

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.

N.º 290

Costa Rica, martes cinco de octubre del mil veintiuno, a las nueve horas con cinco minutos.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos: Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta
Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sr. Mario Carazo Zeledón, 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
- Asesor Legal de la Junta Directiva
- General del BNCR: Lic. Rafael Brenes Villalobos
- Subsecretaria General: Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por la Covid-19, la presente sesión se desarrolló vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 2.º

La presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 290 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

Los directores mostraron su anuencia en aprobarlo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria 290 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 3.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 289, celebrada el 21 de setiembre del 2021. Al respecto, consultó: “¿Algún comentario o consulta? Si no los hay la someto a aprobación”.

El señor Brenes Villalobos indicó: “Doña Ruth, yo tengo una recomendación para que se declaren confidenciales los artículos 7.º y 8.º, en los dos casos se trataron temas que me parecen que son estratégicos durante la discusión, entonces, de ahí la recomendación. Muchas gracias”.

La directora Alfaro Jara señaló: “Don Rafael, muchas gracias por la observación. Entonces, les solicitaría la aprobación de las actas con la declaratoria de confidencialidad de los artículos 7.º, y 8.º. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los señores directores se mostraron anuentes en aprobar el acta con la observación formulada en esta ocasión por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 289, celebrada el 21 de setiembre del 2021, considerando la observación formulada en esta oportunidad por el señor Rafael Brenes Villalobos, en el sentido de declarar confidencial los artículos 7.º y 8.º de la citada acta.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 4.º

En relación con el acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 4.º, sesión 287 del 17 de agosto del 2021, relativo a la participación en el ***XXI Congreso Regional Copaprose México 2021***, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó para conocimiento de este órgano colegiado el resumen ejecutivo, de fecha 30 de setiembre del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-GG-092-2021 con fecha 29 del mismo mes, en el que solicita dejar sin efecto la participación del señor Mario Carazo Zeledón y de su persona, debido a que deben atender otros compromisos.

El señor Barrientos Solano comentó: “Básicamente es en relación con el acuerdo que se había tomado para la participación de don Mario y de mi persona en el evento de México; pero, por compromisos que ya tenemos don Mario y yo. Entonces, nada más es para que conste en el acta que nosotros no estaríamos participando en el evento de Copaprose de noviembre”.

El director Carazo Zeledón indicó: “Del mismo modo yo quisiera reiterar lo que dice don José que por razones externas no puedo participar en la sesión. Pido que se me releve de esa obligación”.

Resolución

Considerando la solicitud expresa de la Administración presentada mediante el oficio BNCS-GG-092-2021 de fecha 29 de setiembre, adjunto al resumen ejecutivo

con fecha 30 del mismo mes, y la explicación brindada en esta oportunidad por los señores Carazo Zeledón y Barrientos Solano, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dejar sin efecto parcialmente** el acuerdo tomado en el inciso iii), numeral 1), artículo 4.º, sesión 287, celebrada el 17 de agosto del 2021, específicamente en lo que respecta a la participación de los señores Mario Carazo Zeledón, director, y José Alfredo Barrientos Solano, gerente general de BN Sociedad Corredora de Seguros S.A., en el **XXI Congreso Regional Copaprose México 2021**, que se efectuará en México del 3 al 5 de noviembre del 2021.

Comuníquese a Gerencia General y director Carazo Zeledón. (J.A.B.S.)

ARTÍCULO 5.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 30 de setiembre del 2021, al cual se adjunta el oficio SGS-0824-2021 del 24 de setiembre del 2021, suscrito por el señor Tomás Soley Pérez, superintendente de Seguros, en el que extiende una invitación para participar de manera virtual en el evento denominado **Inclusive Insurance Innovation Lab (iii-lab)**, el cual es un programa internacional de construcción de capacidades, enfocado en el impacto del cambio climático en los segmentos más vulnerables de la población. Dicho evento tendrá lugar de octubre del 2021 a setiembre del 2022, con la posibilidad de que los trabajos, tanto nacionales como internacionales, sean presenciales, por lo cual debe existir disponibilidad personal para movilizarse y recursos económicos para financiar el viaje.

