

Nº 406

San José, Costa Rica, martes tres de marzo del dos mil veintiséis, a las diez horas con cuarenta y cinco minutos.

SESIÓN ORDINARIA

San José, Costa Rica, martes tres de marzo del dos mil veintiséis, a las diez horas con cuarenta y cinco 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

Subsecretaria General:

Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que la directora Maricela Alpízar Chacón se unió a la presente sesión de manera virtual, mediante la herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes, así como la bidireccionalidad en tiempo real.

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, procedió a verificar el inicio de grabación de audio y video”.

La señora Zúñiga Chacón externó: “Buenos días a todos, ya iniciamos la grabación”.

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

(B.A.D.)

Tomo 27

Nº 406

ARTÍCULO 3.º

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Como punto número dos, aprobación del orden del día de la sesión número 406, ¿estamos de acuerdo? Adelante, Gabriela”.

La señora Sánchez Quirós mencionó: “Gracias, don Bernal, es que el viernes pasado la Gerente de Gestión y Servicios de la Auditoría del Banco me indicó que requieren incorporar una información en los modelos de gestión de las auditorías, ante una solicitud de la Junta Directiva General, que es el punto 3.d, entonces, ella me pidió retirarlo del orden del día”.

El director Alvarado Delgado señaló: “No entendí, Gabriela, disculpe, ¿cómo es?”.

La señora Sánchez Quirós comentó: “Sí, retirar del orden del día el punto 3.d, correspondiente al modelo de gestión de las auditorías 2026 para que se incorporen por parte de la Gerencia de Gestión y Servicios de la Auditoría del Banco unos elementos que solicitaron en la Junta Directiva General”.

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

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 406 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de retirar del orden del día el punto *3.d Propuesta modelo de gestión de la Auditoría Interna de BN Seguros, S. A.*

(B.A.D.)

ARTÍCULO 4.º

Con respecto a las actas de las sesiones anteriores, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Pasamos a la aprobación de la sesión ordinaria 404, ¿estamos de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado indicó: “O.K., pasamos a la extraordinaria 405, celebrada el 24 de febrero, ¿estamos de acuerdo?”.

Los señores directores se manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de las sesiones ordinaria número 404 y 405, celebrada el 17 y 24 de febrero del 2026, respectivamente.

(B.A.D.)

Tomo 27

Nº 406

ARTÍCULO 5.º

En relación con los *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el director señor Bernal Alvarado Delgado consultó: “Si hay algún tema”. Al no haberlo, agregó: “O.K., vamos a ver, yo tengo dos temitas y don José me está pidiendo también la palabra. Entonces, tal vez el tema que José tiene yo también lo andaba por aquí. Voy a pedirles un receso”.

Los señores directores procedieron a realizar el citado receso.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 8.º

En cumplimiento de lo acordado en el artículo 6.º, numeral 1), sesión 403, celebrada el 3 de febrero del 2026, referente a la elaboración de un plan de acción que contemple las actividades, plazos y responsables para regularizar la carga de trabajo, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 26 de febrero del 2026, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-05-2026, de la misma fecha, suscrito por ella, que contiene el ***Plan de acción para regularizar la carga de trabajo*** y la ***Matriz de tiempo Planificación estudios 2026***.

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Alejandra Gutiérrez Alfaro, funcionaria del área de Diseño Organizacional y de Carrera, adscrita a la Dirección Gente BN del Banco Nacional, con el propósito de desarrollar una presentación al respecto.

El director Alvarado Delgado expresó: “Buenas tardes, Alejandra”.

La señora Gutiérrez Alfaro dijo: “Buenas tardes”.

El director Alvarado Delgado externó: “Doña Gabriela, adelante”.

La señora Sánchez Quirós comentó: “Gracias, don Bernal. Tal vez para hacer una introducción. En la sesión 403 la Junta Directiva nos solicita elaborar un plan de trabajo en conjunto con la Ingeniera Industrial para regularizar las cargas y ponernos al día en la emisión del plan de trabajo 2025; pero, como viene en el informe de rendición de cuentas, el plan de trabajo 2025 está concluido, en proceso de finalización de unos informes, nos dimos, entonces, a la tarea de hacer el ejercicio para el plan de trabajo 2026, contamos con la asesoría doña Alejandra, a quien le suministramos la información que ella consideró pertinente, y le voy a ceder la palabra a ella para que nos comente un poco del trabajo realizado”.

La señora Gutiérrez Alfaro dijo: “Espero que estén muy bien. Lo que realizamos, según la información que me pasó doña Gabriela, es trabajar el plan de acción con los estudios que tienen ellas ahorita para este año. Se tomaron las *senior* que están ahorita como plazas vigentes y se incluyó la última que fue según el acuerdo que me indicaron de la sesión pasada. Entonces, las rayas verdes, que están acá en cada uno de los espacios, corresponden a un estudio y el tiempo que va a durar ese estudio. Entonces, el primero inicia en febrero y termina en mayo, el siguiente empieza en

1 mayo y termina en setiembre y así sucesivamente. Se colocó acá también, en la parte
2 de abajo, el tema de los refrendos, que esos son dos al año. Entonces, esta *senior* tiene
3 uno en abril, que eso va a corresponder a que el estudio que esté trabajando en abril
4 esos dos días o tres días, que le va a tomar hacer ese refrendo, dejar ese lapso
5 pendiente o vacío para hacer el refrendo y después continuar con el estudio, y así con
6 todos. En la parte de abajo, el seguimiento de recomendaciones sí se toma también
7 todos los meses y se le dedican los días. Ese tiempo no se colocó en la parte de arriba,
8 porque serían muchos campos para contemplar en los estudios o en las líneas que
9 estamos trabajando. Esto es para la primera *senior*, como ven, ella se va a tomar hasta
10 febrero del 2027 para poder finalizar con los estudios que tiene para este año, así,
11 igualmente, la *senior* número dos, que vemos acá, ella igual tiene estudios asignados
12 que son para el 2025. Igual, el último estudio terminaría en febrero del otro año. Y el
13 recurso que estaríamos adicionando empezaría a trabajar con los estudios en agosto,
14 porque habíamos conversado que tiene que tener una curva de aprendizaje
15 significativa para que pueda trabajar con todos los artefactos, la documentación, que
16 entienda cómo trabaja también la Corredora en el Banco y pueda realizar sus estudios
17 como corresponde, y va a terminar los trabajos en febrero”.

18 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Este estudio que termina en febrero qué
19 tratamiento le damos para efectos del plan de trabajo, que no se diga que quedó
20 estudios pendientes en el año 26?”.

