

Tomo 25

1

2

3 San José, Costa Rica, martes diecisiete de setiembre del dos mil veinticuatro, a las diez horas con
4 cuarenta y cuatro minutos.

5

6

7

8 Asistencia:

Directivos:

Nº 365**SESIÓN ORDINARIA**

Fiscal:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

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

Subsecretaría General:

Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

9

10

11

ARTÍCULO 1.º

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

Se dejó constancia de que la directora señora Maricela Alpízar Chacón no asistió a la presente sesión, por cuanto debió atender asuntos personales urgentes.

ARTÍCULO 2.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: “Iniciamos la sesión números 365 del día de hoy 17 de setiembre del 2024. Como punto número uno, verificamos grabación de audio y video”.

La señora Zúñiga Chacón confirmó: “Ya iniciamos, don Bernal”.

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

(B.A.D.)

ARTÍCULO 3.º

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “El punto número dos tiene que ver con la aprobación del orden del día. ¿Estamos de acuerdo?”. Los directivos externaron su anuencia.

Tomo 25

Nº 365

1 El señor Brenes Villalobos indicó: "Don Bernal, para incluir dos puntos, si gusta, en el punto 2.c,
2 si le parece bien".

3 El director Alvarado Delgado señaló: "Claro. ¿Estamos de acuerdo con el orden del día?".
4 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente
7 sesión ordinaria número 365 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., con la alteración
8 propuesta en esta ocasión, en el sentido de **incorporar** en el apartado 2.c *Temas de Presidencia,*
9 *Directores, Gerente General o Auditor* dos asuntos del señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal.

(B.A.D.)

12 **ARTÍCULO 4.º**

14 Con respecto al acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado
15 Delgado, dijo: "Pasamos a la aprobación del acta de la sesión 364 del 5 de setiembre. ¿Estamos
16 de acuerdo?".

17 Los directivos expresaron su anuencia.

18 **Resolución**

19 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la sesión ordinaria
20 número 364, celebrada el 5 de setiembre del 2024, considerando las observaciones de forma
21 remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría
22 General, vía correo electrónico.

(B.A.D.)

25 **ARTÍCULO 5.º**

27 En relación con el punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General y Auditor*, el
28 presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: "Don Rafael, adelante".

29 El señor Brenes Villalobos señaló: "Gracias, don Bernal. Son dos puntitos muy rápidos. El primero,
30 hay un tema que vence hoy, que es un pendiente relacionado con el concepto de silencio positivo
31 y silencio negativo, en relación con la gestión que se está haciendo ante la Sugese y Conassif por
32 lo del tema de la suficiencia patrimonial. A raíz de eso, que de todas formas viene más adelante,
33 ese tema ha sido un poco complicado por estas semanas que han estado bastante enredadas;
34 pero, quería comentar, no sé si le parece, ya sea pedir una prórroga desde ahora o una breve
35 explicación del concepto, porque me parece que tal vez de repente, si les parece bien, lo podemos
36 dar por atendido con una breve explicación del alcance que tiene el silencio, ¿le parece?, ¿sí?".

37 El director Alvarado Delgado afirmó: "Sí".

38 El señor Brenes Villalobos explicó: "En realidad, el silencio, en general, la regla es que es negativo.
39 Cuando se le hace una solicitud a la Administración Pública la regla lo que dice es: *ante el silencio*

Tomo 25

Nº 365

1 *es un rechazo*, o sea, el silencio no habla por la Administración, no puede entenderse que hay
2 una voluntad de la Administración por ese silencio; pero, esa regla tiene excepciones".

3 El director González Cuadra señaló: "Perdón, ¿qué norma regula eso? ¿Eso es Ley de
4 Administración Pública?".

5 El señor Brenes Villalobos indicó: "Ley General de la Administración Pública, fundamentalmente.
6 Hay varias leyes, no es una sola, está muy disperso, se trabaja en diferentes normativas; pero,
7 fundamentalmente la Ley General de la Administración Pública".

8 El director González Cuadra dijo: "O.K.".

9 El señor Brenes Villalobos agregó: "La voluntad no se expresa a través del silencio; pero, en ciertos
10 casos, que es lo que en su momento creo que don Bernal tenía como esa inquietud, cuando hay
11 de por medio solicitudes de licencias o permisos, en situaciones muy específicas, ahí sí hay
12 normas de rango legal que dicen que ante el silencio opera el silencio positivo, y con el tiempo,
13 como eso originalmente era muy ambiguo, no era muy claro, se ha venido trabajando y
14 trabajando y hay una norma en la Ley de la Protección al Ciudadano contra el Exceso de Trámites
15 que desarrolla cuál es el procedimiento para hacer valer ese silencio positivo y, dicho sea de paso,
16 es tan engorrosa que termina siendo más trámite que el original, que el permiso original y hasta,
17 incluso, costoso, porque incluye la participación de hasta notarios en la aplicación de ese
18 silencio".

19 El director Alvarado Delgado apuntó: "Don Rafael, eso yo no sé si vos lo pudiste ver; pero, eso es
20 lo que a mí me llama la atención, que yo el otro día mencionaba que, hasta donde le entendí a
21 doña Silvia Hernández, la exdiputada, había pasado un proyecto de ley para cambiar que ese
22 trámite no fuera ni tan engorroso ni tan caro ni tan lento".

23 El señor Brenes Villalobos manifestó: "Sí, hace varios años hubo una reforma a la ley, es que por
24 aquí en algún lado lo tengo".

25 El director Alvarado Delgado dijo: "Unos cuatro años, tres años".

26 El señor Brenes Villalobos comentó: "Sí, exactamente; pero, con la idea de hacerlo más claro, o
27 sea, de hacer más claro el trámite, sigue siendo engorroso, digámoslo así, su aplicación; incluso,
28 con la participación de esta Agencia de Protección de Datos para ciertas situaciones; pero, en el
29 caso de la actividad de la Corredora en particular, de BN Seguros, y en general del Conglomerado,
30 no es una norma que normalmente vayamos a ver, salvo ya como administración en ciertos temas
31 de contratación administrativa, ahí sí, cuando ya existe un contrato y el contratista hace cierto
32 tipo de solicitudes en la etapa de ejecución del contrato ahí sí podría ser que opera un silencio
33 positivo si BN Seguros como administración, no como administrado, sino como administración,
34 no contesta ante una solicitud que le está haciendo un contratista sobre cómo ejecutar el
35 contrato, alguna solución muy específica, ahí puede ser que opere, no siempre, dependiendo de
36 la naturaleza de la gestión; pero, BN Seguros difícilmente va a tener esa prerrogativa como
37 administrado cuando haga gestiones ante Sugese, no lo vamos a ver por la naturaleza de los
38 trámites que existen y, además, por la regulación. Entonces, tener clara esa distinción genérica,
39 silencio negativo es la regla, silencio positivo solo en casos excepcionales, realmente, y sin

1 perjuicio de que lo podamos plantear en un documento para tenerlo más claro; pero, en realidad,
2 no es realmente algo que vayamos a ver normalmente. Eso sería, básicamente".

3 **Resolución**

4 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada la explicación
5 brindada en esta oportunidad por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, sobre la
6 aplicabilidad del silencio positivo y negativo.

7 **Comuníquese a Asesor Legal.**

8 (R.B.V.)

9

10 **ARTÍCULO 6.º**

11

12 En seguimiento del apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
13 director Alvarado Delgado indicó: "Adelante, don Rafael".

14 El señor Brenes Villalobos dijo: "El otro punto que quería comentar es la capacitación de Derecho
15 de Seguros que tuvimos la semana pasada. Realmente muy enriquecedora, a mí me encantó
16 porque se habló de temas que uno no tiene en el radar, que no tiene tan claros, sobre todo, el
17 tema de los derechos humanos como se está metiendo gracias a la jurisprudencia en el caso de
18 México y en otras latitudes, donde están realmente enfocando, reenfocando la razón de ser de la
19 actividad de las aseguradoras y, obviamente, también el rol de las corredoras de seguros. Muy
20 importante esa parte que fue muy clara en el primer día, Jessica no me deja mentir, lo interesante
21 que fue la línea en que divide las actividades de las aseguradoras, de las agencias de seguros por
22 un lado, que está muy conectadas y que representan a las aseguradoras y luego las corredurías
23 de seguros, que están muy claramente del lado del asegurado, o sea, del consumidor, del
24 tomador de los seguros, como asesor de los asegurados y realmente protegiendo los intereses
25 de las personas consumidoras de los seguros, no del lado de las aseguradoras y eso es muy
26 interesante, porque es el rol que aunque está en la Ley y todo lo demás, nuestra ley lo contempla,
27 ya verlo así en blanco y negro y con jurisprudencia, cómo se empiezan a delimitar los alcances,
28 los deberes y las obligaciones que tienen las corredurías de seguros, me pareció muy, muy
29 interesante, creo que le da a uno como otra perspectiva, esa fue una de las cosas que más me
30 gustó. También, el tema de que existe, bueno, ya eso es un tema más avanzado que tal vez
31 nosotros no necesariamente lo vemos, las corredurías de reaseguros y que las corredurías de
32 reaseguros tienen un claro conflicto de interés con las corredurías de seguros que no podrían ser
33 la misma empresa que haga lo mismo, porque cuidan y velan por diferentes tipos de interés de
34 diferentes participantes en el mercado. Y, en general, nota uno cómo si realmente se materializa
35 lo que los expertos internacionales dicen que viene para acá va a haber un cruce muy fuerte del
36 tema de seguros por vía de jurisprudencia probablemente impliquen mayores costos; pero,
37 también mayores oportunidades para que el mercado de seguro se expanda, entonces, ojalá que
38 sea eso que ellos visualizan, porque nos decía un abogado de México que viene del futuro y nos
39 va a decir a nosotros lo que vamos a ver y él lo tenía muy claro y es el tema de cómo la protección

1 al consumidor y los derechos humanos van a hacer que esto realmente provoque una evolución
2 importante del mercado. Básicamente, no sé si Jessica quiere contar algo más. Adelante, Jessica".
3 La fiscal Borbón Guevara comentó: "A mí me pareció muy interesante porque también él enfatizó
4 de que todo este cambio de la incorporación de Derechos Humanos al negocio de seguros sea a
5 partir de 2011 con el Pacto San José y que inicia aquí en Costa Rica con la Corte Interamericana
6 de Derechos Humanos. Entonces, La interpretación de los contratos cambia en cuanto a
7 abogados, que tal vez es la materia que nos llamó más la atención de que antes era nada más
8 ceñirse en lo que decía el contrato, si había un conflicto entre el asegurador y tomador y que era
9 muy sencillo que, nada más era: *bueno, aquí dice tal cosa, estas son las coberturas y usted*
10 *tomador no tiene la razón*; sin embargo, con la incorporación de los Derechos Humanos, ya el
11 derecho del consumidor, entonces, ya se viene una interpretación diferente, ya la letra ocupa ya
12 otro puesto, que para nosotros también y, como abogados, es algo muy importante porque
13 estamos acostumbrados a las formas; pero, ahora tenemos otro tipo de interpretación a favor del
14 consumidor, incluso, también mencionó que el Derecho al Consumidor está sumamente
15 desarrollado en Argentina, entonces, eso me tiene muy interesada de que podamos tener la
16 experiencia de ver cuáles son las oficinas y cómo se maneja el Derecho al Consumidor en el tema
17 de los seguros. Muy interesante y valió la pena. Gracias".

