

N° 403

San José, Costa Rica, martes tres de febrero del dos mil veintiséis, a las diez horas con cincuenta minutos.

SESIÓN ORDINARIA

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:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesoría Legal:

Lic. Hilel Zomer Befeler

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

ARTÍCULO 1.º

En atención al artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Damos inicio a la sesión ordinaria 403, hoy 3 de febrero del 2026. Como punto número uno, validamos la grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias externó: “Buenos días a todos, ya estamos grabando”.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 2.º

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “El punto 2.a, aprobación del orden del día de la sesión del día de hoy, la número 403. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los directivos estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 403 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 3.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado expresó: “*2.b Aprobación del acta de la sesión ordinaria 402, celebrada el 28 de enero del 2026. ¿Estamos de acuerdo?*”.

Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 402, celebrada el 28 de enero del 2026.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 4.º

El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Como punto *2.c, Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditora*. Bueno, pareciera que no tenemos temas”.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 6.º

En atención a lo acordado en el artículo 7.º, numeral 3), sesión 388 del 3 de setiembre del 2025, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo de fecha 29 de enero del 2026, al cual se adjunta, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado, el ***Informe de cierre Estudio Dimensionamiento Auditoría Interna BN Seguros***, elaborado por la señora Alejandra Gutiérrez Alfaro, funcionaria del área de Diseño Organizacional y de Carrera, adscrita a la Dirección Gente BN del Banco Nacional.

La directora Alpízar Chacón dijo: “Adelante”.

La señora Sánchez Quirós externó: “Gracias, doña Maricela. La compañera Alejandra, la ingeniera industrial, que hizo el estudio, es quien va a realizar la presentación, muchas gracias”.

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Gutiérrez Alfaro, con el fin de desarrollar una presentación sobre el particular, a quien los directivos brindaron un cordial saludo.

La señora Gutiérrez Alfaro expresó: “Buenos días. Mucho gusto, mi nombre es Alejandra Gutiérrez, yo trabajo en Gente BN, en el área de Diseño Organizacional y de Carrera, y les voy a exponer el dimensionamiento que se hizo en la Auditoría Interna de la Corredora de Seguros. El objetivo era validar la necesidad de un recurso adicional en la Corredora, con el fin de equilibrar cargas de trabajo que ellos estaban indicando que se estaban viendo sobre cargados. Es de carácter resolutivo, según me indicaron, y se presenta el resultado del dimensionamiento. Esta es la estructura de roles que estaba conformada la Auditoría preliminarmente, que es un auditor, el supervisor y dos *seniors*. Cuando nosotros ingresamos, esta es la estructura que ellos tenían, tenían el supervisor, el auditor, una *senior*, que estaba en licencia por

