  
15 hoy sí deberíamos tomar un acuerdo con relación a la participación del órgano superior para esta  
16 en específico. La otra que habría que tomar un acuerdo es una Cumbre de Seguros de Auto en  
17 América Latina, que esta se va a celebrar en Estados Unidos, específicamente, en Miami, esta es  
18 presencial, coincide con la de Costa Rica, que es del 22 al 24; pero, son diferentes, entonces, si  
19 alguien quiere participar en la de ámbito local y alguien quiere participar en la de ámbito  
20 internacional es para poder empezar a hacer los procesos de contratación, porque hay que hacer  
21 los procesos de contratación del seminario y también todo el proceso por Sicop de tiquetes y  
22 todo el programa normativo que tenemos que cumplir para poder participar. También hay otra  
23 que es una Cumbre enfocada en la parte de tecnología de los seguros, que va a ser en América  
24 Latina, sobre América Latina, que va a estar en Estados Unidos, también en Miami, esa también  
25 es presencial y va del 26 al 28 de agosto. De esa todavía tenemos tiempo, vamos a traer un  
26 recordatorio cercano a esa fecha, para ver si algún miembro del órgano superior quiere participar.  
27 Y, por último, la otra que traíamos era de seguros masivos en América Latina, que también tiene  
28 un programa que va a ser en octubre, del 28 al 30, y la idea también es pegarla a un proceso de  
29 visitas a diferentes entes aseguradoras y reaseguradoras, en Miami específicamente que están la  
30 mayor parte de reaseguradoras, entonces, que podría ser de mucho interés. Esto lo trajimos  
31 porque siempre es como un anexo al plan formativo que ya consolidamos a nivel del  
32 Conglomerado; pero, que es un anexo aparte que nosotros estamos trayendo acá como  
33 posibilidad formativa también; pero, en el exterior. Entonces, es dar a conocer el plan formativo  
34 del Conglomerado, que ya fue aprobado y acordado en Junta Directiva General, y tomar un  
35 acuerdo de quién gustaría participar en el Congreso de Copaprose en Costa Rica y, además, en la  
36 Cumbre de Seguros de Auto, que se estaría celebrando en Miami, son fechas coincidentes,  
37 entonces, habría que tomar un acuerdo en firme para iniciar los procesos de contratación  
38 correspondientes”.

39 El director Alvarado Delgado consultó: “Si alguno está interesado en participar en alguno de esas  
40 dos actividades. Doña Jessica, don Rodolfo. Doña Jessica, adelante”.



Tomo 25

Nº 351

- 1 La fiscal Borbón Guevara indicó: “A mí me interesaría mucho participar en el de Copaprose, aquí  
2 en Costa Rica. Me parece que es de muy alta calidad, es muy innovador y podría aportar  
3 bastante...”.
- 4 El director Alvarado Delgado apuntó: “Sí, a mí me han hablado muy bien de este. Don Rodolfo”.
- 5 El director González Cuadra comentó: “A mí me interesa participar en Copaprose, lo único es que  
6 estaba viendo que el 23 es día de sesión, depende de cómo ande el *quorum*, sesión de Junta  
7 Directiva General, sería la tarde de ese día que hubiera impedimento. ¿Es 23, 24 y 25?”.
- 8 El señor Barrientos Solano contestó: “Sí, señor. No habría ningún problema, si ustedes quieren  
9 salir en el espacio de esa capacitación, no hay ningún problema, es muy versátil”.
- 10 El director González Cuadra indicó: “Además, hay un Comité de Cumplimiento; pero, tal vez, doña  
11 Maricela puede hacer un ajuste el día siguiente, el 24. Tal vez podamos pasarlo”.
- 12 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguien más?”.
- 13 La directora Vindas Lara contestó: “Yo tengo disponibilidad para uno u otro, tal vez convérsemolo  
14 a ver cómo nos distribuimos, que sea lo importante”.
- 15 La directora Alpízar Chacón expresó: “Yo en Copaprose no puedo, porque yo tengo Bicsa en  
16 Panamá, entonces, me choca”.
- 17 El director Alvarado Delgado indicó: “No puede desdoblarse”.
- 18 La directora Alpízar Chacón señaló: “No, definitivamente no, o sea, y me llamaba la atención,  
19 porque, además, es acá y creo que también es importante que tengamos presencia nosotros;  
20 pero, tengo que ir a Panamá”.
- 21 El director Alvarado Delgado externó: “Yo estoy en lo mismo. A mí de Copaprose me han hablado  
22 muy bien y me interesa mucho, nada más, sí tengo que revisar, tal como don Rodolfo, tenemos  
23 Junta el 23, entonces...”.
- 24 El director González Cuadra dijo: “Sí, si fuéramos tres, no habría *quorum*”.
- 25 La directora Alpízar Chacón manifestó: “Yo del todo no; pero, yo sí estoy en Junta, para Junta sí  
26 estoy”.
- 27 El director González Cuadra apuntó: “O.K.”.
- 28 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguien más? Doña Andrea, ¿usted qué evento?”.
- 29 La directora Vindas Lara contestó: “A mí Copaprose, digamos, siempre lo he valorado altamente,  
30 entonces, puedo estar en uno o en otro, por disponibilidad de tiempo, no tengo problema”.
- 31 El director Alvarado Delgado indicó: “Sin desdoblarse, díganos uno para poderla matricular”.
- 32 La directora Vindas Lara dijo: “Bueno, ahora conversamos”.
- 33 El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo”.
- 34 La directora Vindas Lara consultó: “¿Tiene que quedar en firme aquí?”.
- 35 El señor Barrientos Solano contestó: “Sí, es por los tiempos de contratación, que normalmente  
36 son un poco..., tal vez el de Costa Rica, ahí podemos jugar a la siguiente sesión de Junta y yo soy  
37 de la Cámara, entonces, ahí me pueden hacer algún favor especial como para guardarme algunos  
38 espacios, entonces, con ellos puedo hablar sin ningún inconveniente, entonces, ese tal vez podría,  
39 de momento, bueno, a doña Jessica sí la estoy incluyendo. En el caso de don Rodolfo, no sé,