18 El director Alvarado Delgado apuntó: "Me llama la atención lo que menciona don Rafael y es
19 cierto, o sea, el intermediario, el corredor de seguros, debería ser un defensor de los derechos
20 del consumidor, así es cómo debería funcionar, de hecho, que por eso él es corredor y cotiza equis
21 cantidad de aseguradoras para buscar la mejor para ese consumidor; pero, ante eso queda uno
22 también con el dilema de que los que son exclusivos de una compañía de seguros, en este caso,
23 el INS tiene agentes exclusivos y comercializadores de seguros que son exclusivos, ahí pareciera
24 que se evidencia más un conflicto de interés, porque, aunque es su cliente, él estaba
25 representando al único patrón, a la única aseguradora con la cual puede vender. Doña Gabriela y
26 don José".

27 La señora Sánchez Quirós externó: "Gracias, lo mío son dos aportes muy puntuales, todo esto que
28 ustedes nos comparten se une mucho con los principios del IAIS de conducta empresarial
29 responsable, que ya vienen a operativizar un poco la integración del Pacto de San José y que
30 también esto se integra con los ODS, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, donde ya nosotros a
31 partir de enero del próximo año estamos obligados a incluir en nuestros estados financieros las
32 notas donde estamos revelando cuál es el rol nuestro como empresa en el cumplimiento de estos
33 Objetivos de Desarrollo Sostenible, de acuerdo a los principios del Instituto Global de Normas de
34 Contabilidad, entonces, esto es muy interesante. La Corredora sí ha venido..., desde hace varios
35 años que Auditoría hizo un estudio de conducta empresarial, la Corredora lo que hizo fue integrar
36 los principios de conducta empresarial de la IAIS en el Sistema de Gestión de la Corredora, para
37 ir garantizando ese flujo y eso proceso; pero, eso era lo que quería aportar. Gracias".

38 El señor Barrientos Solano expresó: "Yo pude estar un ratito, entre los dos días, pude estar en la
39 tarde del martes acompañándolos y me llamó..., porque dentro de una de las conferencias que
40 pude presenciar estaba lo que tiene que ver con el seguro de depósitos, que tiene que ver con el

Tomo 25

Nº 365

1 tema que establece el Conassif en la parte regulatoria de la suficiencia de las financieras,
2 cooperativas y entidades bancarias. Me llamó poderosamente la atención no solo por la
3 exposición, que fue muy clara y muy precisa, además de que era la Directora Jurídica del Conassif
4 antes, entonces, tiene una claridad de cómo se aplica la norma y yo le decía a don Bernal que a
5 mí me parece que es una muy buena oportunidad para que, en algún momento, ojalá la Junta
6 Directiva General pueda ser visitada por ella, en el sentido de que podamos hacer algún tipo de
7 capacitación, porque eso permitiría tener un norte más claro de qué pasa en los procesos de
8 intervención que, a veces son... A mí me llama la atención que uno ve muchas cosas; pero, no el
9 fondo de lo que ellos analizan, que ya se salen completamente de la norma o el reglamento, sino
10 que son meramente procesos de análisis de ellos mismos. Entonces, de paso, lo dejo como una
11 oportunidad de cara a que también le hablé a Said y le hablé, conocí a la expositora, y ellos
12 estarían superencantados de podernos compartir su experiencia en este tema de inversión.
13 Hicieron un análisis muy profundo de Coopeservidores y de Desyfin y me parece que también
14 sería superimportante, como una lección de aprendizaje, de lo que debemos o no hacer en un
15 proceso de manejo de Administración Pública o Privada, en el caso de ellos dos son privada; pero,
16 un poco en ese sentido. Entonces, nada más era para compartir, don Bernal, lo que conversamos".
17 El director Alvarado Delgado manifestó: "De acuerdo. Muy bien, bueno, entonces, antes de pasar
18 al tema que sigue, quisiera decirles que en el orden del día de hoy —se me olvidó— como
19 tenemos ahí a los expositores esperando si podemos adelantarlos para que no estén ahí en sala
20 de espera y continuar luego con nuestra agenda. ¿De acuerdo?".
21 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

22 **SE DISPUSO: dar por recibido** el comentario a cargo del señor Rafael Brenes Villalobos, asesor
23 legal, sobre su participación en la *VII Jornada de Derechos de Seguros*, que se llevó a cabo el
24 pasado 12 y 13 de setiembre del 2024, en el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.

(R.B.V.)

ARTÍCULO 7.º

27
28
29 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que el señor Albán Sánchez
30 Cabezas, CEO LinkAmerica Labs, impartirá la capacitación denominada **Internet de las cosas**,
31 como parte del *Plan de formación 2024* dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de
32 Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión 351 del 21 de febrero del 2024.

33 Con la venia de la Presidencia, ingresaron al salón de sesiones los señores Albán Sánchez Cabezas,
34 CEO LinkAmerica Labs, y Hellen Altamirano Cabrera, gerente comercial de Sagicor, así como el
35 señor Antonio Mora Alfaro, director comercial de esta sociedad, a quienes los directores les
36 brindaron un cordial saludo.

37 El señor Mora Alfaro expresó: "Bueno, primero que nada, agradecerle a Sagicor que nos apoyen
38 viniendo aquí al Banco. Don Albán ahorita va a contarnos un poquito de su *background*, estuvo
39 en Procomer también mucho tiempo y definitivamente esto es algo que nos interesa mucho
40 conocer porque hay muchas formas de aplicarlo al negocio y ahí tal vez vamos a ver más adelante

1 algunos ejemplos que nos dejen ahí la espinita para ver cómo podemos mejorar la siniestralidad,
2 la experiencia de nuestros clientes a través del internet de las cosas aplicadas en el negocio de
3 seguros también. Entonces, le damos la palabra a don Albán".

4 El señor Sánchez Cabezas indicó: "Muchas gracias, don Antonio. Mucho gusto a todos, un gusto
5 conocerlos y un placer estar acá. Bueno, mi nombre es Albán Sánchez, voy a tratar de que
6 aprendamos algo hoy. Un poquito sobre sobre mí, soy ingeniero electrónico de profesión,
7 durante casi 15 años estuve en Procomer, cuando Procomer andaba buscando a alguien que
8 atendiera a Intel que no sabían nada de Intel, yo entré ahí en esa época, pasé por varias gerencias
9 y gerente general interino un tiempo también y después estuve en la Junta Directiva de Procomer
10 también cuatro años en el Gobierno anterior. Pero, bueno, en el 2014 yo veía como en el país
11 traíamos a tantas empresas acá y usaban talento del Tecnológico, de la UCR y de todo lado y se
12 hacían productos muy interesantes; pero, no quedaban la marca de Costa Rica en ningún lado,
13 entonces, busqué a varios amigos e inversionistas además, y conformamos una compañía que
14 tuviera un rol diferente, que le invirtiera un poco a la ecuación al país y fuera una compañía que
15 hiciera soluciones acá, en este caso de IoT e inteligencia artificial, que también vamos a hablar
16 un poco de eso ahora; pero, que las vendiéramos afuera, o sea, que ahora sí fuera una empresa
17 nacional que hiciera eso y no una empresa transnacional que viniera y simplemente usara
18 nuestro talento. Entonces, tal cual fue el sueño así fue, pasamos por tres rondas de inversión, la
19 última ronda compró una parte de nuestra empresa, una empresa basada en Dallas y ahora
20 funcionamos bajo la marca de esa empresa, aunque la empresa en Costa Rica sigue siendo propia
21 y costarricense y demás; pero, sí, esa empresa tiene una inversión y un interés en nosotros
22 importante. Bueno, sin más, esa es la introducción mía, si me permiten voy a ponerme de pie
23 porque me permite un poquito más verlos y explicar algunas cosas. Pero, vean, hoy lo que yo
24 quiero es que desmitifiquemos un poquito algunas cosas, yo no sé si a ustedes les pasa; pero, a
25 mí sí me pasa que actualmente nosotros estamos muy invadidos y casi que absorbidos por
26 muchos términos tecnología y, entonces, no ha terminado de salir ChatGPT, cuando sale
27 ChatGPT2 y sale ahora el tres y el cuatro y no ha salido el cuatro cuando dicen y el seis va ser así
28 y además nos hablan de *blockchain*, nos hablan de IoT y nos hablan de inteligencia artificial y de
29 inteligencia artificial generativa y uno dice: *me estoy quedando atrás y qué es todo esto que está*
30 *pasando y yo no me estoy dando cuenta* y mucho más allá lo estoy aplicando o no en mi negocio
31 actualmente y da un poquito de aprensión era especialmente si uno no tiene un *background*
32 tecnológico. Entonces, yo lo que quiero hoy es que conversemos un rato, no tengo una charla
33 pesada, más bien lo que traigo son ejemplos, casos, historias que los podamos transferir a lo real
34 y lo cotidiano más allá de hablar de cómo está hecho. Entonces, voy a hablar primero del internet
35 de las cosas, también vamos a hablar un poquito de inteligencia artificial nada más le pido a
36 Antonio que me ayude con el tiempo para no pasarme y no abusar del tiempo de ustedes. Lo
37 primero que quería contarles es que el internet de las cosas es un término que se acuñó hace
38 tiempos; pero, que es totalmente diferente al internet de los humanos, es muy diferente, de
39 hecho, se parecen solamente en que usan de una u otra manera el mecanismo de internet; pero,
40 es muy diferente, ¿por qué es diferente? ¿Por qué creen ustedes que sea distinto? Todos

1 nosotros como seres humanos tenemos una morfología como persona muy similar, o sea, todos
2 nosotros que ocupamos, correo, música, redes sociales, video y nada más, esto es lo que nosotros
3 consumimos como humanos, las cosas pueden ser este edificio, puede ser esta computadora
4 puede ser una vaca en Zarcero o un activo como un vehículo blindado, puede ser muchas cosas
5 y entonces hacer que una ambulancia le hable a un semáforo no es como mandarnos un mensaje
6 de WhatsApp, porque el semáforo habla una cosa, la ambulancia habla otra, entonces, hay que
7 hacer integraciones. Entonces, el internet de las cosas se basa mucho en eso, en cómo hago que
8 las cosas entre ellas se hablen y los humanos más bien sean espectadores y receptores de la
9 información, entonces, para nosotros es muy sencillo porque yo le puedo hablar desde un celular
10 de una marca a otro celular de otra marca y tal vez lo veo muy natural; pero, las cosas cuando
11 estoy hablando de una estación meteorológica que están en medio de la nada, entonces, en el
12 Catie que es una instalación que tiene el Catie en Turrialba, la forma en como esta estación
13 meteorológica habla y envía su información no es por WiFi, es muy diferente. Entonces, yo no
14 voy a explicarles esto porque esto es técnico; pero, sí les voy a hacer una pregunta para
15 exemplificarlo, ¿quiénes de ustedes usaron IoT esta mañana?".