Tomo 27

Nº 403

1 maternidad, que la cubría un *junior* en su momento, y el senior que estaba como
2 encargado todo el plan de aseguramiento. ¿Qué encontramos? Bueno, un poco de
3 dotación insuficiente por estar el *senior* de la Auditoría en licencia por maternidad no
4 podría cubrir todo el plan que tenía asignado para ella, el de aseguramiento, lo cubría,
5 en este caso, la *junior*; pero, este rol no cubría a cabalidad toda la responsabilidad que
6 tenía la *senior*, no podía hacer todas las labores que estaban asignadas a esta *senior*.
7 La ausencia del *senior*, como les menciono, provocó la acumulación de varios estudios
8 de todo el plan anual que tenían ellas asignado y riesgos de incumplimiento
9 normativo de todo el plan que ellas tienen estipulado para completar en su año. La
10 reducción de la cobertura del universo auditable, porque obviamente entre cada
11 *senior* tienen asignados una cantidad de planes o de estudios de auditoría que deben
12 ejecutar y, al no estar esta *senior*, obviamente la compañera se vio recargada. ¿Qué
13 pasaba en el caso de las *juniors*? El recurso que fue asignado, aunque tenía
14 conocimiento de Auditoría y conocía la norma, etcétera, ella no tenía la capacidad
15 para realizar los estudios de aseguramiento, entonces, se recargó la *senior* que sí
16 estaba y la supervisora en este caso, que tenía el conocimiento, las capacidades y los
17 roles. Aunque la *junior* empezó a realizar trabajos con la supervisora, la supervisora
18 tenía que acompañarla en casi que todo el proceso, desde cumplir con la
19 documentación, los artefactos, que ellos le llaman, que es documentación que se tiene
20 que completar y subir para que la Auditoría Interna del Banco pueda evaluarlos y
21 seguir la trazabilidad de todo el proceso y el plan auditable que ellos tienen
22 estipulado. Como les mencionaba, la supervisora ejecuta tareas operativas que no
23 están dentro del alcance de sus roles, porque ella está para que implemente todo el
24 plan anual de mejora continua y el plan de aseguramiento que exige la norma y la
25 atención de nuevas obligaciones normativas, que son temas de gestión del desempeño,
26 todo el ciclo auditable de la Auditoría Interna. Y había un factor también importante,
27 que no es menos importante, que es la sobrecarga emocional y laboral. También el
28 área sufrió ciertos inconvenientes en temas emocionales con las compañeras, que eso
29 también se vio reflejado, aunque la carga de trabajo no lo muestra, al hablar con ellas
30 y ver la dinámica de la oficina, era un tema importante que se tiene que valorar, y
31 que ellas lo estaban trabajando, igual el área y la Corredora lo estaba trabajando;
32 pero, no lo podemos dejar de lado, porque sí eran temas que les afectaban bastante.
33 La conclusión a la que se llegó es que la capacidad que tiene la Auditoría Interna era
34 insuficiente para cumplir adecuadamente con el plan que ellas tienen y las
35 obligaciones normativas y estratégicas que tienen en sus responsabilidades, y eso
36 incrementó el riesgo institucional a limitarles la cobertura que tenían o que podían
37 abarcar con su plan anual y también la calidad de los procesos de aseguramiento. El
38 plan de aseguramiento es todos los estudios de auditoría, que ellas tienen para
39 realizar en el área. Como recomendación es fortalecer el área con la plaza de auditor
40 *senior* y la redistribución de funciones. Aquí es importante mencionar que la plaza de
41 la *junior* tiene que eliminarse y en este caso tiene que asignarse la de *senior*. ¿Por qué
42 la de *senior* eliminarse? Porque en realidad lo que ella llegó a solventar fueron tareas
43 operativas, como trámites de seguimiento de planes, algunas cosas operativas que

1 lleva todo el plan de aseguramiento; pero, no ejecutar los estudios de aseguramiento,
2 que es lo que la Auditoría realiza y lo que la Corredora necesita para estos temas.
3 Paralelamente, implementar acciones para mitigar la sobrecarga y factores
4 emocionales que afectan al equipo, que ya se están trabajando en ellos; pero, tienen
5 que continuar con esos, para mejorar, obviamente, todo el tema de clima laboral y
6 apoyo psicológico, en el caso que lo requieran, e incorporar herramientas tecnológicas,
7 como el tema de seguimiento de los planes de acción que detonan los estudios de
8 auditoría, que ya otras auditorías de otras sociedades lo tienen implementado, eso les
9 ayuda y les mejora muchísimo la carga de trabajo. Y, finalmente, ajustar el plan de
10 labores conforme a la disponibilidad real de recursos, porque al incorporar un tercer
11 recurso como *senior*, obviamente el plan anual se va a ampliar y ellas pueden cubrir
12 más el universo auditable de lo que es la Corredora, no deberían de limitarse a lo que
13 tomó con dos, sino ampliarlo y generar mayores estudios que les vaya a mejorar todo
14 el sistema de gestión”.

15 El director Alvarado Delgado dijo: “Alejandra, disculpe, me queda una consulta ahí
16 en el tema. Mucho de lo que se hace, la valoración de cargas de trabajo y esto está
17 enfocado a asuntos puntuales que sucedieron en el periodo 25, digamos. Si no hubiera
18 sido esas situaciones puntuales de una persona con una licencia de embarazo, otra
19 persona con otro problema de x, y, z, ¿cómo hubieras sentido esas cargas de trabajo?,
20 porque si lo enfoco desde ese punto de vista, pues, sí, ahí hay situaciones particulares,
21 si no hubieran sucedido, ¿cómo sería la medición de cargas?”.

22 La señora Gutiérrez Alfaro contestó: “El tema que ellas experimentaron en ese
23 período de tiempo fue bastante grave, porque, a pesar de que la compañera se fue solo
24 de maternidad, ella sufrió un inconveniente con su bebé, entonces, eso sí ocasionó que
25 se retrasara muchísimo más en su plazo para volver, al incorporar la *junior*, no les
26 ayudó en solventar las necesidades que tenían, ellas venían cumpliendo con el plan
27 anual muy satisfactoriamente, según lo que revisamos, y la supervisora venía
28 ingresando, era nueva, entonces, ella venía a sustituir a otro compañero que estaba
29 trabajando como tenía que trabajar el supervisor, ¿verdad?, con las verificaciones
30 diarias. Sí lo estaban haciendo bien, lo estaban trabajando bien; pero, sí les afectó
31 mucho estos temas emocionales en cuanto a su rendimiento en la hora de poder
32 realizar los estudios, o sea, como que disminuyó un poco ese proceso. No sé si respondí
33 bien a su consulta”.