1 porque me parece que, si tienen que salir para atender la Junta, no hay ningún problema, o sea,  
2 no veo ningún inconveniente porque son tres días en realidad y es aquí en Costa Rica”.

3 El director Alvarado Delgado consultó: “¿La modalidad no es necesariamente de una charla?”.

4 El señor Barrientos Solano respondió: “No, son muchas charlas, no es como una continua, sino  
5 que es perder un par de charlas dentro de los tres días, no veo problema”.

6 El director González Cuadra dijo: “O.K., está bien”.

7 El director Alvarado Delgado apuntó: “Yo también, póngame a mí”.

8 El director González Cuadra indicó: “Ahí nos ajustamos”.

9 El director Alvarado Delgado señaló: “Es que vale la pena. ¿El año pasado esta fue en Perú?”.

10 El señor Barrientos Solano contestó: “Creo que fue en Perú. Es que el año pasado no me recuerdo  
11 muy bien porque en un principio estaba en Perú y, al final, terminó en Panamá, porque Perú  
12 empezó con los problemas políticos, entonces, tuvieron que de emergencia pasarla para Panamá,  
13 entonces, fue como muy complicado poder participar porque no precisaba si realmente iba a  
14 haber o no iba a haber; pero, esta particularmente es en Costa Rica, entonces, esa está en firme  
15 y la está coordinando la Cámara, entonces, esta está en pie, entonces, nada más de saber que si  
16 vienen expositores de muy buen nivel internacional en materia de seguros, va a estar patrocinado  
17 por la AAP (Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica) y por el INS, o sea, es un foro que  
18 recoge muchas personas importantes del sector de seguros y me parece que es muy importante  
19 su participación”.

20 La directora Vindas Lara dijo: “Yo en Copaprose; pero, sí sería importante que de la  
21 Administración alguien vaya a la de autos”.

22 El señor Barrientos Solano externó: “Sí, podemos valorarlo, no hay problema; pero, esa es más  
23 sencilla porque no tiene que tener como un acuerdo de Junta, sino lo puedo tomar yo en la parte  
24 administrativa, es básicamente la participación de ustedes las que sí tienen que recoger un  
25 acuerdo para que quede en firme”.

26 El director Alvarado Delgado apuntó: “De acuerdo, entonces, tomamos el acuerdo en firme de  
27 aprobar la participación de los señores miembros y señoras miembros de la Junta Directiva en  
28 Copaprose y que valore la Administración la participación de la parte administrativa en el de  
29 Miami, una representación”.

30 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, señor, de acuerdo”.