21 La señora Sánchez Quirós contestó: “Gracias, don Bernal, por la consulta. Sí, lo que
22 estamos haciendo, esto está planificado según las promesas de calidad que tenemos
23 en este momento; pero, las auditorías internas de subsidiarias estamos haciendo una
24 revisión de la metodología que tenemos para poder ajustarla al trabajo de las
25 subsidiarias y disminuir ciertas tareas que en este momento nos están alargando los
26 plazos de ejecución de los estudios. Entonces, ahorita esta es la planificación que
27 tenemos con la metodología actual, apenas ya logremos hacer estos cambios las cuatro
28 auditorías de subsidiarias más antiguas, entonces, vamos a traerle a ustedes un
29 nuevo plan de producción que contemple esas...”.

30 El director Alvarado Delgado manifestó: “Pero, a mí, Gabriela, me gustaría, hemos
31 tenido experiencias muy incómodas con el cumplimiento del plan de trabajo, entonces,
32 me gustaría que desde ya vamos a prever si eso se va a atender o no en el periodo
33 2026; pero, no dejarlo sujeto que vamos a ver si convencemos al resto de auditorías
34 de subsidiarias, al Comité de Auditoría de que cambie o no cambie. A mí me gustaría
35 ver como más ejecutivo el manejo de este tema, de forma tal o de manera tal de que
36 no nos exponga a lo que nos ha expuesto en los últimos años con el cumplimiento del
37 plan de trabajo. No sé si usted me puede dar alguna solución que sea como razonable
38 en este momento”.

39 La señora Sánchez Quirós indicó: “Claro, don Bernal, con mucho gusto, vamos a hacer
40 ajustes en los alcances de los estudios para poder salir al 31 de diciembre con el cierre
41 de todos los estudios y en enero, para los últimos estudios, se estarían emitiendo los
42 informes”.

1 El director Alvarado Delgado resaltó: “Por eso, estamos hablando que estamos a 63
2 días del año, nos queda 200 y pico de días; pero, yo lo que quiero es no verme en la
3 misma situación que me veo siempre en los últimos dos meses del año, donde vemos
4 que hay temas que no se van a atender en el año propiamente, que usted tome las
5 decisiones que tenga que tomar, como máximo jerarca de la Auditoría, de la unidad
6 administrativa, de manera tal de que no volvamos a ver eso; pero, es que donde yo
7 veo que hay un estudio que usted le proporciona a doña Alejandra, le dice: *Mire, esta*
8 *señora va a hacer solo un estudio*. Si uno de esos trasciende al año 27, ya me recuerda
9 ese tema de cumplimiento y sinceramente me preocupa”.

10 La señora Sánchez Quirós acotó: “No, don Bernal, tiene toda la razón de tener esa
11 preocupación; pero, nosotros estamos trabajando como equipo de Auditoría para que
12 esa situación no vuelva a pasar, por eso esos cambios metodológicos y el plan, si esos
13 cambios metodológicos no se dan oportunamente, el ajuste de los alcances de los
14 estudios de auditoría, para que los *sprint* no sean de 30 días hábiles, sino sean de
15 menor cantidad de tiempo”.

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

17 La señora Gutiérrez Alfaro explicó: “Sí, el plan que tenemos ahorita está hecho con la
18 promesa de calidad, porque se supone que deberían de cumplir con cada uno de los
19 espacios o los *sprints* que tienen definidos para tal, por eso es que se pasan a febrero.
20 La *senior* número uno sí es la única que va a empezar o va a trabajar con dos estudios
21 al mismo tiempo”.

22 El director Alvarado Delgado dijo: “Doña Maricela, adelante”.

23 La directora Alpízar Chacón comentó: “Gracias, don Bernal, muy amable y saludos.
24 Siempre en la línea de lo que dice don Bernal, siento inquietud cuando yo vi esta
25 exposición que están iniciando a presentar, porque, de hecho, no es solo uno de los
26 procesos, son tres, identifico yo, que en apariencia se van a extender hacia enero y
27 febrero del año 2027. Estamos hablando del que está en la filmina que está presente
28 ahorita y luego en la tercera y en la cuarta filmina, digamos, bueno, es que yo lo estoy
29 viendo diferente que ustedes, probablemente; pero, bueno, el de gestión de la
30 arquitectura empresarial, ese es uno; el otro, el de madurez de la gestión de
31 *compliance*, y el tercero es legitimación de capitales. No sé si me perdí algo de la
32 explicación o no, yo estoy poniendo mucha atención; pero, vamos a ver, lo que yo
33 quisiera decir es lo siguiente: reitero, en la línea de lo que viene diciendo Bernal, y yo
34 sé que esto es producto de un acuerdo de Junta Directiva para poder tener claro que,
35 ante situaciones que se han presentado previamente, se cumpla con un cronograma
36 de trabajo; pero, viendo este cronograma de trabajo, ya el cronograma presenta desde
37 ya, a hoy 3 de marzo, desde ya presenta la expectativa de que van a haber tres
38 estudios que van a estar saliendo hasta febrero del otro año, o sea, ya empezamos
39 retrasados. A mí me preocupa que esto siga siendo un tema recurrente, o sea, y con
40 todo respeto a la señora Auditora; pero, no entiendo por qué, o sea, no puede
41 simplemente tomar y hacer los ajustes pertinentes. Y esto es una reflexión, yo no
42 necesito una respuesta ahorita, porque yo sé que no lo puede resolver en cinco
43 minutos con una respuesta; pero, uno como líder de equipo o y como la persona que

Tomo 27

Nº 406

1 tiene la representación de ese equipo, cuando uno tiene un plazo, uno tiene que
2 cumplir con el plazo, eventualmente vendrá alguna circunstancia donde no se pueda
3 dar; pero, el problema es que aquí no ha sido eventual, ha sido recurrente y tenemos
4 incluso que caer al..., esta Junta Directiva, de alguna manera, está hasta llegando a
5 un tema de *micromanagement*, o sea, nosotros tenemos que supervisar el trabajo de
6 quien supervisa, que es la cabeza de este equipo, entonces, me preocupa. Yo creo que
7 han sido muchas retroalimentaciones que ha recibido la líder del equipo, o sea, la
8 señora Auditora, para que su departamento se alinee con los objetivos y los
9 cronogramas de trabajo. Y yo hago la invitación a doña Gabriela, nuevamente, a que
10 tome las medidas pertinentes, o sea, ya presentar este plan de acción donde hay tres
11 proyectos o estudios que ya tienen fecha de entrega a febrero, pues ya va preocupando.
12 Entonces, es la invitación, la reflexión y el llamado a la atención que tiene que brindar
13 doña Gabriela a estas situaciones para que no haya atrasos. Entonces, yo quisiera
14 reafirmar esta solicitud a doña Gabriela y a su equipo de trabajo; pero, ella es la líder
15 y, por lo tanto, le toca enfrentar estas conversaciones; pero, es muy importante,
16 porque, no sé, es recurrente, recurrente, recurrente, y yo creo que esto ya tiene que
17 tener una solución permanente. Entonces, esa es mi participación y quiero que quede
18 en actas, porque no puede ser posible que desde ya, haciendo esta presentación, vemos
19 que hay tres estudios que salen hasta febrero del otro año, entonces, ya vamos
20 atrasados. Esos son mis comentarios. Gracias”.