34 El director Alvarado Delgado indicó: “Sí”.

35 La señora Gutiérrez Alfaro prosiguió: “Lo estaba haciendo bien, digamos, la carga
36 venía bien, lo que pasa es que si usted incluye un *senior* adicional, puede ampliar el
37 rango del plan de aseguramiento, que eso es lo que se pretende hacer en las
38 auditorías, no limitarse a los poquitos estudios que podían hacer esas dos compañeras
39 y la supervisora que les estaba ayudando, sino ampliarlo y poder mejorar todo el
40 proceso del sistema de gestión que ellos estaban trabajando”.

41 El director Alvarado Delgado acotó: “De acuerdo, gracias. Doña Maricela”.

42 La directora Alpízar Chacón comentó: “Muchas gracias. Yo tengo una consulta y tal
43 vez para clarificarlo. Le estoy entendiendo que va a desaparecer el puesto *senior*”.

- 1 La señora Gutiérrez Alfaro acotó: “*Junior*”.
- 2 La directora Alpízar Chacón indicó: “Perdón, *junior*, para atraer el puesto *senior* en
- 3 su lugar”.
- 4 La señora Gutiérrez Alfaro expresó: “Sí, correcto”.
- 5 La directora Alpízar Chacón preguntó: “¿En qué plazo va a desaparecer el puesto
- 6 *junior*, una vez que se traiga el puesto *senior*? Esa es la primera pregunta”.
- 7 La señora Gutiérrez Alfaro respondió: “Sí, en realidad el plazo lo podrían hacer
- 8 apenas ingrese el *senior*, porque la labores que el *junior* estaba haciendo era en apoyo
- 9 ahorita a la supervisora que estaba y al *senior* que estaba, para compensar un poco
- 10 la carga operativa que ellas tenían, mientras el otro *senior* no estaba. En realidad, el
- 11 puesto de ella no es que va a ser absorbido funciones que no tenía la *senior*, no, más
- 12 bien las funciones que ella tenía se las dieron como para alivianar la carga; pero, ya
- 13 son funciones que las *seniors* tienen que hacer normalmente”.
- 14 La directora Alpízar Chacón externó: “O.K. ¿Hay alguna limitación para despedir a
- 15 esta persona que es *junior*?”.
- 16 La señora Gutiérrez Alfaro preguntó: “¿Limitación?”
- 17 La directora Alpízar Chacón dijo: “No sé, pregunto”.
- 18 La señora Gutiérrez Alfaro respondió: “No, no vimos ninguna limitación”.
- 19 La directora Alpízar Chacón consultó: “¿Es libre despido, simplemente es libre
- 20 despido?”.
- 21 La señora Gutiérrez Alfaro contestó: “Sí, si no me equivoco, sí, no vimos ninguna
- 22 limitación”.
- 23 La directora Alpízar Chacón expresó: “O.K., sí”.
- 24 La señora Gutiérrez Alfaro agregó: “Porque en realidad ella venía a cubrir también
- 25 la maternidad de la compañera, esos eran los técnicos, la maternidad de la *senior*, que
- 26 estaba en licencia de maternidad, y obviamente se extendió el plazo, como les digo,
- 27 porque ella duró más tiempo que lo que eran los cuatro meses”.
- 28 La directora Alpízar Chacón manifestó: “La otra pregunta, tal vez no tenga la
- 29 respuesta; pero si la tiene, se lo agradezco. ¿En alguna de las otras subsidiarias que
- 30 tenga un tamaño similar, cómo es esta estructura?”.
- 31 La señora Gutiérrez Alfaro respondió: “La mayoría tiene más de dos *seniors*, tienen
- 32 tres o cuatro”.
- 33 La directora Alpízar Chacón dijo: “O.K. ¿Del mismo tamaño, digamos, la
- 34 subsidiaria?”.
- 35 La señora Gutiérrez Alfaro contestó: “Sí, son exactamente igual: el auditor, el
- 36 supervisor y dos *seniors*”.
- 37 La directora Alpízar Chacón acotó: “Ajá; pero, digamos, el tamaño de la subsidiaria
- 38 *per se*”.
- 39 La señora Gutiérrez Alfaro expresó: “Sí, casi que todas lo tienen, la más pequeña es
- 40 la nueva, el BN Centro de Excelencia, que no tiene *senior* todavía o creo que tiene
- 41 uno; pero, en ese momento todas las demás sí están así constituidas”.
- 42 La directora Alpízar Chacón dijo: “Gracias”.