16 La directora Vindas Lara manifestó: "No sabemos, tal vez, todos".

17 El señor Sánchez Cabezas preguntó: "¿O ayer o esta semana?".

18 El señor Mora Alfaro respondió: "Sí, yo creo que todos".

19 El señor Sánchez Cabezas señaló: "Suponen; pero, no saben exactamente qué, ¿alguno de
20 ustedes tiene Quick Pass?".

21 El señor Mora Alfaro afirmó: "Sí".

22 El señor Sánchez Cabezas dijo: "No es el Quick Pass algo que está conectado a una cosa a mi
23 vehículo y que cuando yo llego a un lugar hay una antena que lo energiza y él manda un
24 identificador ahí a esa antena en menos de punto dos segundos y en menos de punto cinco el
25 servidor del Banco dice sí, este tiene tarjeta activa y resuelve y abre a 40 kilómetros por hora, no
26 es eso *internet of things*, internet de las cosas, o sea, mi vehículo sin que yo hiciera nada se
27 comunicó con el Quick Pass y mandó la información e hizo toda la acción, eso es para decirles
28 que eso sucede en proximidad, lo que hay ahí en Quick Pass adentro es un sensor de RFID o el
29 NFC que es un sensor de pago cuando ustedes hacen mecanismo de pago, por ejemplo; pero,
30 vean la cantidad, que no voy a explicar todas; pero, vean la cantidad de formas que tienen las
31 cosas de comunicarse, si yo les digo a ustedes: WiFi, todos los conocemos, bluetooth, todos
32 conectamos algo bluetooth un parlante y pare contar, si yo les digo Zigbee, si yo les digo LoRa, si
33 le digo Sigfox, si les digo un montón de mecanismos para largas distancias son formas en las que
34 las cosas se conectan, entonces, ahí es en donde yo les voy hacer la partitura aquí y voy a
35 mostrarle algunas cositas. ¿Cómo es que esto y esto tienen internet? Esto es una etiqueta,
36 aunque ustedes no lo crean esta etiqueta tiene una batería adentro y está mandando la
37 información que la usamos para prevenir el robo de activos en zonas francas, entonces, esto es
38 una etiqueta y tiene una batería adentro y nos sirve para *trackear* como un GPS adentro, esto es
39 un botón de pánico, imagínese este botón de pánico puesto en cualquier parte de un comercio,
40 vale dólares; pero, imagínese que esto vaya por ejemplo acompañado del datáfono en un

1 paquete y que este botón que ustedes ven acá no depende de un WiFi, sino que depende de una
2 radiofrecuencia que tienes un alcance de 10 kilómetros y que se presione y que la policía sepa
3 que está pasando algo y esto tiene internet, esto, también tiene internet; pero, esto es para un
4 carro, esto se conecta al puerto del carro y en Estados Unidos, yo no sé aquí; pero, en Estados
5 Unidos la regulación permite hacer pólizas diferenciadas porque él va guardando y va enviando
6 el comportamiento que se conoce como *driving behavior*, el comportamiento de conducción de
7 la persona, entonces, si yo un matón que ando ahí acelerando y rayando y corriendo él me va
8 castigando en mi póliza; pero, si manejo a baja velocidad, cauto, no hago cambios de carril brusco
9 y demás, entonces, me va beneficiando en las pólizas, entonces, estas tres cosas solo para
10 ponerles un ejemplo, tienen internet; pero, ven que diferentes que son y qué condiciones más
11 diferentes donde pueden aplicar, obviamente la tecnología que hay detrás de cada una esta es
12 por radio, esta se conecta al carro y tiene un SIM como el teléfono de nosotros y esta requiere
13 de una antena local para poder *trackear* una cosa; pero, eso es un ejemplo vivo de esto que
14 estamos viendo. Entonces, en realidad les decía que el término que se acuñó del internet de las
15 cosas es bueno porque por lo menos le puso un nombre; pero, como todos los nombres, a veces
16 algunos no nos gustan el segundo nombre o algunos no les gusta el apellido, etcétera. A mí lo
17 que me parece y siempre lo he leído es que el internet de las cosas en realidad es el encuentro
18 entre la información y las cosas, nosotros venimos de un paradigma humano donde desde los
19 papiros en el antiguo Egipto, nosotros teníamos la información de nuestras cosas documentada
20 y las cosas eran unas cosas, entonces, tenía tantas vacas y yo lo documentaba en tablillas, tenía
21 tantas vacas y lo documentaba en papiro o tenía tantas vacas y lo documentaban en hojas Excel,
22 después en bases de datos, después en un ERP, ahora yo puedo tener la información de las cosas
23 directamente metida dentro de sus cosas y las cosas pueden hablarse entre ellas, entonces, es
24 un lenguaje universal donde podemos tener datos desde la misma fuente y datos donde antes
25 no había datos; pero, ven que aquí la clave son los datos, lo importante del IoT no es que ya
26 haga así (aplauso) y encienda las luces de mi casa, lo importante del IoT es la información que
27 eso me genera para poder yo, por ejemplo, dar una póliza diferenciada o dar un servicio diferente
28 al público. Entonces, lo que ha pasado con esto como sucede en muchas otras áreas es que se ha
29 vuelto una moda y aquí es donde hay mucho ruido y mucha bulla alrededor de esto, entonces,
30 todo el mundo habla; es que ahora *son smart city, smart health y smart and recorder y smart*
31 retail y smart wallet y smart energy, todo es *smart* y si uno le pregunta a un alcalde, bueno, usted
32 va a tener un *smart city*, ¿qué es un *smart city*? Vamos a poner parqueos inteligentes y vamos
33 no sé, no hay una conceptualización canónica de que es un *smart home* o un *smart building*, yo
34 lo que digo es que tomo esta cosa que dice aquí *smart* algo, lo primero es que lo que tiene que
35 ser es *smart*, tiene que ser inteligente desde el punto de vista de que el humano tiene que decir
36 cuál es la estrategia que quiere seguir y por qué quiere seguir su estrategia y qué es lo que quiere
37 lograr. Entonces, lo que está pasando es que se está volviendo una Torre de Babel y esa Torre de
38 Babel hace que implementemos a veces unas cosas que no se hablan unas con otras, entonces,
39 implementamos una tecnología que no fue conceptualizada estratégicamente como una
40 solución integral dentro de mi portafolio y después llega otra que es incompatible con eso y esto

1 sucede mucho. Entonces, bueno, yo no voy a hablar de nosotros, voy a brincarme esta parte nada
2 más decirles que nosotros aquí en Costa Rica tenemos el orgullo de decir que somos una empresa
3 de diseño, investigación y desarrollo, se hace diseño de sensores, diseño de conectividad y diseño
4 de software para IoT y hemos trabajado en un montón de productos y proyectos, incluyendo
5 proyectos de descarrilamiento en trenes en Estados Unidos, en farma para la FDA, en gimnasios,
6 logística, agricultura, industria; pero, eso no es relevante, tal vez lo más importante que yo quiero
7 dejarles hoy en la retina está acá y no es en nuestra metodología, básicamente yo quiero decírselos
8 que esto es un poco el proceso de transformación digital y nosotros recomendamos seguir a
9 nuestros clientes, ¿qué es lo que quiero que vean? Nosotros nunca hacemos nada que lo
10 haremos acá hasta que no pasamos por un proceso muy claro de planeamiento, porque si uno
11 no sabe cuál es el retorno de lo que va a hacer, si algo realmente me va a generar dinero al final
12 en lugar de sacarme dinero, entonces, mejor no lo hago, mucha gente lo que hace es que
13 automatiza cosas que no debieron haber sido automatizadas porque son muy básicas y quizás es
14 mejor vivir con eso que el costo de automatizarlo, entonces, lo que quiero dejarles ahí es que
15 eso tiene que ser un proceso y es más consultivo hasta acá que de tecnología, el internet de los
16 *chunches* que digo yo, qué pongo después, esto se resuelve; pero, qué es lo que hay que hacer y
17 dónde hay que actuar eso es lo más difícil a veces de identificar y dónde voy a tener mayor
18 impacto, entonces, quería nada más dejarles esta idea. Ahora sí, vamos a ver algunos ejemplos,
19 entonces, hasta aquí todo claro, algún comentario, por favor interrumpípanme porque puede ser
20 que ustedes tengan alguna idea de un tema de algo que sea más relevante. Adelante".

21 El director Alvarado Delgado acotó: "Es que lo que dijiste me dejó realmente pensando algo que
22 no pensaba que cuando hablamos de que hay diferentes maneras que puede ser por internet,
23 que puede ser por radiofrecuencia, que puede ser por una antena local, efectivamente, si no hay
24 un común denominador ahí que pueda amarrar radiofrecuencia con la antena o con el internet
25 estaría generándose la Torre Babel como vos decís y se visualiza algo que logre como agarrar la
26 señal de radiofrecuencia y convertirla en señales que sea libre por internet".