21 El director Alvarado Delgado apuntó: “Muchas gracias, doña Maricela. Adelante,
22 doña Andrea”.

23 La directora Vindas Lara manifestó: “Sí, creo que mi intervención va igual, en la línea
24 doña Maricela y don Bernal, me parece que este documento ni siquiera debería
25 habernos llegado ahora, sino que un informe para decir que está todo dentro del año
26 2026, porque si estuviéramos aprobando esto, estamos aprobando el incumplimiento
27 y, entonces, creo que es una contradicción, de manera que yo lo que pediría es que se
28 hagan los ajustes pertinentes y que doña Alejandra reprocese cada estudio o que se
29 hagan los ajustes, porque realmente creo que, desde mi perspectiva, no es de recibo
30 pensar que estamos cronogramando para el 2027 el plan del 2026. Ahí estaríamos en
31 una incongruencia de cumplimiento, de manera que no sé si tiene que ser a nivel de
32 Conglomerado; pero, la norma de los 30 o 35 días —no me acuerdo cuánto es
33 exactamente— cada estudio, a mí me parece que es como una camisa de fuerzas con
34 poco sentido lógico, para mí, no soy experta en Auditoría; pero, me parece que el
35 alcance de cada estudio es lo que puede hacer que realmente cumplamos en tiempo y
36 forma”.

37 El director Alvarado Delgado dijo: “Adelante, Gabriela”.

38 La señora Sánchez Quirós externó: “Gracias, doña Andrea y doña Maricela, vamos a
39 hacer las revisiones correspondientes; pero, sí, lo que hicimos fue traer la
40 programación con base en las promesas de calidad actuales y el plazo de las promesas,
41 el plazo total son 55 días hábiles que se tiene en este momento; pero, con mucho gusto
42 hacemos la revisión y ajustes, y lo traemos en una próxima sesión. Muchas gracias.
43 Y muchas gracias a doña Alejandra”.

1 El director Alvarado Delgado indicó: “De acuerdo. ¿Estamos de acuerdo?”.

2 Los directivos se manifestaron de acuerdo.

3 El director Alvarado Delgado dijo: “Muchas gracias, Alejandra”.

4 La señora Alejandra Gutiérrez Alfaro se despidió y, de seguido, se retiró del salón de
5 sesiones.

6 **Resolución**

7 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: posponer**, para una
8 próxima sesión, la resolución de la solicitud planteada por la Auditoría Interna,
9 mediante el oficio BNCS-AI-05-2026, de fecha 26 de febrero del 2026, sobre el ***Plan***
10 ***de acción para regularizar la carga de trabajo*** y la ***Matriz de tiempo***
11 ***Planificación estudios 2026***, expuesto en esta oportunidad por la señora Alejandra
12 Gutiérrez Alfaro, funcionaria del área de Diseño Organizacional y de Carrera,
13 adscrita a la Dirección Gente BN del Banco Nacional, en cumplimiento de lo acordado
14 en el artículo 6.º, numeral 1), sesión 403, celebrada el 3 de febrero del 2026, a la espera
15 de que Auditoría Interna realice los ajustes pertinentes en cuanto al alcance de cada
16 estudio, alineamiento con los objetivos y cronogramas de trabajo, y al cumplimiento,
17 en tiempo y forma, de los plazos establecidos para el Plan de Trabajo 2026, de
18 conformidad con las observaciones formuladas por los señores directores en la parte
19 expositiva del presente artículo.

20 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

22
23 **ARTÍCULO 9.º**

24
25 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante el resumen
26 ejecutivo del 17 de febrero del 2026, presentó el oficio BNCS-UP-005-2026, del 11 del
27 mismo mes, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de la unidad de
28 Planeación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., que anexa el documento
29 denominado ***Análisis de Mercado, IV Trimestre 2025***, para conocimiento de este
30 órgano colegiado. Al respecto, el señor Barrientos Solano señaló: “Bueno, que vamos
31 a ver un poco cómo cierra el mercado al 31 de diciembre del año 25. Tal vez aclarar
32 por qué viene el informe hasta este momento. Bueno, básicamente obedece a que los
33 datos del regulador se incorporan en el mes de un mes vencido pasando enero, en
34 febrero, y mientras se suben todos los estados financieros de las aseguradoras y los
35 intermediarios, se construye el informe. Básicamente, aquí muy importante destacar,
36 bueno, el mercado de seguros con seguro obligatorio, que aquí en este caso recordemos
37 que seguro obligatorio contempla riesgos del trabajo y lo que le llamamos el SOA o el
38 seguro obligatorio automotor, que tiene un componente de seguros, cierra el mercado
39 en 3,88%. El periodo anterior cerraba en ₡1.180 millones y este periodo estaría
40 cerrando en ₡1.226 millones, probablemente en Centroamérica los dos mercados de
41 máxima evolución es el mercado de costarricense y el panameño, que han venido
42 creciendo considerablemente. Y si lo vemos, cómo están las aseguradoras a nivel del
43 mercado sin seguro obligatorio, ahí el mercado crece todavía menor en un 2,81%;

1 recordemos que nosotros estuvimos cercanos a 10%, lo cual estamos creciendo
2 mayoritariamente mejor que el mercado y el mercado cierra en ¢932.000 millones en
3 primas, lo cual es un mercado muy interesante para el sector asegurador. Si lo vemos
4 desde las primas del mercado, nosotros ahora traemos este análisis, porque desde un
5 punto de vista de aseguradoras, bueno, don Bernal conoce muy bien este tipo de
6 análisis que se hace en las aseguradoras, tenemos que dividirlo en dos: la cuenta
7 técnica, aquí es medir simplemente cómo es la ejecución del negocio como tal y la
8 cuenta financiera que, en este caso, contempla todo el efecto de las inversiones. Si lo
9 vemos desde el punto de vista, bueno, los primeros tres para poder conversarlos...”.

10 El director Alvarado Delgado mencionó: “Perdón, esto es exactamente lo que hemos
11 hablado de algunas subsidiarias, que un tema es lo que le genera la actividad
12 principal, su razón de ser, ¿verdad?, y otro tema es lo que le genera su portafolio de
13 inversiones. En seguros, es muy normal que las compañías de seguros manejan
14 reservas muy amplias que obliga al supervisor a manejar de primas no devengadas,
15 de siniestros no pagados, etcétera, etcétera. Entonces, como ustedes entenderán, en
16 el caso del INS, que es una empresa con muchos años de operar en el país, tiene
17 reservas muy altas, el portafolio que invierte o que administra de reservas y de
18 cuentas propias, posiblemente es el portafolio más grande a nivel nacional, el segundo
19 más grande después del IVM, entonces, esto obviamente va a generar una cantidad
20 de recursos muy grandes y, entonces, aquí ellos dividen entre lo que es el resultado
21 técnico, que es el resultado de la operación de aseguramiento versus reclamos, ese
22 neto, y el resultado de las inversiones que realizan con su portafolio”.