El señor Barrientos Solano comentó: “Hace dos semanas el regulador don Tomás Soley me pidió una reunión para comentarme de un programa en donde se escogen tres países a nivel mundial, entre ellos Costa Rica, para hacer un desarrollo de todo lo que tiene que ver con el impacto del cambio climático y la inserción del tema de resiliencia y los seguros en los sectores más vulnerables. Eso es un programa mundial y la Superintendencia nos escogió a nosotros y nos invitó a que participemos en ese evento. Es un programa que se va a desarrollar con un grupo de trabajo mundial, que va a estar liderado por el regulador, en el caso de nosotros, y que estaría incorporando un grupo pequeño de personas del sector de seguros en Costa Rica, y nos escogieron a nosotros. Entonces, yo le mencionaba a doña Ruth que, más bien, es un privilegio que el regulador nos escoja a nosotros para participar en el desarrollo de un programa de resiliencia en materia de seguros, por todo lo que tiene que ver con el cambio climático y los sectores a donde les impacta que tiene vulnerabilidad y ese programa y capacidades se van a desarrollar a nivel mundial. Ellos hablan de un costo; pero, es un costo de traslado en caso de requerirse; de momento está definido que se va a hacer de octubre del 2021 a setiembre del 2022, más o menos son 28 reuniones y talleres con esos equipos en donde se va a desarrollar todo ese tema de resiliencia en materia de seguros, de inclusividad de todos estos segmentos, de la población más vulnerable y de todo el

tema de cambio climático. Entonces, sí es algo muy importante para nosotros. En la reunión le participamos a don Tomás que estábamos de acuerdo, desde el punto de vista de la Administración; pero, que también teníamos que pasar por la aprobación de nuestra Junta Directiva. Nosotros sí estamos muy emocionados porque tiene un tema de sostenibilidad y creo que es un baluarte, es algo importantísimo que ha hecho el Banco a través de los años y que nos tomen en cuenta para que nosotros participemos de lleno en este proceso es muy importante. De hecho, estarían participando dos personas, Silvia Chaves como líder de la sostenibilidad a nivel del Banco Nacional, que yo lo pedí así al regulador y más bien estaba encantado, porque él habla de todas las buenas prácticas que el Banco Nacional hace hoy como líder en todo lo que es sostenibilidad y gobernanza, y Antonio, que ya es más en el desarrollo comercial, creación de productos, la estrategia y todas estas partes que requiere una asistencia más profunda y de mucha organización. Don Tomás me dice que estas reuniones están planteadas como talleres de grupos de trabajo a nivel digital, o sea, en un programa virtual; pero, puede pasar que haya alguno de todos esos eventos que se tenga que celebrar en alguno de los países que están desarrollando el programa (Alemania y Francia), por ahí fue lo que más mencionaron dentro de la presentación. Entonces, lo traía acá para que haya una aprobación de nuestra Junta Directiva”.

La directora Ruiz Delgado mencionó: “Me parece excelente la invitación, por supuesto que es un reconocimiento a todo lo que ha venido haciendo el Banco y sus subsidiarias con respecto a los temas de sostenibilidad. Tal vez recordar que la semana pasada se hizo el lanzamiento de Finanzas Sostenibles y esto se hace participando con la Alianza Francesa para el Desarrollo y con el BID. Ayer lo íbamos a ver en la Junta; pero, por asuntos de tiempo lo trasladamos para la próxima semana. Reitero lo del reconocimiento; sin embargo, solamente me quedó una preocupación con la participación de doña Silvia y es si está autorizada por parte de la Administración del Banco, porque recordemos que ella no es funcionaria de la Corredora, sino que es del Banco. Entonces, nosotros podemos estar de acuerdo con su participación; pero, no lo podríamos aprobar, y el caso de Antonio depende de la Administración. Me parece que el tema es un poco más informativo en esa línea; pero sí creo que hay que pedirle una autorización, José, a la Administración del Banco, aquí está doña Rosaysella, para que doña Silvia pueda participar y por supuesto el acuerdo en la línea de que se formalice el interés y el compromiso de cumplir con todas las demandas que involucran el proceso particularmente en materia de tiempo, recursos económicos y toma de decisiones, pues ahí sí creo que nosotros sí tenemos que tomar un acuerdo. Así que solamente tenía esa pequeña consulta como para que no se nos convierta luego en un problema si no hay autorización por parte de la Administración que, en este caso, supongo, que tendría que ser don Francisco Gamboa el que nos haga esa autorización. Así que, eso era, doña Ruth, muchas gracias”.