27 El señor Sánchez Cabezas explicó: "Vamos a ver, si usted le pregunta tal vez a una TelCo, una
28 empresa de telecomunicaciones le va a decir que 5G, porque 5G, de alguna u otra manera, le
29 permite a uno conectar cosas muy pequeñas o cosas muy grandes a alta velocidad o baja
30 velocidad, mandando unos *bytes* al día o mandando miles de *bytes* al día. La verdad es que, y
31 esta es nuestra creencia del grupo de desarrolladores y utilitarios, o sea, la gente que usa la
32 tecnología, yo creo que no va a haber una tecnología que sea la campeona de todas, sino que va
33 a haber un grupo de tecnologías que va a aplicarse de acuerdo a cada condición, en cada
34 momento y en cada lugar, por ejemplo, estamos ahorita en un proyecto con una empresa que
35 tiene problemas masivos de robo de vehículos, algunos son en predio y otros son: *se efectuó el*
36 *robo, se tiene que recuperar*. Entonces, en predio vamos a poner los sensores que simplemente
37 miden una vibración, cualquier movimiento del vehículo, que diga: *esto se encendió, esto va*
38 *caminando*, y eso es local y esos sensores son muy muy baratos, porque si no da el retorno de
39 inversión, o sea, estamos suponiendo, para poner un ejemplo, un sensor como este, esto cuesta
40 dólares, unos cuantos dólares, si yo tengo que ponerle un GPS a todos los miles de vehículos que

1 tienen no les da el retorno de inversión, entonces, ahí es donde se combina mucho la tecnología
2 con el modelo de negocios, o sea, yo tengo que escoger algo que a ellos les pueda costar centavos
3 por una vez para que les dé el negocio. Ahora, en los vehículos de alta gama sí podemos poner
4 algunos GPS para poder recuperarlos en caso de que... Entonces, este es un ejemplo que te estoy
5 dando real, concreto y actual de por qué no siempre se puede con un *SIM card* y una tecnología
6 GPS convencional, porque, a veces, no dan los números. Siempre hay un equilibrio entre lo que
7 tenemos que monitorear y el costo de monitorearlo, ahora les voy a mostrar un ejemplo.
8 Tenemos un caso muy muy elevado de una multinacional donde la inversión fue muy alta, porque
9 estamos modificando cosas muy críticas, muy, muy críticas y que impactan directamente en su
10 producción y en su apertura del mercado, inclusive; pero, si le ponemos esta misma solución a
11 una panadería quizás no hay un retorno ahí, no lo van a ver, entonces, dependen mucho del
12 negocio. Voy a exponer este caso, voy a contarles para que no leamos, más bien, esta es una
13 solución que hicimos hace años, la hicimos en Estados Unidos primero y después la
14 tropicalizamos a Latinoamérica y es muy interesante, porque en Estados Unidos el caso es los
15 disparos en las escuelas, recuerden que nuestro socio está en Dallas, entonces, en Dallas ha
16 habido eventos de disparos, todavía los ha habido desgraciadamente, entonces, nos pidieron una
17 solución para monitorear los niños y saber dónde están, entonces, se les ponían estos *batch*;
18 pero, a diferencia de un *batch* normal este tiene una batería adentro, entonces, esto servía para
19 además de que sabíamos dónde estaban ellos podían tocar este botón, también sirve para
20 cajeros, por cierto, usted le puede dar un *batch* a un cajero y decir: *bueno, aquí está pasando*
21 *algo, ocupo una asistencia en seguridad* o puede servir para muchos otros casos; pero, lo que
22 hacemos es que dibujamos el espacio, dibujamos el edificio, aquí lo tienen varias empresas:
23 Bayer, El CIMA, etc.; pero, se usa mucho, por ejemplo, en hospitales ahora, no tanto en escuelas.
24 Se usa en hospitales para monitorear activos y prevención del robo de algunos activos claves. En
25 los hospitales, en Estados Unidos y acá, hay un robo por cama, por año, en promedio, de
26 US\$4.000, de equipo, por cama, o sea, en un hospital de 100 camas, hágala la multiplicación.
27 Entonces, ellos le ponen este tipo de *tags* para monitorear dónde están, en caso de una
28 emergencia, para aumentar la disponibilidad del equipo, para saber dónde está, que no sabe si
29 está en el quinto piso o en el primer piso. También, esto nos lo pidieron en Colombia. En
30 Colombia, a diferencia de acá, desgraciadamente, todavía se da mucho el secuestro o las
31 equivocaciones en los niños, en los neonatos —hay un documental en Netflix muy famoso de
32 eso—; pero, todavía se da, entonces, estos *tags* se les ponen a los niños para detectar a dónde
33 están y que no salgan del espacio y obviamente se detectan. Entonces, lo que se hace es una
34 pequeña red interna con sensores. Y voy a, nada más, explicar un pequeño ejemplo. Entonces, la
35 pregunta que yo les tengo acá no es sobre la solución, aunque es muy bonita. Aquí ustedes
36 pueden ver el espacio, lo navega y demás, puede hacer inclusive historial hacia atrás, para ver
37 dónde ha estado un equipo. Ahorita lo vamos a ver, más adelante. La pregunta mía es... Esto es
38 una zona franca, aquí en Costa Rica, tiene como 900 y resto equipos monitoreados y tenía
39 problemas de robo de computadoras, de *tablets*, de microscopios y demás. Entonces, aquí, por
40 ejemplo, yo estoy seleccionando los últimos siete días para ver dónde ha estado un equipo, puede

1 ser un equipo o una persona. En los hospitales lo usan para ver a dónde ha estado una enfermera,
2 para ver si hizo todas las visitas o un doctor, para saber dónde está y si ha hecho todas las visitas
3 o, inclusive, gente de limpieza, cosas así, por supuesto, sirve para otras cosas como prevención
4 de que alguien entra en un cuarto que no está autorizado para entrar, cosas así. La pregunta mía
5 es, cuando uno vende algo nuestro a una empresa del equipo, ellos ya tienen el caso de negocio.
6 Ellos ya saben cuánto le está costando y usualmente lo que andan buscando es la solución.
7 Algunas nos han llegado y nos han dicho: *Es que yo tengo la solución; pero, ocupo un*
8 *financiamiento de esto.* Pero, nadie entiende de esto. Lo que quiero que reflexionemos acá es si
9 el Banco y ustedes, en general, creen que están preparados para que un analista del Banco haga
10 un análisis de un proceso de transformación digital que involucre soluciones como estas para
11 hacer el análisis, porque antes era muy fácil cuando uno le hacía un crédito, no sé, a un industrial
12 y decía: *Usted tiene cuatro máquinas, va a comprar una quinta, produce 100, ahora va por 650 y*
13 *la va a pagar con esto. O.K., perfecto y muéstreme los resultados de flujo proyectados.* Pero, con
14 esto, por lo menos yo no he visto ninguna entidad financiera que esté entrenada para poder
15 recibir y ser receptor de una solicitud de crédito con un proceso de transformación digital. Ellos
16 se ahorran un montón de dinero con esto, sí se lo ahorraron y hay resultados; pero, esto es porque
17 es una multinacional, ¿cuántos otros sujetos podrían haber ahí que no tienen idea si van a poder
18 hacer algo como esto o no? Entonces, quería dejarles esa reflexión, nada más. Esto es un ejemplo
19 también. En Estados Unidos tenemos un cliente que tiene como cinco plantas y ellos lo que hacen
20 son *food truck* —los famosos *food truck* de Estados Unidos, que ahora hay acá también—, cuando
21 se hace un *food truck*, ellos tienen planta en Florida, en Dallas, en Houston, etcétera, usualmente
22 el que compra un *food truck* es usualmente un migrante y usualmente es una persona que tiene
23 alguna dificultad con los papeles y no tiene un historial de crédito muy claro, entonces, la
24 siniestralidad que tenían ellos de robo era gigantesca, y el *food truck* como tal no es un vehículo,
25 entonces, usted no le puede poner un GPS normal, porque no tiene batería, entonces, lo que
26 hicimos fue poner un dispositivo específico, que también es GPS; pero, que tiene una batería
27 gigante que le dura 10 años, y se esconde en una parte que no los puedo decir dónde y ahí está
28 escondido y muy guardado. Ese dispositivo, a diferencia de un dispositivo convencional de GPS,
29 se enciende una vez al día y dice: *Estoy acá*, nada más y se apaga. Entonces, así, ellos literalmente
30 bajaron la siniestralidad a cero, o sea, antes perdían *food truck*, por lo menos, unos 10 al año,
31 cada uno vale US\$60.000, US\$70.000, depende de la cocina que le pongan, aguanta más y ahora
32 no tiene ninguno. Si ustedes ven esos programas de Discovery de los recuperadores, ahí cuando
33 llegan a recuperar un equipo, eso es gracias a que tienen un dispositivo como este. En un vehículo
34 es más fácil, porque un vehículo tiene baterías, se enciende, el GPS empieza a emitir la
35 información; pero, en este caso, para monitoreo de activos que están en campo, en *leasing*,
36 porque además los dan en *leasing*, es muy importante".

37 El señor Mora Alfaro consultó: "¿Se los roban?, ¿se roban muchos?".

38 El señor Sánchez Cabezas respondió: "Sí, porque, digamos, vos llegás y vos decís *yo soy Albán*
39 *Sánchez, soy de Costa Rica, vengo migrante, no tengo papel, no tengo historial de crédito, yo*
40 *quiero comprártelo y te doy la prima y cada mes te pago.* Entonces, es un mercado muy informal,