23 El señor Barrientos Solano externó: “Sí, y eso es muy importante porque esa es la
24 verdadera forma de cómo medir la ejecución comercial de una compañía de seguros,
25 desde el punto de vista del INS, como lo podemos ver, su cuenta técnica fue negativa
26 con cierre el 31 de diciembre en ¢299 millones, su cuenta financiera fue positiva en
27 ¢49.000 millones, lo cual su cuenta técnica y financiera, el combinado, cierra en más
28 de ¢49.000 millones, lo cual el resultado que vemos es más por la ejecución financiera
29 que propiamente por la ejecución de negocio. La otra compañía en importancia en el
30 orden del *ranking* es Panamerican Life, esto es una compañía que está solo en el ramo
31 de seguros personales, cierra en ¢13.940 millones y su cuenta financiera en ¢1.646
32 millones”.

33 El director González Cuadra expresó: “En el caso del INS esto es inédito, ¿no? O sea,
34 ¿eso no ha sido tradicionalmente así en el INS?”.

35 El director Alvarado Delgado exclamó: “Jamás”.

36 El señor Barrientos Solano indicó: “No, señor”.

37 De seguido, el director Alvarado Delgado solicitó un receso.

38 Los señores directores estuvieron anuentes y procedieron a realizar un receso.

39 Una vez retomada la sesión y verificado el inicio de grabación de audio y video, el
40 señor Barrientos Solano retomó la sesión comentando: “ASSA Compañía de Seguros,
41 que se mantiene en la posición número tres, también logra cerrar en el rato
42 combinado de manera positiva. Entonces, bueno, ahí podemos ver y destacar un poco
43 tres compañías que a lo largo del año 2025 cierran en una cuenta técnica negativa,

una es el Instituto Nacional de Seguros; la otra es el Magisterio y la otra compañía que cierra en cuenta técnica negativa es MNK. Las demás pues cierran en números positivos en la cuenta técnica y también en la cuenta financiera, si bien es cierto, un poco lo que veía con don Bernal, la mayor parte de estas compañías tienen sus sedes o sus casas matrices en otros países, lo que hacen es normalmente registrar mayores gastos por efectos del servicio que les brinda su Casa Matriz, es una forma de hacerlo, por eso también la parte financiera no necesariamente se presenta como la más fuerte, sino, más bien, la cuenta técnica, si lo vemos desde el punto de vista de prima sin seguro obligatorio, creo que esta es importante, tal vez me va a devolver, porque creo que esto es un hito que pasó en Costa Rica, la realidad es que el año anterior ya vimos cómo una compañía privada se metió en la póliza de riesgos del trabajo y eso me parece que de una forma muy acelerada ya tomó una parte del pastel nada despreciable de un 4%, lo cual esto pues implica más de ₡8.000 millones en primas, que ya estamos viendo cómo se va repartiendo el pastel en riesgos del trabajo y que aquí cabe mencionar que el único producto obligatorio que se mantiene 100% con el Instituto Nacional de Seguros es la parte correspondiente a los marchamos, que cierran y que podemos ver un crecimiento en la participación del mercado, precisamente porque entre noviembre y diciembre es la mayor recaudación en materia de marchamos y el seguro obligatorio que va ligado al marchamo en seguros. Si lo vemos también a nivel de sin seguro obligatorio, ya ahí podemos ver un poco la participación del mercado, el INS cierra actualmente...”.

El director Alvarado Delgado expresó: “Vean que interesante lo que José nos hablaba de MNK, que ya anda en el orden de ₡8.500 millones de primas, ya de este año 25 es el primer año que esta compañía tiene completo vendiendo el seguro de RT, esto en términos reales significa *millón y medio dólares* en primas por mes, no es nada despreciable, es un pastel muy grande de *doscientos y pico millones*; pero, que ya usted esté pellizcándole, en este caso, al INS que ha tenido el monopolio de este seguro por décadas, por más de 100 años, *millón y medio* solo de primas es un montón de plata”.

A continuación, el señor Barrientos Solano apuntó: “Acá para resaltar las primas sin seguro obligatorio, básicamente aquí lo importante es cómo está la participación del mercado en seguros a nivel de las compañías de seguros. La participación al 2025, si lo podemos ver, el Instituto cierra en 51,45%, el año anterior su participación cerraba en 54,15%, vea como bajó de manera importante su participación en el mercado en un -2,32% y vemos como algunas otras compañías de corte un poco más privado, como Panamerican Life y ASSA, más bien, mejoran su participación del mercado en Costa Rica. Eso es un poco cómo se comporta el *ranking*, importante, la salud financiera del mercado, el índice de suficiencia capital de todas las compañías de seguros está en zona de apetito, por decirlo de alguna forma, están en verde, lo cual está por encima del mínimo inferior, que es 1,3%, es muy positivo, por debajo del 1,3% tiene diferentes tipos de intervención la compañía aseguradora, todas ellas se encuentran en una zona bastante positiva que muestran la salud del mercado y también lo cual hace que el mercado sea bastante saludable. Si lo vemos desde el punto de vista del índice de la