La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias, doña Jeannette, por la aclaración.

1 En este caso, entonces, lo que podríamos hacer es recibirlo de conocimiento
2 mientras se gestiona lo de Antonio por parte de José y lo de Silvia quedaría por
3 fuera para que sea considerado por la Administración del Banco ¿Correcto, doña
4 Jeannette?”.

5 La directora Ruiz Delgado respondió: “Sí, señora. Es como que José le mande una
6 solicitud formal a don Francisco para que autorice la participación de doña Silvia,
7 por un asunto de competencias, y creo que con eso nosotros lo que podríamos
8 aprobar es la solicitud que se le dé a don Francisco; pero, por supuesto no su
9 participación”.

10 El señor Barrientos Solano externó: “Tal vez en el acuerdo lo que podría quedar es
11 que queda la aprobación, porque sí hay que mandar una serie de documentación al
12 regulador. Básicamente, es que quede de aprobación nuestra participación y nada
13 más a nivel interno, el tema de la definición de Antonio es un tema más
14 Administrativo de la Corredora; pero, lo traje para informar que él es el que va a
15 participar en este proceso, porque es mucho más tema comercial, y en el caso de
16 Silvia, entonces, yo me comprometo a enviar una solicitud formal, que ya la hice;
17 pero, tal vez no reviste esa formalidad que se está solicitando acá. Yo hago una
18 solicitud formal dirigida a don Francisco para que él autorice la participación de
19 Silvia, porque en realidad lo que habría que informarles a ellos es la participación
20 de Silvia en el proyecto”.

21 La directora Alfaro Jara acotó: “De acuerdo. Entonces, lo damos por recibido”.

22 La directora Ruiz Delgado agregó: “Y aprobada la segunda parte, doña Ruth”.

23 La directora Alfaro Jara dijo: “Y aprobada la participación de la Corredora en el
24 programa ¿De acuerdo y en firme?”

25 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

26 **Resolución**

27 **Considerando** la explicación brindada en esta oportunidad por el señor José
28 Alfredo Barrientos Solano, gerente general, sobre la importancia de la temática a
29 desarrollarse la actividad propuesta, así como la conveniencia y oportunidad de
30 participar en esta, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN**
31 **FIRME: autorizar** la participación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., en
32 el evento denominado ***Inclusive Insurance Innovation Lab (iii-lab)***, el
33 cual tendrá lugar de octubre del 2021 a setiembre del 2022, de conformidad con los
34 términos del oficio SGS-0824-2021, de fecha 24 de setiembre del 2021, suscrito por
35 el señor Tomás Soley Pérez, superintendente de Seguros, conocido en esta ocasión.
36 Es entendido que, de conformidad con lo señalado en la parte expositiva del
37 presente artículo, la Administración deberá gestionar lo pertinente para la
38 designación de los participantes en dicho programa.

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

42 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 10.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha 29 de setiembre del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 14.º, sesión 12.554, celebrada el 27 del mismo mes, en el que, entre otros aspectos, se aprobó la propuesta de actualización documental, de conformidad con los términos de los anexos al resumen ejecutivo GC03-2021, de fecha 22 de setiembre del 2021, correspondiente a los siguientes documentos: **i)** *AN03GC01, Metodología para la evaluación de los Órganos de Gobierno Corporativo del CFBNCR, Edición 6, y ii)* *PR13GC01, Gestión de Comités, Edición 5*. Asimismo, se tuvo por presentado, en lo que interesa a esta sociedad: **i)** el *Informe Semestral de la Gestión de los Órganos de Gobernanza Corporativa del CFBNCR* (anexo en esta oportunidad), **ii)** la exposición titulada *Resultados de gestión del proceso de gobernanza corporativa, Setiembre 2021*, y **iii)** las cartas de fecha 22 de setiembre del 2021, suscritas por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general, mediante las cuales comunica los acuerdos tomados por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza en los artículos 7.º y 8.º, sesión 52 del 17 de setiembre del 2021.