1 realmente, muy informal, entonces, ellos mismos hacen el crédito con sus propios recursos; pero,
2 el migrante a la mano de Dios de que después vuelve a pagar y ¿cómo lo recuperan, si no?
3 Entonces, tenían muchos problemas de esto. Y eso aplica en construcción, en *leasing* de equipo
4 de construcción o en préstamo de alquiler de equipo de construcción también, donde se podrían
5 aplicar tecnologías similares, por supuesto, si eso está amarrado a una póliza, obviamente, la
6 siniestralidad baja y todo lo que ya ustedes conocen mejor que yo. Se usan un sinfín de
7 dispositivos, este es el que utilizan los *food truck*, por ejemplo, es un dispositivo muy grande, que
8 se instala con unos tornillos. Este otro es interesante también desde el punto de vista de
9 seguridad nacional. ¿Por qué? Este es un desarrollo que estamos ahorita haciendo, es nuevo y
10 está en desarrollo en este momento; pero, creemos que va a tener un impacto en todo
11 Centroamérica, por lo menos, si no en Latinoamérica. Resulta que, ustedes han visto los
12 problemas que hay con robos de contenido en contenedores como la intrusión, ya ahora no tanto
13 es el robo, sino la intrusión de drogas y demás dentro de los contenedores. Entonces, eso sucede
14 por una serie de factores que no vienen al caso; pero, hoy por hoy, el mecanismo que se está
15 utilizando más estándar es el poner un candado electrónico, son sumamente caros, entonces,
16 solamente para ciertos tipos de cargas se justifican y, además, el candado se va en el camino y va
17 al barco y ya usted lo pierde, ya perdió los cientos de dólares que invirtió o si usa otros candaditos
18 RFID, que, entonces, usted llega y los escanea aquí y los escanea en el puerto. *Ah, ¿no lo han*
19 *abierto? O.K., no lo han abierto.* Pero, si lo abren en el medio del camino, nadie se dio cuenta.
20 Entonces, lo que estamos haciendo es un candado especial que va conectado en el camión, que
21 ese sí se devuelve y ese candado es de una tecnología que tiene batería; pero, es un desechable
22 también. La meta es que cueste menos de US\$6 este dispositivo, ya manufacturado y puesto acá.
23 Pero, él, cuando lo cortan y abren el contenedor, no solamente detecta el corte, sino que le avisa
24 a la antena que tiene el carro y esa antena manda un aviso de dónde lo están cortando, en qué
25 punto y en tiempo real. Entonces, esperamos que tenga muchos niveles de ventaja con respecto
26 a todas las tecnologías que hay en el mundo en realidad, porque esto no existe, nos gusta cuando
27 nos podemos a diseñar algo que sea algo que realmente no existe, no haya en el mercado,
28 inclusive en Asia. Entonces, esto es algo que estamos haciendo tan bien que es un ejemplo de
29 cómo se puede crear la inventiva y combinado con la tecnología, para poder reducir un problema
30 que se está teniendo acá. Además, puede servir para facilitar en el comercio, para pasos entre
31 fronteras, se usa un dispositivo activo, sería como un Quick Pass, en las fronteras, no tiene que
32 llegar nadie a escanear nada, sino que él tiene una batería y él simplemente dice: *Soy yo, soy yo*
33 *y siga, y no estoy abierto, estoy cerrado, y nadie me ha vulnerado.* Entonces, ese tipo de cosas
34 son las que estamos haciendo. Voy a cambiar ahora a un mundo un poco diferente, algunos
35 pensamos o piensan que el IoT es solamente sensores y cosas, y aparatos; pero, realmente, como
36 lo vimos ahora, es un lenguaje de integración de cosas. Yo puedo hablar entre una base de datos
37 y un edificio o puedo hablar entre dos bases de datos o dos sistemas también, entonces, vamos
38 a hablar ahora de aplicaciones más hacia lo interno, a la operativa de una empresa de servicios.
39 Esta compañía que se llama Cognix tenía un problema y el problema era fundamentalmente que
40 tenían que reducir costos, tenía un equipo como de 46 personas y tenía que reducirlo a menos

1 de ocho personas, porque no le iba a dar con las nuevas condiciones de automatización, todo el
2 mundo en la automatización va hacia eso y un cliente les dijo: *en India me está costando tanto,*
3 *ustedes me están cobrando tanto y yo les puedo pagar solo por ocho personas*, entonces,
4 entramos y lo que hicimos fue hacer una... Básicamente, ellos lo que hacían era recibir tickets
5 de alertas, servicios y, entonces, ¿qué hacía el agente?, el agente recibía la alerta, atendía a la
6 persona, revisaba los equipos, como cuando uno llama a un servicio de cable que tiene que
7 quedarse ahí 20 minutos esperando en cola, después 20 minutos para que lo atiendan y demás.
8 Lo que hicimos fue un robot que es, básicamente, un chat que atiende la alerta y, hoy por hoy,
9 está resolviendo el 63% de los casos, el 27% restante, que ya no puede resolver, se lo pasa al
10 humano y el humano hoy, con ocho personas, tienen, inclusive, un 40% de tiempo ocioso, o sea,
11 que la empresa tiene ocho personas hoy y tiene crecimiento en trabajo hasta por un 40% más.
12 Esto también es transformación digital. Esto estaba muy claro, porque era una emergencia. Esta
13 otra se la hicimos a IT&T en Dallas también. Todos han visto los Chat GPT, todos sabemos de ese
14 mundo de la inteligencia artificial que ahora nos habla y dibuja, y que hace todas esas maravillas,
15 pues, resulta que en negocios, en empresas y empresas de servicios, particularmente, eso ya se
16 está aplicando y mucho. Esta gente tenía un equipo de 200 personas remotas, tenía una rotación
17 de más del 50% y un equipo de entrenamiento para esas 200 personas como de 30 personas,
18 porque había mucha gente que rotaba; pero, estaban entrenando gente en cómo atender y cómo
19 dar servicio al cliente para diferentes cosas, fibra óptica y demás, entonces, eso que hoy ustedes
20 ven tan maravilloso de que uno le hace una pregunta a Chat GPT y le dice: *hazme un poema sobre*
21 *el amor que tiene El Chavo del 8 por no sé quién* y él lo hace, y yo lo hice, y hasta le pregunté qué
22 pasaba al final con El Chavo del 8 y él me hizo una historia de qué pasaba, eso mismo es porque
23 ellos lo entrenaron con datos generales del mundo, no específicos. Nosotros lo que hicimos fue
24 agarrar datos específicos, cientos y si no miles de hojas que los entrenados tenían que leerse
25 supuestamente y procedimientos, hojas de datos técnicos de equipos y demás, y se los
26 embutimos a una miniversión condensada de un Chat GPT, digamos, que lo entrenamos en eso y
27 simplemente lo entreno, lo entreno, lo entreno hasta que él es suficientemente autónomo como
28 para dar una respuesta como si fuera humano y tal cual eso fue lo que se hizo. Entonces, es una
29 herramienta que hoy está dando el primer nivel de servicio de atención y es casi imperceptible,
30 porque hasta le dibuja a uno diagramas cuando no entiende y le dice: *ah, conéctelo así y hace ese*
31 *tipo de cosas*. Lo bueno del caso es que no se despiden las 200 personas, se hace un repropósito
32 de esas personas en este caso; pero, lo que es cierto es que esa herramienta ya está ahí y da un
33 servicio para este mercado. Creo que me queda poquito tiempo, entonces, voy a acelerar un
34 poquito. Hay otros casos de muy diversas naturalezas, esto parece una cámara, por ejemplo;
35 pero, no es una cámara, es una cámara hasta el lente; pero, qué pasa cuando uno tiene una
36 actividad en la que hay cierto nivel de privacidad que no podés tener un video. Este tipo de
37 cámaras se utilizan, además de que son muy económicas, se utilizan porque nosotros le
38 entrenamos aquí adentro un sistema de inteligencia artificial que lo que manda es el resultado
39 de alguna alerta; pero, no manda el video, nada más manda la alerta, *estoy viendo un maletín en*
40 *el aeropuerto abandonado, estoy viendo un problema de calentamiento en esta rueda, estoy*

1 viendo tal cosa y esto es lo que manda nada más, manda el resultado; pero, no manda el video.
2 Para ciertas condiciones es mejor eso que hacer procesamiento en la nube y todo el costo que
3 hay ahí. También este lo usamos una vez, espero no herir sentimientos; pero, lo usamos una vez
4 cerca del estadio Saprissa, porque la municipalidad quería medir los decibeles en ciertas horas
5 por conciertos y cuando ganan, entonces, este dispositivo también es igual, nada más que mide
6 el nivel de ruido que hay en una ciudad y lo podemos poner cerca de una discoteca y demás para
7 evitar cosas de ese tipo; en fin, creo que no me va a dar tiempo de mostrar todo; pero, quería tal
8 vez cerrar con esta última filmina. Vean, con IoT o con transformación digital, en general, como
9 ya vieron, mezclamos mucho las cosas, porque la tecnología no es una sola, hay muchos retos,
10 hay retos de sensores, de comunicación, plataformas, AI, algunos han pensado que en el AI que
11 tiene un vehículo autónomo, cómo es ese AI, cómo es esa inteligencia artificial, no es una
12 inteligencia artificial que yo vaya, estoy manejando y el carro está conectado a Internet y él va y
13 le pregunta: *vea, señor servidor, estoy viendo una persona que está acá y otro carro que viene a*
14 *100 kilómetros por hora, a cuál le hago caso* y el servidor: *deme para ver, voy a revisar, hacé esto,*
15 *no, eso no pasa así*. La inteligencia artificial pasa toda en el vehículo, ahí mismo, está embebida
16 en el vehículo y al hacer ese procesamiento lo que hace es que sea un vehículo realmente
17 inteligente, entonces, hacer eso dentro de la cosa es un reto enorme, porque no es como que yo
18 tenga toda la capacidad de servidores en el vehículo, tengo solo una computadora con limitada
19 cantidad de cosas; pero, bueno, hay muchos temas de seguridad, ha habido eventos de seguridad
20 muy volados por mal uso, mala implementación de estas tecnologías, está un tema de gestión y
21 equipo y habilidades; pero, yo le agregaría esta que siempre digo en charlas más técnicas de qué
22 tiene que haber un retorno, cuál es el retorno de esta inversión. A veces llega la gente con mucha
23 ilusión y nos dice: *vea, es que yo tengo este negocio y yo quiero poner este sensor, y yo quiero*
24 *poner esto* y nosotros tenemos que pasar por la pena de decirle... Les voy a contar un ejemplo
25 más vivo. Hace un tiempo hicimos una aplicación para monitoreo de animales, nosotros no
26 hicimos el sensor, nada más la aplicación; desde que lo estábamos haciendo decíamos: *cómo esto*
27 *va a volar desde el punto de vista financiero*, era para prevenir el robo de animales, caballos, vacas
28 y demás, y efectivamente el sensor que finalmente se escogió terminó costando como un 20% lo
29 que vale una vaca, entonces, desde un punto de vista económico no me dan los números, yo se
30 lo puedo poner a una vaca; pero, no se lo puedo poner a todo el hato o a un caballo. Sí lo hemos
31 puesto en caballos árabes finos, ahí sí, porque el caballo árabe fino me cuesta ₡10 millones y se
32 lo llevan a París en avión a una exhibición, entonces, ahí sí, a dónde sí y a dónde no hay que
33 discriminar muy bien y el punto de vista de ustedes como Banco, como Corredora a dónde los
34 clientes realmente van a tener éxito y a dónde no, y cuáles son las habilidades que tienen ustedes
35 internamente para discriminar si ese proceso de transformación digital que esa persona se está
36 planteando realmente va a tener una disminución en la incidencia de riesgo o un retorno de
37 inversión para ellos o si va a hacer un producto que va a pegar o no, entonces, espero en el tiempo
38 que tenía, por lo menos, haberles dejado la intriga de esto".
39 El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante, don Rodolfo".

1 El director González Cuadra mencionó: "Tengo dos consultas: ¿Qué características tienen los
2 casos que no puede resolver la tecnología? Ahora usted nos hablaba de un caso donde el 27%
3 tenía que resolverlo los humanos. ¿Qué características tienen? Y, en el caso de las cámaras que
4 no envían video, ¿cómo lo comunican, con audio, con texto?".