Tomo 27

Nº 403

1 El director Alvarado Delgado comentó: “Doña Alejandra, antes de darle la palabra a
2 Gabriela, me queda una duda con lo que pregunta doña Maricela. Viendo las
3 auditorías de otras corredurías, no sé si pudieron verlas, ¿cuál era la conformación de
4 la Auditoría de otras corredurías?, no tanto de las empresas a lo interno, porque son
5 actividades muy diferentes; pero ¿ustedes pudieron ver la conformación de las
6 auditorías en cualesquiera otras corredurías?”.

7 La señora Gutiérrez Alfaro preguntó: “¿Externas?”.

8 El director Alvarado Delgado contestó: “Sí”.

9 La señora Gutiérrez Alfaro explicó: “En realidad no nos enfocamos en auditorías
10 externas, porque son muy diferentes a las del Banco, nos enfocamos también en las
11 sociedades que tenemos”.

12 El director Alvarado Delgado externó: “No, perdón, no auditorías externas, sino ver
13 BCR Seguros o ver cualquier otra de las corredurías: Banco Popular Seguros, que
14 tenga un tamaño similar al nuestro y qué estructura tenía la Auditoría”.

15 La señora Gutiérrez Alfaro manifestó: “Solo logré ubicar la del BCR, sí tenían el
16 Auditor, no les llamaban supervisor, tenía otro nombre, y tenían un *senior*; pero, eso
17 ya era una conformación interna de ellos. Si no me equivoco, estaban por tratar de
18 contratar a alguien más, no sé si en la categoría *senior*, no me lo dijeron tan
19 explícitamente; pero, sí me dijeron que estaban viendo a ver si podían poder tener
20 otro recurso. Igual, no logré ubicar al del Popular, se pasó el tiempo y no obtuve
21 respuesta; pero, solo el del BCR, y lo comparamos igual con nuestras subsidiarias que
22 son más parecidas que tienen auditorías y lo podíamos manejar muy similarmente a
23 ellos, que tal vez es como el rango más real que tenemos para comparar”.

24 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, gracias. Gabriela y doña Andrea”.

25 La señora Sánchez Quirós apuntó: “Muchas gracias, Alejandra, por su trabajo. Tal
26 vez para responderle las consultas a doña Maricela. La plaza de *junior* la creamos
27 como una plaza temporal, fue un contrato por tiempo definido, para efectos de cubrir
28 la licencia por maternidad, entonces, en diciembre finalizó el contrato y ya la persona
29 no está dentro del equipo de Auditoría de BN Seguros, como primera consulta. La
30 segunda consulta, que era respecto a la cantidad de *senior* que tienen las otras
31 subsidiarias, BN Valores y BN Vital tienen tres *seniors* cada uno, la única que tiene
32 dos es BN Fondos. El objetivo de haber creado la plaza de *junior*, algo les había
33 comentado en mayo, cuando había traído un informe de rendición de cuentas, donde
34 les comentaba que la metodología que utilizamos las auditorías internas del
35 Conglomerado es muy compleja. Bueno, Alejandra la vio y la verdad es que es
36 bastante compleja. Si nosotros contratábamos un *senior*, le iba a llevar los cuatro
37 meses de la licencia maternidad, apenas medio entender la metodología, lo cual nos
38 iba a implicar tener un gasto para la organización de un salario muy alto, porque es
39 una TM-04 con prohibición, entonces, la decisión fue contratar al *junior* con
40 experiencia en Auditoría Interna que nos viniera a dar soporte en pruebas de
41 Auditoría que fueron, como bien decía Alejandra, guiadas por la supervisora,
42 revisadas, nos ayudaba con el refrendo de los estados financieros, con algunos
43 seguimientos de recomendaciones, todo eso sujeto a supervisión. Esa decisión se toma

1 considerando que la supervisora estaba ejecutando también estudios de auditoría,
2 entonces, lo que hicimos la supervisora y mi persona fue recargarnos nosotras, para
3 asumir el peso de temas propios de los estudios de auditoría para poder cumplir con
4 el plan de trabajo. Todo estaba planificado para el ingreso de la compañera de la
5 licencia de maternidad en setiembre; pero, por la situación que se presenta, la
6 compañera ingresa hasta noviembre. Entonces, eso es como en respuesta, doña
7 Maricela, a sus consultas y le puedo ampliar todo lo que considere necesario. Gracias”.
8 El director Alvarado Delgado dijo: “Doña Andrea y doña Maricela”.