Tomo 27

Nº 406

1 siniestralidad, en realidad, cierra el índice de siniestralidad en algunas líneas, como
2 en automóviles, en riesgos del trabajo, también salud, cierra un poco peor que el año
3 2024, lo cual es parte de cómo se van comportando algunas líneas. Automóviles, la
4 incidencia es muchísimo mayor por temas de siniestralidad, vemos más choques, más
5 uso de la póliza, eso provoca que el tema la prima versus el siniestro empiece a crecer
6 y el proceso se vea un poco más importante. Y si vemos la relación siniestro y primas
7 cierra en un 50,89%, lo cual está bien en un mercado de seguros, una siniestralidad
8 por debajo de 50% está bien, esa está al límite, podríamos decirlo; pero, lo que llama
9 poderosamente la atención es que el mercado el año anterior, en el 2024, estaba por
10 debajo del 50%, que es un 47,95%, entonces, sí desmejoró un poquito el índice de
11 siniestralidad con relación a las primas recaudadas, lo cual es importante de
12 controlar. Y si lo vemos desde el punto de vista de la utilidad de la aseguradora,
13 bueno, ya aquí es importantísimo ver como el INS mantiene una participación del
14 70.07%, ya como explicamos anteriormente, pues aquí vemos la composición de sus
15 inversiones en las utilidades, que eso es la parte más importante; pero, cierra en
16 ¢56.000 millones; Panamerican cierra en ¢11.383 millones y ASSA en cierra en
17 ¢2.639 millones, vemos ya como estas tres compañías se han mantenido en el tiempo
18 en las tres posiciones del *ranking* de las aseguradoras. Ahora ya para hablar un poco
19 de la parte de intermediación, que es la importante para nosotros, aquí es importante
20 decir que por cuarto año consecutivo estamos cerrando en el primer lugar en ingresos
21 por comisión, BN Corredora de Seguros, BN Seguros, con una variación de ¢1.126
22 millones más que el año 2024, estamos por encima del Popular Seguros, del BAC y
23 del BCR, estamos en una muy buena posición a nivel de los ingresos por comisión,
24 tomando una participación del mercado del 12,03% por encima de la meta que
25 teníamos. Si vemos ingresos por comisión y variación absoluta, aquí pues no es que
26 estamos en segundo lugar, es que aquí vemos en la variación absoluta lo que decimos
27 es quién creció más y aquí pues el BCR creció un poco más que BN Seguros; pero, en
28 términos de crecimiento, no de participación del mercado; pero, también estamos
29 bastante bien ubicados y lo que creíamos que con el Popular por las dos cuentas que
30 les recordaba en el 2025 que tuvieron ellos, que fue lo de Coopeservidores y una
31 sobrecomisión que recibió por parte del Instituto; a pesar de eso, de igual forma no
32 estuvieron mejor que nosotros en los ingresos por comisión y quedamos en primer
33 lugar también, gracias a Dios. Si lo vemos a nivel de la participación del mercado,
34 bueno, aquí vemos la evolución cerramos en 12,03%, estamos mejor que los demás
35 competidores y, si lo vemos a nivel de ingresos totales, aunque no es la meta que más
36 nos compara, a pesar de ello, también cerramos en el primer lugar, cerramos en el
37 primer lugar, por encima de Popular Seguros y de BCR Corredora de Seguros, y para
38 efectos de la utilidad neta también cerramos en primer lugar con una utilidad de más
39 de ¢5.911 millones, lo cual esto es una participación del 23,08% por encima del
40 Popular, a pesar de lo que acabo de mencionar y del BCR y el BAC en materia de
41 *ranking* del mercado. Y, bueno, esto es un poco en torno de manera ilustrativa, aquí
42 básicamente lo que vemos es que el ROE de nosotros siempre ha sido un ROE muy
43 alto, en un promedio 75,22% de los últimos tres meses, la utilidad del Conglomerado

Tomo 27

Nº 406

el año cerró en 2025, lo que aportan las sociedades es un 17,37%, y el Banco aporta un 82,63%, lo importante aquí es el aporte que hacen las sociedades en el Conglomerado Financiero, que es bastante importante y eso es un poco a medida de conclusión. La realidad es que, en términos generales, de mero resumen, la realidad es que cerramos muy bien el año, cerramos en primer lugar en todas las posiciones de las tres metas: comisiones, en ingresos totales y en utilidad, y además de eso, crecimos mucho mejor que el mercado, en términos generales, a nivel de prima generada en el país. Y eso es un poquito la recomendación, dar por conocido el documento informativo del informe del análisis de mercado ya con cierre al año 2025. La realidad es que fue un año muy positivo para BN Seguros”.

La directora Vindas Lara dijo: “Bueno, entonces, sería darlo por conocido. Sí, Gabriela”.

La señora Sánchez Quirós manifestó: “Gracias, doña Andrea. Nada más es para ampliar lo del comentario del INS, del reaseguro aceptado. Según los estados financieros que publica Sugese en el cálculo de la cuenta técnica, si consideramos los ingresos por primas del reaseguro aceptado menos las provisiones menos los gastos, da una pérdida técnica de ¢1.694 millones en ese negocio. Entonces, nada más era para hacer esa aclaración de que de que sí hubo una pérdida en ese negocio de reaseguro aceptado”.

La directora Vindas Lara dijo: “Gracias”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el documento denominado ***Análisis de Mercado, IV Trimestre 2025***, expuesto en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general de esta sociedad, así como el oficio BNCS-UP-005-2026, del 11 del mismo mes, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de la unidad de Planeación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., ambos anexos al resumen ejecutivo del 17 de febrero de este año.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 11.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, el resumen ejecutivo del 12 de febrero del 2026, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-04-2026, de la misma fecha, suscrito por ella, el cual contiene el Informe Ejecutivo de Desempeño de la Auditoría Interna de BN Seguros 2025, así como la declaración de independencia y objetividad de la Auditoría Interna, los cuales fueron conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 13.º, sesión 353 del 9 de febrero del 2026. Al respecto expuso: “Voy a presentarles los resultados del informe de rendición de cuentas 2025. De acuerdo con el acuerdo del Comité de Auditoría de la sesión del 9 de febrero, donde nos solicita elevar al conocimiento de nuestra Junta Directiva el informe, así como la declaración de independencia. La declaración de independencia es un estándar a nivel normativo

Tomo 27

Nº 406

que utilizamos las auditorías internas, se encuentra firmada desde febrero en el sistema de gestión de las auditorías internas. Respecto al modelo de gestión, la calificación obtenida corresponde al 2025 de un 85,82%. Los dos principales indicadores que tienen una calificación por debajo del 80%, que es el parámetro del Conglomerado, es el correspondiente a la eficacia de oportunidad del PAL con un 68%, que me voy a referir más adelante, y el correspondiente a las encuestas de experiencia al cliente, del cual también me voy a referir más adelante. En cuanto a iniciativas estratégicas y de innovación, en el 2025 elaboramos el cartel y todo el proceso para la compra de un sistema de información para la cadena valor de la Auditoría Interna, desde setiembre solicitamos a la Dirección de TI del Banco los requerimientos técnicos y estamos a la espera que esta nos lo remita. También participamos del Proyecto Lean, logrando una eficiencia operativa en tareas repetitivas que teníamos en la Auditoría Interna con un ahorro anual de ¢12.000.000. En los resultados de aseguramiento y cobertura de riesgos tenemos la eficacia del plan de ese 68%, justificado principalmente por el atraso en la emisión de los informes, que me voy a referir más adelante, y tal vez ahí lo más importante es referirnos al inciso 5.2 donde estamos hablando de los resultados de aseguramiento que son los riesgos que están siendo cubiertos mediante la gestión realizada por la Auditoría Interna, lo que está permitiendo un fortalecimiento del sistema. Adelante, doña Andrea”.

La directora Vindas Lara dijo: “Gabriela, es respecto a la filmina anterior, cuando usted indica que se hizo un ahorro de ¢12.000.000 por tareas repetitivas, ¿tareas repetitivas de la Auditoría? Entonces, digamos que eso ayudó a hacer más eficiente las tareas de la Auditoría o el cumplimiento. ¿Es así?”.

La señora Sánchez Quirós aclaró: “Sí, doña Andrea, en el informe de rendición de cuentas que presentamos en mayo nos referimos en detalle; pero, con gusto se lo puedo traer. Anteriormente hacíamos reuniones en la planificación para recolectar las expectativas de las áreas auditadas, esas reuniones conllevaban una serie de logística para lograr reunir a todos los jefes, tener la reunión y levantar una minuta, ese proceso lo eliminamos y lo automatizamos mediante un formulario con las herramientas de Power Apps de Microsoft, entonces, ya ahora la solicitud de las expectativas la hacemos por correo electrónico con un *link* y solo en caso que alguna jefatura requiera una reunión tenemos alguna reunión de ese tipo; entonces, ahí hubo dos ahorros: el tiempo de la reunión y la elaboración de la minuta. El segundo tema que logramos una eficiencia significativa era el levantamiento de las minutas, nosotros, auditorías internas, por técnica tenemos que elaborar minutas de las reuniones que tenemos, eso nos está quitando mucho tiempo; entonces, logramos junto con la Dirección de Estrategia Digital y Operaciones que nos asignaran licencias de Copilot a todo el personal del equipo de Auditoría para que con el Asistente Virtual de Copilot pudiéramos hacer el levantamiento de las minutas, entonces, una labor que nos podía tomar horas la redujimos a minutos. ¿Por qué razón? Porque ahora la minuta lo que nos corresponde es revisar el contenido para que quede solamente lo relevante, y ahí hemos venido ajustando otro cierto tipo de parámetros, como fue en la ficha de seguimiento de recomendaciones teníamos que duplicar cierta información

1 que nos solicitaba el registro, entonces, logramos un acuerdo para que esa
2 información solo se consignara en una de las hojas del archivo de Excel para estar
3 evitando esos reprocesos innecesarios que estábamos teniendo y así otros detalles. Lo
4 importante es que a partir de este Proyecto Lean, doña Andrea, nosotros, equipo de
5 Auditoría, todos los días trabajamos buscando cómo hacer más eficiente cada una de
6 nuestras tareas, porque nuestra meta no es solamente integrar a Copilot en la mayor
7 cantidad de labores que estamos realizando, sino lograr mayor eficiencia. ¿Con qué
8 objetivo? El tiempo de análisis, porque todo el proceso de documentación de papeles
9 de trabajo es sumamente importante; pero, el conocimiento técnico, la experiencia que
10 tiene mi equipo es demasiado bueno y lo que queremos es que puedan destinar más
11 tiempo para análisis en los trabajos que estamos ejecutando y así continuar
12 aportando más valor a BN Seguros”.

13 La directora Vindas Lara preguntó: “Entonces, Gabriela, ¿estos ¢12.000.000 sería
14 como de salarios, de tiempo de funcionarios?”.

15 La señora Sánchez Quirós respondió: “Sí, señora, doña Andrea, el Proyecto Lean lo
16 trabajamos con una empresa externa que BN Seguros contrata para mejorar el
17 liderazgo de las jefaturas de la Corredora. Entonces, se contrata una señora, que es
18 certificada a nivel internacional a nivel de Lean, ingeniera industrial, que es la que
19 nos dirige el proyecto. Este Proyecto Lean integró desde elaborar un contrato de qué
20 era lo que queríamos hacer y un seguimiento casi bimensual de los avances del
21 proyecto con las métricas de un ingeniero industrial, que usted sabe que son muy
22 finas, entonces, nosotros en cada ahorro tuvimos que demostrarle a ella cuántas eran
23 las horas que estábamos ahorrando. Entonces, este cálculo es salario más cargas
24 sociales multiplicado por las horas que logramos como ahorro, incluso, lo más
25 importante fue que éramos el equipo Lean más pequeñito dentro de BN Seguros y fue
26 el equipo Lean que logró el mayor ahorro monetario a nivel de BN Seguros”.

27 La directora Vindas Lara indicó: “Gracias, Gabriela, muy amable”.

28 La señora Sánchez Quirós externó: “Con mucho gusto. Y como le comentaba, doña
29 Andrea, este Proyecto Lean no se ha terminado, para nosotros marcó un cambio
30 importante en todo lo que es la eliminación de esas mudas que se dan en los diferentes
31 procesos para hacerlo más eficiente todavía y eso conlleva la implementación de
32 nuestro sistema de información. En esta siguiente filmación tal vez comentarles, para
33 el año 2025 de los diez informes que logramos emitir tenemos que un 32% de los
34 hallazgos estaban enfocados en temas de gobernabilidad, cuando hablamos de
35 gobernabilidad, aquí quiero hacer una aclaración, no estamos hablando de gobierno
36 corporativo, estamos hablando de gobernanza, que es otro término que a nivel del
37 marco de Cobit, que es una mejor práctica, nos lo define que integra: procesos,
38 estructuras, políticas, procedimientos, información, cultura, personas y los servicios
39 de infraestructura y aplicaciones, eso es gobernanza. Y luego, en temas de riesgo, con
40 un 53% y un 15% en temas de control interno. ¿Por qué esta distribución? Porque
41 nosotros hemos venido trabajando con un enfoque de madurez en los diferentes
42 procesos que integran el ciclo de auditoría de BN Seguros, y ese trabajo, por medio de
43 niveles de madurez, involucra en una primera instancia, una mejora sustantiva en la