5 El señor Sánchez Cabezas comentó: "Sí, gracias. Las cámaras que no mandan videos están
6 conectadas a Internet, ya sea por WiFi o por un Ethernet o por el LTE y manda la información tal
7 cual la manda un mensaje de texto, no es de texto; pero, es un mecanismo similar, lo que manda
8 es una alerta, básicamente y la plataforma ya la procesa. Usualmente los casos que no puede
9 resolver una inteligencia artificial son: voy a dividirlo en dos, algunas veces es porque, vamos a
10 ver, la inteligencia artificial no es tan inteligente, empezando por ahí, es una mímica del cerebro
11 humano, entonces, es tan inteligente como uno la haya entrenado, así como un agente, usted
12 tiene un agente, le ha dado ciertas capacidades y puede resolver esos casos; si usted no le ha
13 dado esa información, al final... Voy a explicárselo de la manera más fácil posible. Cuando ustedes
14 le preguntan algo puntual a un Chat GPT y demás, lo que están haciendo es mandando un
15 mensaje y él hace un cálculo probabilístico de cuál es la mejor respuesta. Cuando uno lo programa
16 lo que uno hace es que le limita esa probabilidad y si su confianza, su nivel de confianza, no es
17 mayor, en nuestro caso, a 85%, 90%, no responde, eso quiere decir que nosotros limitamos
18 cuando sí responder y cuando no, entonces, puede ser que el cuerpo de conocimiento que le
19 inyectamos a esa inteligencia artificial no sea suficiente para responder la pregunta con un nivel
20 de confianza superior a 85% o 90%, entonces, ahí se limita y te dice: *no, te voy a pasar a un*
21 *agente, porque no te puedo responder*. Eso es muy a, *grossos modo*, como se hace y otro caso que
22 sucede también es que hay áreas en las que, por algún tema regulatorio o un tema propio de la
23 operativa interna de una empresa, no se permite que una inteligencia artificial sea la que
24 responda; por ejemplo, en temas de precios, a veces. Teníamos una agencia de vehículos que
25 atendía todo el bot, menos precios, menos la cotización final, la creaba y se la pasaba al agente
26 humano; pero, temas de descuentos y eso, que ya es mucho de negociación humana, entonces,
27 se le dejaba al vendedor o algunos temas ya más regulatorios, por ejemplo, temas... Hicimos una
28 herramienta que atendía todas las posibles cosas que un departamento de recursos humanos
29 puede atender en términos de tramitología, eso fue para Sykes aquí en Costa Rica, tenían 7.000
30 personas y tuvieron esta herramienta por ocho años, eran 7.000 personas y un equipo de recursos
31 humanos de cinco personas, imagínense la cantidad de requerimientos que tenían, las hojas para
32 cuando tenía que salir la gente para ir al trabajo por Covid, las constancias laborales, permisos de
33 salud, citas médicas y demás, entonces, el *bot* hacía, inclusive, las citas médicas con el doctor,
34 todo lo que es tramitológico lo podía hacer; pero, si la persona empezaba a decir: *es que me*
35 *siento así y no sé si debería ir al trabajo* es algo que el *bot* no debería de tener esa capacidad
36 diagnóstica de decir: *ah no, si te duele mucho o poco la garganta y, además, tal cosa*, no, debería
37 ser un doctor por un tema más regulatorio y legal. Hay diferentes razones; pero, casi todas son
38 por probabilidad o porque ya se segmenta de ese cuerpo de respuestas posibles lo que el *bot*
39 debería responder".

1 El director González Cuadra mencionó: “Recientemente escuché a un especialista decir algo
2 parecido a lo que usted nos dice, en el sentido de que la inteligencia artificial es bastante menos
3 inteligente de lo que la gente supone y la razón que daba es la siguiente, dice: *es que mucha gente*
4 *lo usa de vez en cuando, yo trabajo con eso todos los días y, entonces, cuanto más trabaje uno,*
5 *más consciente se vuelve de las limitaciones que tiene esa tecnología*”.

6 El señor Sánchez Cabezas dijo: “Al final, es una herramienta y así como un martillo uno la usa y
7 depende mucho de cómo la use uno, uno puede tener un martillo y no saber clavar. La inteligencia
8 artificial, al final, es una muy elaborada recreación y mímica del cerebro humano que nos hace
9 percibirla muy parecida a una conversación con un humano; pero, la verdad es que detrás es
10 una..., o sea, está construida muy diferente el cerebro humano y es una recreación muy
11 estadística, es muy muy estadístico todo lo que pasa ahí. ¿Qué sucede? Si yo les digo a ustedes,
12 por ejemplo, bueno, no sé, no tengo un ejemplo ahorita; pero, les digo el cerebro humano está
13 constituido de cierta manera, que lo que hace es sumar diferentes elementos del entorno y
14 apuntar a una mejor respuesta. Entonces, todos nosotros entendemos x y y , cuando ya ponemos
15 x , y y z también entendemos; cuando ponemos x , y , z y tiempo, ya son cuatro variables,
16 entendemos que algo se va moviendo en el tiempo; pero, cuando ya tenemos 20 variables,
17 ninguno de nosotros tiene la capacidad de dimensionar en su cerebro cómo esas variables se
18 mueven en ese n espacio, como se conoce, es un n espacio, porque es un vector de 20
19 direcciones, ya no es x , y , z y tiempo. Entonces, la inteligencia artificial no tiene esa limitación,
20 entonces, lo que hace es recibe un montón de *inputs* y puede, con ese montón de variables,
21 apuntar en un vector y decir: *Estoy seguro de que va por acá y la mejor respuesta es esta*, y hay
22 un cálculo estadístico que me dice: *Esto es con tal nivel de precisión* y ahí donde uno le dice: *Si no*
23 *llegas a este nivel de precisión, con este*; pero, al final, cuando ya uno se pone a programarlo,
24 como que se desilusiona un poquito, porque a uno se le quita el encanto, es como cuando el
25 mago revela los secretos, se le quita un poco el encanto, porque depende más de los que uno le
26 ponga a hacer y lo que uno le inyecte ahí”.

27 La directora Vindas Lara comentó: “Bueno, tuve un día una experiencia con un bot que no resolvió
28 nada, se quedaban en... Entonces, más bien, uno dice: *Esta empresa que puso este bot sin haberlo*
29 *probado suficiente, más bien, genera un riesgo reputacional adverso*. Y lo otro es con los vehículos
30 autónomos. Mi carro se puede parquear solo; solo una vez lo hice el día que lo compré y dije:
31 *¿Cómo voy yo a acelerar y soltar el manubrio?, o sea, mi cerebro no puede adaptarse a esa*
32 *autonomía, porque siento que estoy perdiendo el control*. Y me dice: *No, es muy fácil*, o sea, no
33 me atreví a dar ese paso. Entonces, esta parte de las autonomías creo que las nuevas
34 generaciones pueden tener más facilidad de estar entrenados desde pequeños a esas
35 autonomías; pero, creo que soltar el manubrio y acelerar es algo que por lo menos mi mente no
36 se ha atrevido, porque no hay un *expertise* anterior que me genere seguridad al hacer eso.
37 Entonces, yo creo que toda esta parte nueva de transformación tiene que ir apoyada con todo un
38 proceso de adiestramiento a nuestra mente, para poder aceptar el bot bien probado y ser usado,
39 y también el delegar lo correspondiente y saber que se hizo de forma adecuada. Entonces, creo
40 que ahí está como el reto también, además de toda la programación matemática”.

1 El señor Sánchez Cabezas dijo: "Usted puso dos ejemplos clarísimos y me alegra mucho, porque
2 expresamente es lo que yo quería lograr hoy, que ustedes quedaran con la inquietud de que no
3 es la tecnología, es cómo la implemento y para qué la implemento. El bot, por ejemplo, puede
4 ser que esté implementado simplemente porque todo mundo tiene y yo tengo que tener,
5 responda bien o no responda, o a veces hay bots que me dicen: *Sí, mañana de 8:00 a 5:00 le*
6 *respondo*, yo he visto bots que me dicen: *Mañana de 8.00 a 5:00 le respondo* y es un bot, ¿cómo
7 es posible?". Entonces, la empresa tiene que tener mucha claridad y escuchar al usuario como
8 usted y decir: *Bueno, si este carro que es autónomo no se va a adaptar a este mercado o a esta*
9 *necesidad de la gente, ¿cómo hago para que sí?, ¿cómo hago para que no sea invasivo, para que*
10 *no sea una tecnología que más bien voy a tener rechazo de ella?* Cuando uno programa y hace un
11 bot, primero es un montón de sesiones, como se debería hacer, no como se hace; pero, como se
12 debería hacer, es un montón de sesiones para entender los tonos y maneras en que habla. Una
13 vez hicimos uno en Centroamérica y estaba comentándolo ahora antes en el *lobby*, y, entonces,
14 lo hicimos en Costa Rica y hablaba de tú y de vos; pero, en Nicaragua no hablaba así y en Honduras
15 no hablaba así. Entonces, uno tiene que primero hacer las veces de un humano y después
16 programar y todo lo demás; igual con los carros autónomos, si me da mucha aprehensión sería
17 mejor que a la vez que yo aprete un botón y, entonces, ya tal vez no tengo que acelerar, solo
18 aprieto el botón y me quedo ahí o me quedo afuera a ver qué pasa; pero, bueno, esos son temas
19 de diseño y estrategia, y por qué es importante que se haga una estrategia y después vemos
20 aparatos y cosas".

21 El director Alvarado Delgado manifestó: "Muy interesante definitivamente la charla. A mí esos
22 temas me encantan, no entiendo cómo funcionan; pero, me encanta el resultado. Les agradezco,
23 don Albán y doña Hellen. Muchísimas gracias".

24 La señora Altamirano Cabrera respondió: "Muchas gracias".

25 El señor Sánchez Cabezas acotó: "Muchas gracias".

26 El señor Mora Alfaro expresó: "Agradecerles también y contarles rapidísimo, don Bernal, hace
27 algunos años, un par de años, tres, le habíamos sugerido a una aseguradora incursionar, ser
28 promotores en Costa Rica del internet de las cosas también en la parte de los seguros y mucho
29 en la parte de incendio, que sentía yo que es un producto muy sano que podría promover que las
30 aseguradoras disminuyeran las pérdidas cuando había fugas de agua, cuando había un incendio.
31 ¿Por qué? Porque de una vez el detector corta el fluido potable, el agua, o detecta el humo y le
32 manda un mensaje al asegurado y a la aseguradora, entonces, uno se retorna a la casa y eso evita
33 que los daños se hagan mayores; sin embargo, en todos los foros normalmente, no estoy diciendo
34 tanto en la parte de personales; pero, sí generales, se habla mucho de la insuficiencia de prima,
35 entonces, eso limita mucho a que las aseguradoras lamentablemente en Costa Rica todavía no
36 veamos después de tantos años de aperturado el mercado esa innovación en tipos de cosas como
37 estas, que también ya se ve que el progreso ha sido muchísimo en otros países; pero, era como
38 el comentario que quería hacer y agradecerle por supuesto a Albán y a Hellen por esta charla tan
39 interesante".