9 La directora Vindas Lara comentó: “Entonces, si aprobáramos esta nueva plaza,
10 ¿cuántas personas quedarían en Corredora?”.

11 La señora Gutiérrez Alfaro respondió: “Cinco: la Auditora, la supervisora y tres
12 *senior*”.

13 La directora Vindas Lara apuntó: “Pero, también sí tenemos que nuestra Auditoría
14 no ha detectado, en la Corredora no se han materializado riesgos, yo podría decir que
15 no necesitamos de esa persona y que podríamos ajustar el plan de trabajo sin
16 incumplir, por normativa, y poder mantener en cuatro personas el tamaño de la
17 Auditoría, ¿o no?”.

18 La señora Gutiérrez Alfaro explicó: “Vamos a ver, no se han materializado riesgos,
19 porque la supervisora y, como lo decía la Auditora, han asumido responsabilidades
20 que no están dentro de sus responsabilidades, obviamente el que puede más puede
21 menos en las responsabilidades; pero, no cumplirían todo el proceso que les
22 corresponde realizar o se verían más sobrecargadas, que es lo que estaba pasando en
23 este momento. Ahora, con las dos compañeras que son *senior* ya incorporadas, que
24 cuando yo hice el estudio no había vuelto la compañera, la *senior*, si ellas dos logran
25 salir con todo el universo o con todo su plan de auditoría podría valorarse; pero, no
26 quiere decir o no deberíamos esperarnos a tener un riesgo materializado para poder
27 tomar la decisión; pero, si la *senior* vuelve, que la compañera ya volvió, la que estaba
28 en licencia por maternidad debería de venir a alivianarle la carga a la otra *senior*, que
29 para eso están las dos, para poder abarcar las tareas que tenían rezagadas y ver si la
30 dinámica cambia y la supervisora y la Auditora pueden enfocarse en las labores que
31 en realidad les corresponde, que a hoy, bueno, hace unos meses, estaban trabajando
32 también en labores de las *senior* que..., bueno, la Auditora de la supervisora y la
33 supervisora de la *senior*, y no podía desempeñar sus labores, la supervisora más que
34 todo, en mejorar todo el ciclo auditable, todo el plan de aseguramiento, darles ese
35 seguimiento diario que se requería para todo el plan de aseguramiento; pero, podrían
36 trabajarlo, o sea, podrían verlo, el tema con que ingrese este nuevo recurso es, además
37 de ayudarles a las *senior* a que puedan liberar su carga con todas las labores que
38 tienen rezagadas por todos los temas que hemos conversado, también pueda liberar
39 a la supervisora de las labores que ella estaba asumiendo como *senior* que no le
40 correspondía y puedan ampliar el universo del plan de aseguramiento; pero, son
41 temas que se podrían manejar”.

42 La directora Vindas Lara manifestó: “Mi posición sería esperar a ver si se nivelan
43 estas cargas y no generar un recurso permanente desde ya, a no ser que escuche otros

argumentos que me convenzan. Creo que aquí hemos sido siempre muy precavidos en creación de plazas y, entonces, yo preferiría esperar, en fin, escucho otras opciones a ver si tengo un argumento que cambie mi posición”.

La señora Gutiérrez Alfaro mencionó: “Sí, nada más es importante que con la Auditoría, con los compañeros de la Corredora, se plantee un plan para ver cómo se va a lograr eso y presentarlo a ver si se logró a cabalidad y cuáles fueron los inconvenientes, si se tuvieron, con las dos *senior* nada más”.

La directora Vindas Lara dijo: “Con la dos”.

La señora Gutiérrez Alfaro confirmó: “Exacto; pero, sí se debería de crear un plan”.