En virtud de que no hubo consultas, la directora Alfaro Jara indicó que este asunto se daría por conocido.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada la carta de fecha 29 de setiembre del 2021, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 14.º, sesión 12.554, celebrada el 27 del mismo mes, en el que, entre otros aspectos, se aprobó la propuesta de actualización documental, de conformidad con los términos de los anexos al resumen ejecutivo GC03-2021, de fecha 22 de setiembre del 2021, correspondientes a los siguientes documentos: **i)** *AN03GC01, Metodología para la evaluación de los Órganos de Gobierno Corporativo del CFBNCR, Edición 6, y ii)* *PR13GC01, Gestión de Comités, Edición 5*. Asimismo, se tuvo por presentado: **i)** el *Informe Semestral de la Gestión de los Órganos de Gobernanza Corporativa del CFBNCR*; **ii)** la exposición titulada *Resultados de gestión del proceso de gobernanza corporativa, Setiembre 2021*, y **iii)** las cartas de fecha 22 de setiembre del 2021, suscritas por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general, mediante las cuales comunica los acuerdos tomados por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza en los artículos 7.º y 8.º, sesión 52 del 17 de setiembre del 2021.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 13.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el informe de auditoría AG-F-26-2021, denominado ***Visión Estratégica del Talento Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica***. Asimismo, anexa la carta de fecha 22 de setiembre del 2021, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 4.º, sesión 262, celebrada en la misma fecha, en el que se tuvo por presentado el citado informe y se resolvió elevarlo a conocimiento de las juntas directivas de las sociedades anónimas.

Sobre el particular, la señora Sánchez Quirós comentó que, como otro logro más del trabajo de sinergias que vienen ejecutando las auditorías internas del Conglomerado, se elevan los resultados de un estudio de visión estratégica del talento humano. Planteó la pregunta de por qué es tan importante el talento humano en este momento. Indicó que la Universidad de Harvard, mediante un estudio reciente publicado en su revista, hablaba de los nuevos elementos de la transformación digital, destacando la importancia de la experiencia del empleado en el desarrollo de capacidades y la adquisición de nuevas destrezas y conocimientos, así como la creación de funcionarios o colaboradores multidisciplinarios. Agregó que ellos prevén que el alto nivel con el que viene avanzando la tecnología en materia de robótica e inteligencia artificial no es que va a desplazar el recurso humano; pero, sí se va a requerir que el recurso humano actual tenga la capacidad de adaptarse para convivir con esas nuevas tecnologías. Dijo que, con esa introducción iniciará la presentación. Resaltó que el propósito de la revisión fue evaluar esa visión estratégica del talento humano del Conglomerado Financiero, tanto actual como futura, en términos de planificación y el alineamiento que tanto se ha venido promoviendo en los últimos años de parte de las juntas directivas, para trabajar con un mismo enfoque de Conglomerado. A continuación, expresó que otro aspecto que también se vio es el rol estratégico y asesor que tiene que liderar la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano, el cual en este momento no se ve tan desarrollado y es una oportunidad de mejora. Luego, respecto de los resultados, subrayó que no se tiene una planificación estratégica de mediano y largo plazo en materia de desarrollo humano para la organización. Explicó que se tienen planes operativos anuales con indicadores; no obstante, se requiere de esa visión a futuro, que no solamente es para el desarrollo humano, sino que todos los días en los puestos de trabajo hay que adelantarse al futuro: qué se puede desarrollar y qué se puede recomendar a fin de que Conglomerado se prepare mejor que las demás entidades financieras y que vaya desarrollando las ventajas competitivas que tal vez otros participantes no están viendo. Manifestó que, aunado a eso, está la visión estratégica. Externó que desde las auditorías internas se tiene un rol dentro de los modelos de gestión, que es tener vigilantes estratégicos, los cuales son funcionarios