1 La señora Altamirano Cabrera contestó: "Muchísimas gracias a ustedes, un gusto, gracias por el
2 espacio".

3 El señor Sánchez Cabezas indicó: "Que tengan buen día".

4 La señora Altamirano Cabrera añadió: "Que tengan un excelente día".

5 Finalmente, los señores Albán Sánchez Cabezas, Hellen Altamirano Cabrera y Antonio Mora Alfaro
6 se retiraron del salón de sesiones.

7 **Resolución**

8 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la capacitación
9 denominada *Internet de las cosas*, impartida en esta ocasión por el señor Albán Sánchez Cabezas,
10 CEO de LinkAmerica Labs, como parte del *Plan de formación 2024* dirigido a la Junta Directiva de
11 BN Sociedad Corredora de Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión 351 del 21 de
12 febrero del 2024.

13 **Comuníquese** a Gerencia General.

14 (J.A.B.S.)

15
16 **ARTÍCULO 8.º**

17
18 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 12 de
19 setiembre del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-31-2024 de la misma fecha, suscrito por
20 ella, mediante el cual somete a conocimiento y valoración de este órgano colegiado la segunda
21 modificación al **Plan Anual de Labores 2024** de la Auditoría Interna de BN Sociedad Corredora de
22 Seguros, S. A., la cual fue conocida por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 8.º, sesión
23 334, celebrada el 26 de agosto del 2024.

24 El director Alvarado Delgado indicó: "Adelante, doña Gabriela".

25 La señora Sánchez Quirós expuso: "Gracias, don Bernal. Tal vez agradecerles el espacio.
26 Comentárselo que, adicional a la modificación del Plan de Trabajo que les había presentado a
inicios de agosto, las auditorías internas del Conglomerado tomamos la decisión de hacer un par
28 de modificaciones adicionales, una de ellas por los estudios de tecnología de información, que
29 tiene que ver principalmente con unos cambios estructurales que tuvo la Dirección de Tecnología
30 de Información del Banco en algún acomodo de algunas áreas y lo que es la integración del área
31 de Innovación, y específicamente en lo que son los estudios de procesos corporativos hubo
32 también una serie de cambios de estructura a nivel del Banco que implicaron una serie de
33 acomodos en algunos proyectos estratégicos que el Conglomerado ha venido implementando,
34 del cual me voy a referir más adelante. Entonces, comentárselo que en estudios corporativos se
35 habían planificado cinco estudios para el 2024, estudios de tecnología de información, que los
36 ejecuta el área de Tecnología de Información de la Auditoría General, nos da un servicio, nosotros
37 como Auditoría de Corredora participamos en toda la etapa de planificación, colaboramos en la
38 ejecución, participamos en el conocimiento de los resultados de los estudios y en su
39 comunicación, y para este primer semestre se emitieron los tres primeros estudios que se ven en
40 la columna del lado derecho, que es el de almacenamiento de procesos de datos, que se realizó

Tomo 25

Nº 365

1 en dos etapas e incluye el alcance de la revisión de la seguridad del core de seguros, de las bases
2 de datos de nuestro iBroker. Ahí salieron un par de hallazgos que ya la Administración de la
3 Corredora está atendiendo, que para la próxima sesión les traigo una sinopsis de esos informes
4 que se han emitido, para comunicarle a la Junta, y se van a ejecutar en estos últimos meses del
5 2024 dos estudios de TI, uno relacionado con la estrategia integral de seguridad de la información,
6 que es el inciso cuatro. Este obedece a un proyecto corporativo que se viene ejecutando desde
7 el año 2022, mediante una contratación externa a la empresa consultora Deloitte, y el quinto es
8 un estudio de aseguramiento de sistemas. Entonces, estaríamos quedando con cinco estudios de
9 tecnología de información para el 2024. En estudios corporativos por procesos, habíamos
10 planificado tres y, debido a esos cambios de estructura que tuvo el Conglomerado, se está
11 proponiendo trasladar para el 2025 la auditoría del proyecto corporativo de segmentación y ese
12 lo estamos cambiando por un estudio específico que aparece en el inciso número 10, que está
13 con un color tipo turquesa, que el estudio específico de la Corredora es revisar nosotros Auditoría
14 el proceso de cobro de comisiones de seguros autoexpedibles. Es un proceso manual, es uno de
15 los ingresos más relevantes que tenemos ahorita en la Corredora y lo que nos interesa es verificar
16 la suficiencia del sistema de control interno y de la gestión de riesgos de ese proceso. Entonces,
17 ese sería el estudio que les estaríamos proponiendo y el plan, que inicialmente eran 17 estudios,
18 como lo habíamos visto en esa primera sesión de julio, nos estaría quedando en 15 y los dos
19 estudios que se quitaron, que se vieron en aquella sesión de julio, que era un estudio especial y
20 que era un estudio del proceso de creación de nuevos productos, eso por la capacidad instalada.
21 Y esa era la propuesta que les traímos para hoy. Si requieren alguna ampliación, si tienen alguna
22 consulta, estamos para servirles".

23 El director Alvarado Delgado señaló: "Adelante, don Rodolfo".

24 El director González Cuadra expresó: "Me llama la atención que la comisión de autoexpedibles
25 sea un componente importante de los ingresos. ¿Cuánto representa?".

26 La señora Sánchez Quirós respondió: "Ahorita porcentualmente no le puedo decir, don Rodolfo;
27 pero, son más de ₡2 mil millones dentro del total de ingresos. Es banca-seguros, don Rodolfo".

28 El señor Barrientos Solano acotó: "Sí, ya tiene una porción..., anda como en mil...".

29 La señora Sánchez Quirós apuntó: "Ya le digo".

30 El señor Barrientos Solano añadió: "A la fecha anda como en ₡1.400,0 millones va a llegar como
31 a dos mil...".

32 El director Alvarado Delgado observó: "Le meta estaba en dos mil seiscientos algo, me parece".

33 El señor Barrientos Solano prosiguió: "Ajá más de ₡2 mil millones y representaría... Nosotros
34 tenemos un ingreso como de alrededor de ₡11 mil millones y eso representa esos dos mil y resto
35 de millones sobre los ₡11 mil millones".

36 El director González Cuadra consultó: "¿Y por qué es manual? ¿Ya hay algún proyecto para
37 automatizarlo?".

38 El señor Barrientos Solano contestó: "Sí, hay varios, inclusive, contarles que también estamos
39 viendo una opción con Oracle que don Bernal nos compartió el contacto, que es una señora que
40 se llama Gaudy, que estamos trabajando en una solución, de hecho, estamos viendo varias

1 alternativas dentro del proceso. Normalmente, hay que recordar que todo lo que era seguros de
2 banca se manejaban en autoexpedibles y esto se cambió a seguros inclusivos, entonces, ya entra
3 dentro de core de la Corredora, entonces, el proceso se quiere automatizar, desde el punto de
4 vista del proceso de generación de emisiones y, por supuesto, de las comisiones. Entonces, lo que
5 estamos valorando son algunas alternativas de herramientas para poder administrar mejor y
6 dejarlo de hacer de una forma manual. Es automática; pero, no en un sistema, sino que se hace
7 con una sistemática más o menos; pero, sí lo estamos manejando así, don Rodolfo; entonces, la
8 idea también es en el cortísimo plazo tener la herramienta para poderlo administrar mejor en
9 una herramienta, sí".

10 El director Alvarado Delgado indicó: "Sí, adelante, Gabriela".

11 La señora Sánchez Quirós comentó: "Sí, don Rodolfo, ese es un proyecto que obedece a una
12 recomendación de Auditoría, que emitimos el año pasado, que es toda la automatización del
13 proceso de cobro de comisiones, entonces, la Administración de las Corredora elabora un plan
14 de acción que nosotros, mensualmente, Auditoría, le damos seguimiento. Lo que se busca es que
15 todo el proceso esté totalmente automatizado, para que coadyuve en un crecimiento
16 fortaleciendo el sistema de control interno de las comisiones de las Corredora, porque, si
17 seguimos creciendo los volúmenes que seguimos creciendo y lo tenemos que llevar manual, ya
18 la probabilidad de error sería más alta. Por eso, es la prioridad de este tema y nosotros como
19 Auditoría revisarlo. Ahorita a agosto el ingreso cerró en ₡1.563,0 millones, en números cerrados;
20 pero, como dice don Bernal, la meta para el 2024 son ₡2.500,0 millones y para el 2025 me parece
21 que eran ₡2.750,0 millones, la meta para esta línea de negocio".

22 El señor Barrientos Solano externó: "Hay que recordar que en el año 2019, cuando se genera el
23 nuevo reglamento seguros inclusivos, esto se modifica completamente y se hace un proyecto,
24 entonces, este proyecto tiene diferentes fases o diferentes etapas; pero, por ejemplo, los
25 asesores lo que nos dicen es que, inclusive, debería ser un monto mayor. Claramente, estamos
26 manejando una cifra un poco más calculada o más discreta, conservadora; pero, siempre con el
27 objetivo de que sea muchísimo mayor, claramente, entre más ingreso tengamos en este tipo de
28 negocio, mejor. Yo soy más, me gusta más el giro de los negocios masivos que el corporativo;
29 pero, bueno, ya es un tema más personal; pero, normalmente son cuentas más estables en el
30 tiempo, porque no es lo mismo que salga un cliente de una masa de 100 mil o 200 mil a un cliente
31 corporativo que represente un ingreso importante para la Corredora, entonces, estamos
32 haciendo un balance entre las dos, de cara a que haya una estabilidad. La Corredora en el pasado
33 histórico ha tenido salidas de clientes importantes y, entonces, de un pronto a otro se pierde una
34 comisión importante. Ahí teníamos un par de cooperativas, inclusive, fue la que se cerró; pero,
35 en algún momento esa era cartera de la Corredora, se hizo corredora y, entonces, eso implicó una
36 pérdida del ingreso importante en algún momento, hace como unos ocho años, siete años, y otra
37 cooperativa que teníamos por ahí también que se fue en algún momento y, entonces, eso de
38 alguna forma genera eso; en cambio, cuando tenemos una muy buena herramienta de banca-
39 seguros, esto genera muchísimo mayor rendimiento en el tiempo, es más difícil al principio; pero,
40 conforme se lleva una masa crítica este ingreso es mucho más estable que cualquier otro; pero,

Tomo 25

Nº 365

1 bueno, eso es importante. Don Bernal, yo nada más quería referirme al punto de Gabriela, si me
2 permite”.