Tomo 27

Nº 406

1 gestión del riesgo, ¿por qué razón? Porque si las áreas no cuentan con una adecuada
2 identificación de los riesgos, el control interno no va a ser suficiente para mitigar esos
3 riesgos porque no están bien identificados, entonces, se requiere una mejora
4 significativa que está trabajando doña Kathia y su equipo en todo lo que es la gestión
5 del riesgo de BN Seguros, ¿para qué? Para elevar el nivel de madurez y así que los
6 controles que se diseñen sean más eficientes y eficaces. Como resultado de
7 aseguramiento que podemos visualizar en esa filmina, en la sección inferior derecha
8 podemos ver que la mayoría de las recomendaciones están emitidas en ese foco de
9 gestión del riesgo, ocupamos como BN Seguros seguir trabajando fuerte en esos roles
10 y en esa gestión técnica del riesgo. Tenemos que, a diciembre, contábamos con un
11 inventario de 72 recomendaciones, que incluyen las 60 que emitimos en el periodo
12 2025, acá es importante destacar, nosotros, Auditoría, solamente emitimos las
13 recomendaciones que son pertinentes, no buscamos llenar a la Administración de
14 recomendaciones, sino, el trabajo que hemos venido haciendo es emitir aquellas
15 recomendaciones de aquellos temas relacionados a riesgo que son verdaderamente
16 importantes. Según las normas, tenemos que comentarles que hubo ampliaciones de
17 plazo para 29 recomendaciones en el año 2025, todo ello gestionado y coordinado con
18 la Administración. El desempeño operativo es, principalmente, el tema de
19 presupuesto y plan de capacitación, y acá importante comentarles que, en el plan de
20 calidad la calificación mejoró un 2% respecto al periodo anterior, la calificación del
21 84% se debió porque la Auditora Senior no le remitió a la Auditora de Calidad en
22 tiempo el artefacto, lo olvidó y, con justa razón, ya la Auditora de Calidad le dijo que
23 no iba a revisarlo cuando se lo suministró, entonces, el plan de acción es el envío en
24 conjunto del informe borrador junto con el artefacto. Mirada a futuro, vamos a
25 continuar dando ese aporte de valor, aquí las auditorías no estamos para generar
26 ingresos, nuestro aporte de valor es un trabajo técnico, profesional en aseguramiento
27 de la gobernanza, gestión de riesgo y control interno, vamos a continuar
28 implementando prácticas innovadoras de gestión de auditoría, incluso, todo lo que les
29 comenté de Copilot, vamos a seguir en esa optimización de los procesos, vamos a
30 mantener la gestión de revisión y aprobación de planes de acción y seguimiento de
31 recomendaciones en aras de seguir fortaleciendo la cultura del control gestión del
32 riesgo de BN Seguros y reforzar la comunicación con partes interesadas y, como
33 insumo de las nuevas normas, continuar con que el equipo obtenga las certificaciones
34 internacionales. Ya pasando al informe detallado, tal vez acá informarles que, bueno,
35 para el año 2025 habíamos emitido 10 informes que se detallan en esta filmina,
36 tenemos informes en proceso, los indicados en el inciso uno y en el proceso de
37 elaboración, tal vez comentarles que el del inciso uno ya está emitido en definitivo,
38 los siguientes tres están emitidos en borrador, en espera de las reuniones de cierre
39 con la Administración, y los siguientes informes están en proceso de elaboración en
40 conjunto con la Administración, para terminar de definir el avance de las causas raíz.
41 Respecto a las recomendaciones que tenemos en el inventario en este momento por
42 año de emisión, según no lo solicitó don Bernal, 57 son del periodo 2025, esto lo que
43 demuestra es que la Administración de las recomendaciones emitidas en el 2025 logró

1 cumplir tres, tenemos 11 del 2024 y cuatro del 2023 que les había comentado que
2 tienen que ver con temas tecnológicos. En conclusiones, la Auditoría obtiene una
3 calificación de 85,8%, la cual disminuye un 7% respecto al 2024; pero, refleja nuestro
4 compromiso por ese profesionalismo, excelencia que requiere nuestro Conglomerado,
5 mejora en las calificaciones de las auditorías de calidad, la emisión de los informes,
6 la certificación Lean y asesoría en el diseño de planes de acción y evidencia para el
7 cumplimiento de recomendaciones emitidas, que es colaborando en la mejora del
8 sistema de control interno. Nuestra recomendación es dar por conocido el informe y
9 si tienen alguna consulta con mucho gusto”.

10 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguna consulta para doña Gabriela?
11 Adelante, don Rodolfo”.

12 El director González Cuadra acotó: “En cuanto a esas reuniones presenciales que se
13 eliminaron en busca de ese ahorro de ¢12.000.000, me parece que debería analizarse
14 si se pierde calidad, porque no conozco ese instrumento que usted menciona de
15 Microsoft; pero, no es lo mismo, sobre todo para esa materia, una reunión presencial
16 que virtual, así que valdría la pena comparar resultados en el tiempo”.

17 La señora Sánchez Quirós indicó: “Muchas gracias, don Rodolfo. Sí, lo hemos venido
18 valorando cuando tenemos dudas de las expectativas que alguna jefatura nos
19 suministra, nosotras mismas somos las que le solicitamos una reunión para poder
20 entender, porque sí es muy importante para nosotros las expectativas de la
21 Administración, aunado a eso, don Rodolfo, en julio del año pasado que tuvimos una
22 reunión con el equipo gerencial, nosotros hablábamos que en esas expectativas
23 ocupábamos que el mismo equipo gerencial nos definiera el nivel de madurez, que es
24 el nivel de exigencia de los estudios de auditoría para llegar a un equilibrio óptimo,
25 porque no todos los procesos tienen el mismo nivel de madurez de su sistema de
26 control interno, entonces, es un proceso que venimos trabajando en conjunto con la
27 Administración para lograr ese equilibrio entre el nivel de exigencia y el nivel de
28 madurez que en este momento BN Seguros puede obtener; pero, muchas gracias”.

29 La directora Vindas Lara consultó: “Gabriela, ¿el 68,8% de eficacia del plan anual es
30 sobre 100%? Porque si es así, también creo que en conclusiones hay que poner este
31 número que no es tan positivo”.

32 La señora Sánchez Quirós respondió: “Doña Andrea, muchas gracias por la
33 observación. Bueno, con muchísimo gusto lo puedo integrar en las conclusiones y
34 volverles a enviar los documentos y, sí, el cálculo es debido a los atrasos en la emisión
35 de los informes, principalmente, que es la variable de oportunidad; pero, con
36 muchísimo gusto lo incluyo y vuelvo a remitir a la Secretaría los datos corregidos.
37 Gracias”.

38 La directora Vindas Lara señaló: Sí, tal vez con esa aclaración del porcentaje que falta
39 para el 100% a qué se debe, que es lo que me acaba de explicar, si les parece a los
40 otros miembros también”.

41 El director Alvarado Delgado consultó: “¿Estamos de acuerdo con lo que plantea doña
42 Andrea?”.

43 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado dijo: “O.K., muchas gracias. Damos por conocido el informe”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el oficio BNCS-AI-04-2026 del 12 de febrero del 2026, anexo al resumen ejecutivo de la misma fecha, el cual contiene el *Informe Ejecutivo de Desempeño de la Auditoría Interna de BN Seguros 2025*, así como la declaración de independencia y objetividad de la Auditoría Interna, expuesto en esta oportunidad por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna de esta sociedad. Es entendido que se deberá incorporar en las conclusiones del informe la explicación correspondiente al porcentaje que falta para alcanzar el 100% en la variable de eficacia del plan anual, de conformidad con la observación formulada por la directora Andrea Vindas Lara.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 12.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó la carta del 9 de febrero del 2026, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 7.º, sesión 353, celebrada en esa misma fecha, en el que se tuvieron por presentados los resultados de la *Evaluación de experiencia del cliente de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica 2025* y, además, se resolvió elevar a conocimiento de las juntas directivas de las subsidiarias los citados resultados.

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones el señor Ángel Bustos López, jefatura de Evaluación de Experiencia del Cliente, adscrita a la Subgerencia General de operaciones, con el propósito de llevar a cabo una presentación al respecto.