La directora Alpízar Chacón externó: “Haciendo un poquito el análisis de lo que nos presentan como la motivación, el porqué es que se hace el requerimiento del recurso, veo que tal vez podríamos también valorar otra opción adicional, vamos a ver, aquí la explicación que nos vienen dando es primero que estábamos superbién antes del tema del espacio de maternidad, de la licencia de maternidad que recibe la Auditora *senior*, que tuvo que salir a su licencia que, bueno, esto se alargó con una situación adicional que prolongó un poco ese plazo de maternidad, y que esta necesidad específica puntualmente atiende a un atraso que ha generado, a su vez, ciertas cargas adicionales de trabajo para otras personas. No sé si podríamos, incluso, analizar una posibilidad adicional a lo que plantea doña Andrea, que también podríamos valorar, no sé cómo lo ven los otros directores, valorar esa plaza; pero, con un plazo definido, no tal vez un plazo de cuatro meses porque ya se nos explicó que podría ser un plazo demasiado corto para tan siquiera entender el sistema de auditoría; pero, bueno, podríamos decir un año, valorando de que dentro de los antecedentes del caso se nos explica que la Auditoría venía al día antes de este intervalo de que la Auditora *senior* debió tomar su licencia, pues uno consideraría que un plazo de un año, que es duplicando el plazo que la otra persona estuvo afuera, básicamente, daría suficiente pie para que la persona, uno, entendiera cuáles son los procesos y, dos, tuviera la posibilidad de apoyar a ese equipo a ponerse al día, porque también entiendo que ya el equipo está funcional, ¿en este momento el equipo está funcional?”.

La señora Gutiérrez Alfaro señaló: “Están completos”.

La directora Alpízar Chacón prosiguió: “Bueno y completos, es que, vamos a ver, que esté completo yo asumo que también está funcional, esperarí que esté funcional y, si no, bueno, que tenga los apoyos que se requieren para que estén funcionales, ¿por qué? Porque, vamos a ver, estamos haciendo de un..., o sea, no quisiera que a partir de una situación temporal se tomara una decisión permanente. Entonces, creo que esa sería una alternativa adicional que yo tal vez creo que los señores directores podríamos barajar, ya tenemos tres alternativas”.

La señora Sánchez Quirós comentó: “Tal vez, para responderle a doña Andrea su preocupación respecto al tema de los riesgos. Doña Andrea, la mayoría de los informes que hemos emitido, que a diciembre contienen 60 recomendaciones, son nueve informes que se emitieron en el 2025, se indica un hallazgo que está enfocado en que el riesgo residual que tenemos para los riesgos que se están gestionando dentro de la Corredora está categorizado de una manera que técnicamente no es la correcta. ¿Eso

1 qué significa? Que requerimos mejorar el sistema de control interno para fortalecer
2 las situaciones que nos pueden exponer a diferentes riesgos. Entonces, muchas de las
3 recomendaciones van dirigidas en revisar el riesgo residual, revisar los controles que
4 se indican como mitigadores del riesgo inherente, para que se fortalezca el sistema de
5 control interno de BN Seguros y evitar se nos materialicen riesgos. Esa labor, como
6 les había comentado en diciembre cuando hice la presentación del inventario de
7 recomendaciones, nos ha llevado un trabajo extra a nosotros como Auditoría, donde
8 le hemos estado dando un acompañamiento a la Administración en el diseño de
9 controles, entonces, para eso les comentaba en esa sesión que el compañero que se
10 encarga del cobro de comisiones logró desarrollar unos reportes en Power BI para
11 reportar al área bancaseguros los ingresos que ellos venían colocando. Logramos,
12 gracias a un proceso de *mentoring* que impartimos, que el ingeniero industrial que
13 tiene el área de TI de la Corredora emitiera los procedimientos que requería el área
14 para nuevas automatizaciones. Y, aunado a eso, tenemos a diciembre..., cerramos con
15 74 recomendaciones y ahora Alejandra hacía el comentario, el proceso no solamente
16 de seguimiento, sino propiamente de aprobación de los planes de acción que respaldan
17 las recomendaciones es un proceso que estamos llevando por niveles de madurez con
18 la Administración de la Corredora, eso nos ha conllevado que, en algunos planes de
19 acción, hemos tenido hasta más de cinco reuniones con la Administración, para que
20 el plan de acción mitigue los riesgos que se identifican en el informe, porque el objetivo
21 principal de la Auditoría, como nos lo establece la Ley General de Control Interno, es
22 coadyuvar en el fortalecimiento de la gobernanza, el control interno y la gestión de
23 riesgo institucional. Entonces, vimos que este ejercicio que estamos ejecutando es el
24 ejercicio de acompañamiento que ocupa BN Seguros, entonces, este recurso no
25 solamente es para tener una mayor cobertura de estudios, donde también hemos
26 venido dándole un acompañamiento fuerte a la Administración en cumplimiento
27 normativo, donde tenemos ahí una brecha importante de cumplimiento, si no también
28 poder que este recurso nos apoye en esa aprobación de planes de acción y en esos
29 seguimientos; pero, con gusto, la próxima sesión ya les traeríamos el informe
30 rendición de cuentas del 2025 y con la propuesta que Alejandra nos hace de cómo es
31 el plan de acción que vamos a seguir para ya terminar de equilibrar estas cargas que
32 tenemos en este momento; pero, con gusto le amplio lo que necesite. Gracias”.