que constantemente están consultando la web, buscando artículos relacionados con la gestión de las auditorías internas y con temas propios de los mercados en los que participa el Conglomerado; por tanto, se le propone a la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano que, en conjunto con las sociedades anónimas, se elabore, en primera instancia, un plan estratégico con esa visión a futuro, considerando indicadores *Smart*, KPI y OKR, que permitan adelantarse y prepararse. Adicionó que también se le solicitó que se vayan creando esos visores estratégicos. Seguidamente, comentó que otro aspecto encontrado es que el Conglomerado en materia de desarrollo humano no ha tenido una visión de transformación digital. Observó que no se refiere solo a sistemas de información, sino que uno los pilares de la transformación digital es la simplificación de procesos, por lo cual se requiere de esa simplificación y la búsqueda de herramientas que la ayuden y permitan tener una mejor experiencia del colaborador en planes de desarrollo y planes de sucesión. Mencionó que hay suscripciones en páginas web que no son muy caras, en las que suministran herramientas ya probadas por otras entidades financieras para la gestión de los planes de desarrollo o de sucesión, que ayudarán a dicha simplificación del proceso y a que el colaborador que está involucrado en ese proceso se encuentre más satisfecho y tenga una mejor experiencia en el desarrollo de las competencias y capacidades que se le hayan establecido mediante los planes de sucesión o de desarrollo. Manifestó que lo anterior busca cómo lograr que todo eso se trasmita al Conglomerado; es decir, que el Banco y las sociedades anónimas se vean beneficiadas de las nuevas herramientas y que siempre en todo momento, y es parte de una de las recomendaciones del informe, se considere al recurso humano dentro de todos los proyectos institucionales. Resaltó que lo que está pasando es que no se está considerando como uno de los pilares relevantes en los proyectos institucionales la integración del recurso humano, siendo este elemental, porque no hay un solo proyecto en el cual tenga que ver algún colaborador del Banco. Señaló que se le está solicitando a la jefatura de Mejora Continua que integre dentro del flujo de proceso de gestión de proyectos a la Dirección de Desarrollo Humano, para que juntos puedan planificar la ruta de este proyecto, considerando los recursos humanos del Conglomerado. Expresó que otro elemento relevante es que está sucediendo como cuando los cuidadores se enfocan en una persona que requiere atención por temas de salud; pero, no se cuidan ellos. Detalló que está pasando que la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano y las áreas de Recursos Humanos se preocupan mucho por el desarrollo de competencias, habilidades y nuevas tecnologías de todo el Conglomerado; sin embargo, se olvidan de ellos. Añadió que vino la necesidad de recomendar que las áreas de Desarrollo Humano busquen especialización, dado que se tienen certificaciones internacionales que brindan esa especialización y también se requiere que estas áreas comiencen a aprender de análisis e inteligencia de datos, porque ahorita se debe empezar a almacenar información importante de los colaboradores, para poder empezar a realizar esos análisis profundos que permitan dar esa experiencia al colaborador que tanto se