31 Los directivos mostraron su anuencia.

### 32 Resolución

33 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) tener por presentado** el  
34 resumen ejecutivo de fecha 21 de febrero del 2024, al cual se adjuntan los siguientes  
35 documentos: i) la carta de fecha 7 de febrero del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias,  
36 secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo  
37 tomado por la Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión 12.677, celebrada el 30 de enero  
38 del 2024, en el que se aprobó el **Plan de formación 2024** para las juntas directivas del  
39 Conglomerado Financiero Banco Nacional, según los términos del documento DDH-722-2023 de  
40 la Dirección de Desarrollo Humano, denominado *Ejecución Plan de Formación Junta Directiva*

1 *General 2023 y Propuesta 2024*, adjunto al resumen ejecutivo SGO-008-2024, de fecha 25 de  
2 enero del 2024, emitido por la Subgerencia General de Operaciones (anexo en esta oportunidad),  
3 y ii) el oficio BNCS-UAF-066-2024 del 14 de febrero del 2024, suscrito por el señor César Calderón  
4 Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera de BN Corredora de Seguros, S. A., referente  
5 al plan de capacitación de la Junta Directiva de esta subsidiaria, correspondiente al periodo 2024.  
6 **2) Autorizar** la participación de los directores Bernal Alvarado Delgado, Rodolfo González Cuadra  
7 y Andrea Vindas Lara, y de la Fiscal de esta sociedad, señora Jessica Borbón Guevara, en el **XXXI**  
8 **Congreso Iberoamericano Copaprose Costa Rica 2024**, que se llevará a cabo del 23 al 25 de abril  
9 del 2024, en el Hotel Intercontinental, San José. En consecuencia, se les autoriza el pago de la  
10 cuota de inscripción al citado evento. Para este efecto, deberán cumplirse las disposiciones  
11 atinentes a estos casos.

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

15 **Comuníquese** a Gerencia General y señores Bernal Alvarado Delgado, Rodolfo González Cuadra,  
16 Andrea Vindas Lara y Jessica Borbón Guevara.

17 (J.A.B.S.)  
18

## 19 **ARTÍCULO 17.º**

20  
21 La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó el informe del 21  
22 de febrero del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran  
23 órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento.  
24 Sobre el particular, expresó: “En este reporte se detallan cuatro acuerdos, uno tiene una  
25 periodicidad trimestral y, de los tres restantes, dos se atendieron, precisamente, en esta sesión.  
26 Con respecto al tercero de esos acuerdos don José se va a referir muy brevemente, con el  
27 propósito, si lo tienen a bien, que se pueda dar por cumplido”.

28 El señor Barrientos Solano dijo: “Sí, hay un acuerdo que habla sobre el proceso de contratación  
29 de la asesoría legal, que mencionábamos, especialista en temas de seguros. El acuerdo, primero  
30 obedecía a que hiciéramos el proceso y el análisis para contratar ese proceso, lo que les iba a  
31 mencionar era, si ustedes lo tienen a bien, es descargarlo, porque ya hicimos el proceso en Sicop,  
32 ya hicimos el proceso por contratación, yo quisiera agradecerle, más bien, a don Rafael y a doña  
33 Gabriela, porque eso fue un trabajo en conjunto con la Administración y se hizo el proceso en  
34 Sicop y se contrató una firma específicamente especialista en materia de seguros y con eso  
35 concluimos con el proceso que habíamos solicitado a esta Junta Directiva. Tiene un programa de  
36 proceso anual, entonces, esto es lo que quiere decir es que cada año lo estaríamos revisando  
37 para ver si se cumple con el objetivo de la contratación, caso contrario uno puede desestimar la  
38 contratación y hacer otra y apagar en un lado y prender, digamos, un proceso de contratación en  
39 otro. Entonces, lo digo, porque es muy importante para efectos de garantizar que la firma  
40 realmente nos acompañe con calidad en el proceso de acompañamiento de la asesoría legal y de

Tomo 25

**Nº 351**

capacitación que necesita la organización. Ya ese programa y ese proceso se terminó y queríamos ver si estaban ustedes de acuerdo en dar por atendido ese acuerdo que ustedes habían tomado en Junta Directiva de BN Corredora”.

El director Alvarado Delgado consultó: “¿Estamos de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) Tener por presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional, con corte al 21 de febrero del 2024. **2) Dar por cumplido** el artículo 7.º, sesión 345 de fecha 5 de diciembre del 2023, relacionado al proceso de contratación administrativa para contar con un asesor legal especializado en materia de seguros.

**Comuníquese a Gerencia General.**

(C.V.A.)

**ARTÍCULO 18.º**

El director señor Bernal Alvarado Delgado indicó: “Pasamos al punto cinco, verificación de video y video”.

La señora Vega Arias dijo: “Completa la grabación”.

El director Alvarado Delgado externó: “Muchísimas gracias, doña Cinthia, y cerraríamos la sesión del día de hoy”.

(B.A.D.)

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

**PRESIDENTE**



MBA. Bernal Alvarado Delgado

**SECRETARIA**



MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

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