33 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguna otra consulta para Alejandra?
34 Parece que no. Muchísimas gracias, Alejandra”.

35 La señora Gutiérrez Alfaro dijo: “Buen día. Con gusto”. Seguidamente, se retiró del
36 salón de sesiones.

37 El director Alvarado Delgado señaló: “Pasamos a votar la presentación del informe
38 que nos presenta Alejandra. Alejandra nos estoy diciendo que hay que reforzar el
39 área, no con una plaza adicional, sino con un cambio de nivel —fue lo que yo le
40 entendí— no de *junior*, sino de *senior*”.

41 La directora Alpízar Chacón apuntó: “La plaza *junior* se contrató para suplir la
42 maternidad de la plaza *senior*, entonces, fue una plaza temporal. Entonces, si nosotros
43 ahora creamos una plaza *senior*, serían dos cosas: se crea una plaza y la plaza,

1 además, es *senior*. Entonces, si el propósito, por eso yo decía, si el propósito de la plaza
2 *junior* solo fue para cubrir la ausencia temporal de la persona que estuvo
3 incapacitada, que acaba de volver hace no sé cuánto, bueno, ya volvió, entonces,
4 estaríamos creando una tercera plaza que no existía. ¿Por qué? Porque ese *junior* solo
5 era temporalmente para apoyar esa ausencia de funciones y por eso yo decía, si la
6 justificación, si el fundamento de esto es porque..., porque el fundamento de todo esto
7 es porque el trabajo se atrasó porque la persona *senior* estaba afuera y la *junior* no
8 podía, que era la que le sustituía al no tener el conocimiento, la pericia, etcétera,
9 etcétera, no podía completar esas funciones adicionales. Entonces, mi
10 contrapropuesta era, *O.K.*, si usted lo que me está diciendo que tienen es trabajo
11 retrasado, porque eso es lo que acaba de explicar, que tienen trabajo retrasado, que
12 se les atrasó el trabajo, no hay un fundamento adicional para decir que se quede la
13 plaza *per saecula saeculorum* hasta quién sabe cuándo, entonces, por qué no les
14 damos una plaza *senior* con un plazo determinado y, dentro de ese plazo, que se ponga
15 al día, porque también parte de lo que explicó Alejandra es que ellos venían super al
16 día hasta que llegó el momento de la incapacidad que empezaron a presentar retrasos.
17 Entonces, si la justificación de todo esto es que se generó un cúmulo adicional de
18 trabajo, *O.K.*, resolvamos el cúmulo adicional de trabajo; pero, en algún momento,
19 dentro de un plazo definido esto tiene que volver a normalizarse y funcionar como
20 estaba antes de las incapacidades y ya, en ese momento, no se va a ocupar la plaza
21 *senior*, porque, entonces, más bien, estaría sobrando una plaza, estaba funcionando
22 superbién, aquí lo dijeron. Entonces, esa sería mi postura, para qué vamos a sacar
23 una plaza *senior* para poner al día y ya después qué, ¿qué más? Porque la ponemos al
24 día, sí, perfecto, ya después cuando se pone al día, esa es mi postura, porque la
25 justificación de toda la presentación fue *hubo un atraso en función de una licencia de*
26 *incapacidad*, una licencia de maternidad que luego se prolongó a una incapacidad.
27 Entonces, *O.K.*, pongamos al día el atraso, puesto el día de atraso estamos bien, ¿por
28 qué, entonces, hablar de una plaza indefinida?”.
29 La directora Vindas Lara externó: “Estoy de acuerdo con la posición de doña
30 Maricela”.
31 El director González Cuadra apuntó: “Yo estoy de acuerdo también, o sea, en realidad,
32 la justificación da para una contratación temporal”.
33 La directora Ulloa Villalobos expresó: “Yo también estoy de acuerdo y lo que podemos
34 hacer es que después, otra vez, le podemos decir a Alejandra que haga una valoración
35 de ese plan y lo traemos acá”.
36 El director Alvarado Delgado mencionó: “De acuerdo. ¿Y esa temporalidad por qué
37 plazo considera que debería ser?”.
38 La directora Alpízar Chacón dijo: “Bueno, ahorita explicaron, doña Gabriela explicó
39 que el proceso de aprendizaje un poco de los sistemas son como de cuatro meses,
40 entonces, la persona estuvo incapacitada alrededor de seis, ya volvió, entonces, cuatro
41 meses más seis, ahí hay diez, démosle 12, tal vez, un año me parece equilibrado, ¿qué
42 les parece?”.