1 necesita. Apuntó que la especialización solo se adquiere mediante el conocimiento y
2 la practica; de ahí la importancia de que las áreas de Desarrollo Humano empiecen
3 a recibir esa formación y a desarrollar sus competencias y capacidades en esa
4 materia, alineándose a las mejores prácticas. Dijo que otro aspecto a considerar es
5 que las áreas de desarrollo humano dedican más del 60% del tiempo en atender
6 temas operativos, lo cual es uno de los aspectos que afectan el poder lograr la visión
7 estratégica que se requiere en estos temas, por lo que se recomendó que la Dirección
8 Corporativa de Desarrollo Humano, en conjunto con las gerencias generales de la
9 sociedades anónimas, realice un análisis acerca de la viabilidad de crear en el
10 Conglomerado un centro de operaciones que se encargue de atender temas
11 operativos como planilla, controles de planes de sucesión y desarrollo, a fin de que
12 estas áreas puedan enfocarse en la visión estratégica que se pretende desarrollar.
13 Además, en cuanto a los planes de carrera, señaló que se logró identificar que en el
14 Conglomerado no se tienen planes de carrera en la misma sociedad o dentro del
15 Conglomerado y que las mejores prácticas recomiendan que los funcionarios puedan
16 tener opciones de crecimiento tanto dentro de la organización a la que pertenecen
17 como dentro del Conglomerado, con el propósito de motivar, atraer y retener el
18 talento, considerando que internacionalmente se maneja el concepto de economía
19 del conocimiento e innovación, el cual busca atraer y retener al personal con
20 mejores capacidades a nivel mundial, proceso que podría ser aplicado a la escala del
21 Conglomerado Banco Nacional. Luego, señaló que otra oportunidad de mejora es lo
22 referente a las entrevistas de salida que se realiza al personal, puesto que, al igual
23 que perder un cliente, es doloroso perder un buen recurso dentro de la organización.
24 Doña Gabriela indicó que doña Marielos Aldí, representante de la firma Aldi
25 Zeledón & Asociados, les comentaba que se tarda más de un año en atraer un nuevo
26 colaborador, formarlo y que se alinee a la cultura de la organización, por lo que las
27 entrevistas de los colaboradores se convierte en información muy rica que permite
28 visualizar áreas de mejora, y si las jefaturas relacionadas requieren el desarrollo de
29 alguna competencia o habilidad para motivar a ese personal, que se sienta
30 interesado en mantenerse en la organización y no se vaya a la competencia. Dijo
31 que estos son los motivos por los que se considera relevante completar a conciencia
32 dichas encuestas de salida y, de esta manera, establecer los planes de acción
33 necesarios para mantener y retener al mejor personal de todo el sistema financiero
34 nacional. Igualmente, resaltó la importancia de la atracción del talento por medio
35 de aspectos como la estabilidad, beneficios y otros elementos que se pueden
36 promocionar. Por otra parte, indicó que hay un artículo de la Universidad de
37 Harvard relacionado con los nuevos elementos de la transformación digital en el que
38 se destaca la creación de la posición de un director de conocimiento, con el objetivo
39 de que pueda articular los planes de capacitación y desarrollo con una visión
40 futurista y de ir preparando a los colaboradores para que sean multidisciplinarios y
41 puedan adaptarse a esas nuevas tecnologías con las cuales tienen que convivir, por
42 lo que es importante enfocarse en cómo atraer el talento para que el Conglomerado

1 siga creciendo y manteniendo el liderazgo en todos los mercados en los que
2 participa. Por último, recalcó la importancia de que el Conglomerado se vaya
3 adaptando a las diferentes modalidades de contratación y de trabajo como lo son las
4 jornadas cuatro-tres, teletrabajo, teletrabajo internacional, entre otros; lo anterior,
5 con el objetivo de atraer cada vez más personal y, a la vez, especializarlo en temas
6 particulares o en las áreas que requieren de mejora continua, creando las ventajas
7 competitivas que tanto se necesitan.

8 El señor Barrientos Solano dijo: “Quiero agradecerle a Gabriela por este informe de
9 talento humano. También, quiero destacar algunos aspectos que la Corredora ha
10 venido desarrollando hace, al menos, un año y medio en esta materia. En el 2019
11 habíamos cerrado con un indicador de salud organizacional de 71% y logramos
12 pasar a un 82%, y esa es la percepción del personal de cómo se siente en la
13 Corredora. Yo sé que el informe es más a nivel del Conglomerado; pero, quería
14 destacar algunos aspectos que hemos hecho en esta subsidiaria y que han cambiado
15 mucho la percepción del personal. Además, quiero resaltar que nosotros adoptamos
16 de manera transversal el tema de salud organizacional, de las personas, el talento
17 humano. Todo eso lo empezamos a tener como una visión estratégica que nos aprobó
18 la Junta Directiva con el proyecto de la firma Aldi Zeledón & Asociados. También,
19 se aplicó la herramienta que se llama *Pinsight* a 42 colaboradores, para poder hacer
20 un desarrollo de talento y definir sus habilidades blandas en momentos de presión,
21 dificultad, en elaboración de estrategias y demás. La motivación no estaba del todo
22 bien y fue uno de los indicadores que mejoramos. Todo esto se debe a que hemos
23 participado de manera activa en estos procesos, en los que enriquecemos el talento
24 humano para que empiece a desarrollarse y tenga un liderazgo inspiracional
25 interno, en el que las personas trabajen inspiradas y les guste trabajar en la
26 Corredora. Yo creo que esta sociedad anónima ha trabajado bastante bien todo esto.
27 Hay grupos y equipos que desarrollan diferentes situaciones en las que tenemos que
28 mejorar para ir creciendo. Quería recordar todos los esfuerzos que desde esta Junta
29 hemos desarrollado en materia de talento humano. Ha sido un trabajo arduo que no
30 necesariamente se ve; pero, requiere de muchas horas de personas, de líderes de la
31 organización, de nuestra Junta Directiva, de la Auditoría y de la Alta
32 Administración. Al final, es conseguir siempre que esos talentos y las habilidades de
33 las personas impacten directamente en la motivación de ellos; pero, también en los
34 resultados de la organización. Tiene que ser un proceso que vaya con equidad. Me
35 dejaré la tarea de que, en una próxima sesión, participen los representantes de Aldi
36 Zeledón & Asociados para que nos cuenten un poco acerca del proyecto en el que se
37 está trabajando. A nivel del Conglomerado, tenemos una relación directa con el área
38 de Desarrollo Humano del Banco. Ellos están en el proceso de la creación de una
39 subsidiaria que va a tener varios servicios y que se los ofrecerá a todas las
40 subsidiarias. Creo que eso va a venir a ayudar a que los tiempos sean más cortos
41 para poder desarrollar diferentes estrategias que tengamos como Conglomerado”.