El director Alvarado Delgado señaló: “Adelante, por favor”.

El señor Bustos López indicó: “Bueno, buenas tardes. Me corresponde nuevamente, desde Evaluación de Experiencia al Cliente, compartirles de manera informativa, a solicitud del Comité de Auditoría, los resultados de satisfacción de los servicios de Auditoría Interna de BN Seguros. Este estudio tiene como fin identificar oportunidades de mejora, fortalecer la gestión de auditoría y asegurar también que la gestión de auditoría está agregando valor. En primera instancia, tenemos un comparativo entre los resultados de satisfacción general entre auditorías internas, se muestra lo que es la Auditoría Interna de BN Seguros se ubica en un nivel de satisfacción parcial. Visto a nivel del comportamiento que ha tenido el indicador de satisfacción en los últimos tres periodos, esa evaluación se está haciendo anual, hay una diferencia considerable entre los resultados 2024 y 2025. Acá hay un elemento importante, que es que en 2024 el grupo evaluador fue la Junta Directiva únicamente; sin embargo, para 2025 se incorpora también la alta gerencia y la parte de jefaturas como tal de BN Corredora”.

Tomo 27

Nº 406

- 1 El director Alvarado Delgado indicó: “Don Ángel, eso que menciona es importante. ¿Y
2 para el año 2023 cómo estuvo? ¿Fue mixto o también fue solo uno de los dos?”.
- 3 El señor Bustos López dijo: “Fue solo Junta también”.
- 4 El director Alvarado Delgado mencionó: “O.K., más bien, fue a partir del 2025 que se
5 incorpora también la parte administrativa en la valoración”.
- 6 El señor Bustos López afirmó: “Sí, señor”.
- 7 El director Alvarado Delgado apuntó: “Gracias”.
- 8 El señor Bustos López continuó la presentación mencionando: “Acá podemos ver que
9 el primer grupo, los miembros de Junta Directiva, otorgan una satisfacción de 72.
10 Van a ver que los dos grupos se evalúan de manera muy consistente. Acá lo que
11 traemos es algunas frases que presentamos a los evaluadores y mostramos las
12 agrupaciones que están en totalmente de acuerdo y de acuerdo, entonces, ante la frase
13 que la Auditoría es un asesor de confianza para la toma de decisiones, pues, un 40%
14 de las respuestas estuvo en los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por otra
15 parte, en términos de conocimientos, que si demuestra los conocimientos necesarios
16 en ese caso, pues el 80% coincide en que está totalmente de acuerdo o de acuerdo con
17 esa aseveración. Eso es como el ejercicio como tal que vamos a estar viendo. Entonces,
18 se concentran las principales oportunidades a nivel de la consideración de asesor de
19 confianza, los servicios de calidad y objetivos, y la oportunidad de estos servicios.
20 Desde la perspectiva de la alta gerencia y jefaturas de BN Seguros nuevamente
21 tenemos, en términos de información útil para la toma de decisiones, resultados que
22 sí promueven o no la eficiencia de los procesos, tal vez, es donde se concentran
23 oportunidades más marcadas, igual que a nivel de la comunicación de los informes
24 como tal, la forma en que se está comunicando. En cuanto a la precisión y la claridad
25 de los mismos, es donde se observa tal vez mayor oportunidad. Puntos fuertes a nivel
26 de independencia, la ética profesional y la confidencialidad en el manejo de la
27 información son temas que resaltan al obtener el 100% de respuestas en de acuerdo
28 y totalmente de acuerdo, y este es un resumen de los resultados, más bien, quedo
29 atento a cualquier observación o consulta”.
- 30 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguna consulta? Adelante, Andrea”.
- 31 La directora Vindas Lara externó: “Bueno, al ver la parte de gerentes, directores y
32 jefaturas, hay calificaciones en un rango desde el 44% al 100% que yo creo que
33 ameritan un plan de mejora cualitativo, porque es importante que, por ejemplo, los
34 informes, comunicaciones de resultados sean precisos, sean claros y constructivos. ¿Y
35 qué me dice a mí como en el fondo estas tres cosas? —Por mencionar algunas— Y es el
36 conocimiento del negocio y el ponernos como en los *zapatos* de la Administración para
37 que efectivamente los informes que salen de Auditoría llenen eso. Entonces, Gabriela,
38 me parece que esta es una oportunidad de mejora cualitativa para superar esto que
39 ya está detectado. Hay una parte de su trabajo que es con Junta Directiva; pero, hay
40 otro tema que es con la Administración, que es la mayor parte del tiempo, donde es
41 importante hacer un plan de mejora desde su liderazgo para que estos puntos o estos
42 componentes cambien”.
- 43 El director Alvarado Delgado dijo: “Adelante”.

La señora Sánchez Quirós externó: “Muchas gracias, doña Andrea. Sí, era a lo que me iba a referir. Nosotros, equipo de Auditoría de BN Seguros, ya elaboramos el plan, el plan está elaborado desde la primera semana que Ángel nos comunica los resultados. El tema es que necesito una reunión con la Auditoría del Banco el próximo jueves, porque un tema que nos ha afectado es la metodología de redacción de informes. ¿Por qué razón? Porque la metodología nos solicita poner frases como: *no tiene, no cuenta*, empezar la causa raíz por el nombre de una de las áreas de BN Seguros o de la subsidiaria que corresponde y ese cambio que se dio en mayo 2025 a nivel metodológico no ha tenido la aceptación, entonces, como le comento, el plan está listo, solo me falta esa reunión del jueves y ese plan, en transparencia y por el principio de rendición de cuentas, se los vamos a traer a ustedes de conocimiento. Entonces, quería agradecerle mucho a Ángel por todo el trabajo en la construcción de la herramienta, en los resultados, en la presentación y con gusto les amplió lo que consideren necesario. Gracias”.

El director Alvarado Delgado comentó: “Muchas gracias. Muchas gracias, don Ángel”.

El señor Bustos López dijo: “Con gusto”. Quien, de seguido, se retiró del salón de sesiones.

En virtud de que no hubo más consultas al respecto, los señores directores estuvieron de acuerdo en tener este asunto por presentado.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentados los resultados de la *Evaluación de experiencia del cliente de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica 2025*.

Nota: se dejó constancia de que la señora Gabriela Sánchez Quirós se retiró del salón de sesiones al finalizar el conocimiento del asunto consignado en el presente artículo.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 14.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado dijo: “Pasamos al último punto, validación de grabación de audio y video”.

La señora Zúñiga Chacón respondió: “Sin problemas, don Bernal”.

El director Alvarado Delgado acotó: “Muchísimas gracias. Siendo así, damos por concluida la reunión del día de hoy 3 de marzo. Buenas tardes”.

(B.A.D.)

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

2

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

5