1 El director González Cuadra manifestó: “Sí, además, para hacer interesante la
2 contratación para la persona que va a postularse”.

3 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Estamos de acuerdo y en firme?”.

4 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

5 El director Alvarado Delgado dijo: “Muchísimas gracias”.

6 **Resolución**

7 **Considerando:** i) la solicitud de la Auditoría Interna de esta sociedad mediante el
8 resumen ejecutivo de fecha 29 de enero del 2026 (conocida en el artículo 7.º, numeral
9 3), sesión 388 del 3 de setiembre del 2025), en el que se pospuso la resolución del
10 *Estudio técnico creación de plaza de Senior de Auditoría*, a la espera de contar con un
11 dimensionamiento de roles y cargas de trabajo de la Dirección Gente BN, en el que se
12 justifique la necesidad del recurso; ii) el estudio técnico realizado por el área de
13 Diseño Organizacional y de Carrera del Banco Nacional, en el que se identificó que la
14 sobrecarga laboral en la Auditoría Interna, producto de circunstancias específicas con
15 el personal, ha generado una serie de rezagos en la operativa, situación que
16 compromete la cobertura del universo auditable y la oportunidad en la gestión de
17 riesgos; iii) que, tras el análisis de la Junta Directiva, se determina que los factores
18 causales de dicha sobrecarga laboral son de naturaleza transitoria, tales como
19 licencias por maternidad y otras ausencias temporales, por lo cual no se justifica la
20 creación de una plaza con carácter permanente en este momento, y iv) con el fin de
21 garantizar la continuidad del servicio y la oportunidad en la fiscalización, **POR**
22 **VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) **autorizar** la
23 creación de una plaza temporal, por un periodo de un año, para el puesto de auditor
24 *senior* de la Auditoría Interna de BN Corredora de Seguros, S.A., con el propósito de
25 que dicha área pueda realizar una adecuada redistribución de funciones, implemente
26 las acciones que contribuyan a mitigar la sobrecarga laboral y normalizar los tiempos
27 de respuesta del área. Asimismo, la Auditoría Interna elaborará un plan de acción
28 que contemple las actividades, plazos y responsables para regularizar la carga de
29 trabajo. Es entendido que en un año plazo este órgano colegiado valorará si
30 corresponde mantener, ajustar o suprimir dicha plaza, con base en un estudio técnico
31 que será elaborado por la Dirección de Gente BN. 2) **Tener por presentado**
32 **el Informe de cierre Estudio Dimensionamiento Auditoría Interna BN**
33 **Seguros**, elaborado por la señora Alejandra Gutiérrez Alfaro, funcionaria del área de
34 Diseño Organizacional y de Carrera, adscrita a la Dirección Gente BN del Banco
35 Nacional.

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

39 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

Tomo 27

Nº 403

ARTÍCULO 8.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-010-2025, de fecha 29 de enero del 2026, mediante el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones del 9 al 11 de febrero del 2026, con cargo al período correspondiente. Asimismo, informa de que el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, quedará a cargo en su representación. El director Alvarado Delgado consultó: “¿Estamos de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo y en firme”.

Los directivos mostraron su anuencia.

El señor Barrientos Solano expresó: “Nada más para que quede la confirmación de que Esteban estará en mi lugar esos días en mi ausencia”.

El director Alvarado Delgado apuntó: “De acuerdo, claro. Entonces, se le aprueban las vacaciones al señor Gerente y se nombra en sustitución en esos días al señor Esteban Umaña”.

Resolución

De conformidad con la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-010-2025, de fecha 29 de enero del 2026, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) autorizar** vacaciones al gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, del 9 al 11 de febrero del 2026, con cargo al período correspondiente. **2) Nombrar**, en consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones inherentes al cargo los días autorizados al señor Barrientos Solano en el numeral 1) de esta resolución.

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

Comuníquese a Gerencia General y señor Esteban Umaña Lizano.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 10.º

El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: “Pasamos al último punto número cinco, validación de grabación de audio y video”.

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

El director Alvarado Delgado expresó: “Muchas gracias, doña Cinthia. Siendo así damos por concluida la sesión del día de hoy, muchas gracias”.

(B.A.D.)

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

1

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.”

2

3