3 El director Alvarado Delgado dijo: “Sí, adelante”.

4 El señor Barrientos Solano continuó: “Nada más, en línea con lo que mencionaba Gabriela, ella
5 lo vio con nosotros, entonces, que estamos totalmente de acuerdo en la Administración.
6 Entonces, en ese aspecto también fue coordinado con nosotros, validado con nosotros y estamos
7 totalmente de acuerdo”.

8 La señora Sánchez Quirós expresó: “Gracias, sí. Nada más, por último, don Bernal, si me permite,
9 don Rodolfo, esta línea de banca-seguros es la segunda línea en importancia relativa de los
10 ingresos de la Corredora. La más significativa son los seguros colectivos, que son todas las pólizas
11 que comercializamos con Banco, y la segunda línea es banca-seguros en importancia de relativa;
12 por eso, la relevancia del tema y de hacerle un *zoom* para ver específicamente ese proceso de
13 control interno a ese cobro que se realiza. Entonces, don Bernal, esa sería nuestra exposición”.

14 El director González Cuadra mencionó: “Gracias”.

15 El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo. Adelante, doña Andrea”.

16 La directora Vindas Lara manifestó: “¿Y al hacer este cambio de plan las cargas de trabajo cómo
17 se reasignan o por qué se sustituye o cuál sería la situación?”.

18 La señora Sánchez Quirós explicó: “Gracias, doña Andrea, por su consulta. El estudio corporativo
19 de segmentación estaba asignado para que fuera la nueva supervisora, la señora Lissette Ramírez,
20 quien ejecute el estudio. Entonces, al hacer este cambio, nada más se le asigna a ella este nuevo
21 estudio, en sustitución del de segmentación, para que ella lo ejecute y va a estar bajo mi
22 supervisión, como todos los estudios, sí, señora. Ese es cambio a nivel de cargas, sí va a haber un
23 cambio a nivel de las fechas del plan de producción, porque el estudio de segmentación estaba
24 para otras fechas, entonces, en el momento en que ya tenga el plan de producción actualizado
25 se los voy a traer a la Junta Directiva como me comprometí”.

26 El director Alvarado Delgado concluyó: “De acuerdo. ¿Lo aprobamos en firme?”.

27 Los directivos externaron su anuencia.

Resolución

28 **Considerando:** i) el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 8.º,
29 sesión 334 del 26 de agosto del 2024, y ii) la solicitud expresa de la Auditoría Interna presentada
30 mediante el resumen ejecutivo de fecha 12 de setiembre del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y**
31 **UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) aprobar las modificaciones al **Plan Anual de Labores 2024**
32 de la Auditoría Interna de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., de conformidad con los
33 términos del oficio BNCS-AI-31-2024, suscrito y expuesto por la señora Gabriela Sánchez Quirós,
34 auditora interna de la subsidiaria. 2) **Modificar**, en lo conducente, lo acordado por esta Junta
35 Directiva en el artículo 6.º, numeral 1), sesión 343 del 7 de noviembre del 2023, en el que se
36 aprobó el citado Plan Anual de Labores vigente.

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

Tomo 25

Nº 365

1 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

(G.S.Q.)

2

3

4

ARTÍCULO 9.[°]

5

6 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-060-
7 2024, de fecha 12 de setiembre del 2024, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización
8 para disfrutar de vacaciones los días 30 de setiembre, 1[°] y 2 de octubre del presente año, con
9 cargo al período correspondiente. Asimismo, informa de que el señor Esteban Umaña Lizano,
10 director de Estrategia Digital y de Operaciones, quedará a cargo en su representación.

11 El señor Barrientos Solano expresó: "Ahí básicamente es tomar el acuerdo si están de acuerdo".

12 El director Alvarado Delgado indicó: "Estamos de acuerdo y en firme".

13 El señor Barrientos Solano señaló: "Y poner a don Esteban, don Bernal, en mi sustitución".

14 El director Alvarado Delgado afirmó: "Sí, tal como lo explicó don José ahí en el documento".

15 **Resolución**

16 Considerando la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-060-2024 del 12 de
17 setiembre del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) **1)**
18 **autorizar** vacaciones al gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano los días 30 de
19 setiembre, 1[°] y 2 de octubre del presente año, con cargo al período correspondiente. 2) **2)**
20 **Nombrar**, en consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de
21 Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones inherentes al cargo el día
22 autorizado al señor Barrientos Solano en el numeral 1) de esta resolución.

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

26 **Comuníquese a Gerencia General y señor Esteban Umaña Lizano.**

(J.A.B.S.)

27

28

29

ARTÍCULO 11.[°]

30

31

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: "El punto que sigue,
que es *Resultados de la Unidad de Soporte del Negocio*, lo dejamos para la siguiente sesión".

32 Los directivos manifestaron su anuencia.

33 **Resolución**

34 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** acoger la propuesta presentada por el
35 director Bernal Alvarado Delgado y, en consecuencia, **posponer**, para la próxima sesión que
36 celebre este órgano colegiado, el conocimiento y resolución del punto **4.c Informe de resultados**
37 *de la Unidad de Soporte del Negocio, I semestre 2024*.

38 **Comuníquese a Gerencia General.**

(B.A.D.)

39

40

Tomo 25

Nº 365

1

ARTÍCULO 14.[°]

2

3 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo del 11
4 de setiembre del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-307-2024, de la misma fecha, en
5 cumplimiento del acuerdo tomado en el artículo 8°, sesión 362, del pasado 09 de julio del 2024,
6 donde se tuvo por presentado el *Reglamento para la subpartida de Alimentos y Bebidas, Edición*
7 1, mediante el cual se instruyó a la Gerencia General realizar las acciones pertinentes con el
8 propósito de adoptar, implementar y velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas
9 en dicho Reglamento, de conformidad con los términos del acuerdo tomado por la Junta Directiva
10 General en el artículo 14.[°], sesión 12.703, celebrada el 9 de julio del 2024, contenido en la carta
11 de fecha 17 de julio del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del
12 Banco Nacional, así como del documento anexo al dictamen legal ALG 14-2024 del 28 de junio
13 del 2024, suscrito por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal.

14

15 El director Alvarado Delgado dijo: "Una vez revisado por la Administración de BN Seguros nos
16 apagamos totalmente a lo instruido por la Junta Directiva de aplicar este reglamento cuando ya
17 esté debidamente publicado en La Gaceta".

18 Los señores mostraron su anuencia.

Resolución

19

20 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el resumen ejecutivo
21 del 11 de setiembre del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-307-2024, de la misma fecha,
22 en el cual se transcribe el acuerdo tomado en el artículo 8°, sesión 362, del pasado 09 de julio del
23 2024, donde se tuvo por presentado el *Reglamento para la subpartida de Alimentos y Bebidas,*
24 *Edición 1*, mediante el cual se instruyó a la Gerencia General realizar las acciones pertinentes con
25 el propósito de adoptar, implementar y velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas
26 en dicho Reglamento, de conformidad con los términos del acuerdo tomado por la Junta Directiva
27 General en el artículo 14.[°], sesión 12.703, celebrada el 9 de julio del 2024, contenido en la carta
28 de fecha 17 de julio del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del
29 Banco Nacional, así como del documento anexo al dictamen legal ALG 14-2024 del 28 de junio
30 del 2024, suscrito por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal.

31 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

32

ARTÍCULO 15.[°]

33

34

35 La subsecretaría general del Banco Nacional, señora Sofía Zúñiga Chacón, presentó el informe
36 del 20 de agosto del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que
37 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de
38 cumplimiento. Sobre el particular, indicó: "En el informe hay tres acuerdos, uno está en plazo,
39 hoy se vencieron dos, uno es el análisis sobre lo dispuesto en la Ley de Protección al Ciudadano

Tomo 25

Nº 365

1 del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, que es el que don Rafael se refirió al inicio,
2 que no sé si con esa explicación lo podemos dar por atendido, si lo tienen a bien”.

3 El director Alvarado Delgado señaló: “Yo diría que demos espacio para ver efectivamente lo que
4 nos falta, porque quedará atendido una vez que tengamos resuelto si capitalizamos, si no
5 capitalizamos, entonces, de momento si es un tema de plazo podemos ampliar el plazo, no sé
6 cómo estamos de plazo ahí”.

7 La señora Zúñiga Chacón expresó: “Sí, se vencía hoy. Y, luego, el otro...”.

8 El director Alvarado Delgado dijo: “Perdón; pero, para ir uno a uno. Ampliamos el plazo a dos
9 meses para no tener que verlo inmediatamente, obviamente, en el momento que esté lo traemos
10 y lo atendemos”.

11 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

12 La señora Zúñiga Chacón mencionó: “Y el tercero es relacionado con la actualización de salarios
13 del Gerente General y la Auditora Interna, que don Rafael se va a referir”.

14 El señor Brenes Villalobos indicó: “Sí, eso ya está en proceso y hemos estado conversando con
15 César, yo creo que ya estamos cercanos a que ya se complete todo el encargo; pero, yo diría que
16 tal vez para la próxima sesión ya se puede ser que se haya terminado, esperemos que sí”.

17 La señora Zúñiga Chacón propuso: “Lo ampliamos para fin de mes, si les parece”.

18 El señor Brenes Villalobos expresó: “Para el próxima”.

19 La directora Vindas Lara acotó: “A la segunda”

20 La señora Zúñiga Chacón afirmó: “Sí, a la segunda, está bien”.

21 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo”.

22 Resolución

23 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por presentado el informe
24 de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco
25 Nacional, con corte al 20 de agosto del 2024. 2) Ampliar, al 19 de noviembre del 2024, el plazo
26 de cumplimiento del acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 6.º, sesión 363 del
27 20 de agosto del 2024, y a la segunda sesión ordinaria que celebre este órgano colegiado en el
28 mes de octubre del 2024, el plazo de cumplimiento del acuerdo tomado en el artículo 5.º,
29 numeral 2), sesión 362 del 6 de agosto del 2024.

30 Comuníquese a Gerencia General.

(S.Z.Ch.)

33 ARTÍCULO 16.º

35 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Verificamos la grabación
36 de audio y video”.

37 La señora Zúñiga Chacón confirmó: “Sí, grabamos sin inconvenientes”.

38 De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(B.A.D.)

Tomo 25

Nº 365

1

2 A las doce horas con treinta y cinco minutos se levantó la sesión.

3

PRESIDENTE

SECRETARIA



MBA. Bernal Alvarado Delgado

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."

4