1 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muy interesante este informe. Tuvimos la
2 oportunidad de analizar el apartado del Banco en la Junta Directiva General y cada
3 una de las subsidiarias ha ido viendo su respectivo apartado con respecto al
4 informe; pero, quizá lo más importante de todo esto es rescatar que tenemos este y
5 otros informes que van en la línea de cómo funciona el Conglomerado Financiero.
6 Este tema costó que se entendiera en su oportunidad; pero, ahora estamos viendo
7 los resultados y las bondades de funcionar de esa manera. Además de hablar del
8 resultado de la Corredora que es muy bueno, al igual que el del resto del Banco,
9 porque hay mejoras muy significativas, quiero resaltar esa coordinación que, al
10 final, es lo que realmente al Conglomerado le interesa, porque esa es la manera en
11 la que podemos ir homologando procesos y buscando mejoras significativas. Esa
12 propuesta de la creación de una subsidiaria que le brinde servicios a todas las
13 sociedades anónimas se va a analizar con mucho detalle y, posiblemente, vamos a
14 estar conociendo la propuesta próximamente. Aquí la idea es seguir en esa línea.
15 Quería felicitar a Gabriela y a todos sus colegas, porque realmente este es un
16 trabajo de calidad y que agrega valor, que es quizá uno de los principales objetivos
17 de las Auditorías”.

18 La señora Sánchez Quirós dijo: “Muchas gracias”.

19 La directora Alfaro Jara comentó: “Igualmente, quiero agradecerle a Gabriela por la
20 exposición y, efectivamente, creo que vamos por la ruta correcta. Si no hay más
21 comentarios, damos por recibida esta información”.

22 Los directivos mostraron su anuencia.

23 La directora Alfaro Jara dijo: “Con esto terminaríamos la sesión de hoy. Muchas
24 gracias”.

25 **Resolución**

26 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por**
27 **presentado** el informe de auditoría AG-F-26-2021, denominado *Visión*
28 *Estratégica del Talento Conglomerado Financiero Banco Nacional de*
29 *Costa Rica*, expuesto en esta oportunidad por la señora Gabriela Sánchez Quirós,
30 auditora interna de BN Corredora de Seguros, S. A., así como la carta de fecha 22
31 de setiembre del 2021, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general
32 del Banco Nacional, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de
33 Auditoría en el artículo 4.º, sesión 262, celebrada en la misma fecha, en el que se
34 tuvo por presentado el citado informe y se resolvió elevarlo a conocimiento de las
35 juntas directivas de las sociedades anónimas.

36 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q)

37
38
39 A las once horas se levantó la sesión.
40
41
42

1
2

PRESIDENTE

SECRETARIA

3

Sra. Ruth Alfaro Jara

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos