Acta de la Sesión Ordinaria n.°23-22, celebrada por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima, sita en la ciudad de San José, el miércoles dos de noviembre del dos mil veintidós, a las diez horas con treinta y tres minutos, con el siguiente

**CUÓRUM:**

Licda. Liana Noguera Ruiz, Presidente; Lic. Eduardo Rodríguez del Paso, Vicepresidente, Licda. Mahity Flores Flores, Tesorera; Licda. Gina Carvajal Vega, Secretaria, Sr. Néstor Solís Bonilla, Vocal; MBA. Verónica Julieta Acosta Gándara, asiste en su condición de Fiscal.

**Además, asisten:**

**Por BCR Corredora de Seguros S.A.**

Lic. David Brenes Ramírez, Gerente; MSc. Karen Gregory Wang, Auditora Interna; Licda. Rebeca Martínez Solano, Gerente Comercial; Licda. Isabel Cordero Benavides, Gerente de Operaciones, Licda. Jenny Ureña Castro, Encargada a.i. de la Unidad de Riesgo y Control Normativo.

**Por Banco de Costa Rica**

Lic. Álvaro Camacho de la O; Subgerente a.i. Banca Corporativa; Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico de la Junta Directiva; Lic. Rafael Mendoza Marchena, Auditor General Corporativo; MBA Laura Villalta Solano, Licda. Teresita Brenes Vargas, Transcriptora de Actas.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva de esta Sociedad, miembros de la Alta Administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de telepresencia, mediante una herramienta informática de uso global diseñada para videoconferencias provista y validada por el área de tecnología de la información, la cual garantiza la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado; lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, del *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica.*

## ARTÍCULO I

La señora **Liana Noguera Ruiz** somete a consideración del Directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.°23-22, que se transcribe a continuación:

***A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA***

***B. APROBACIÓN DE ACTA***

***B.1*** *Acta de la sesión n.°22-22, celebrada el 19 de octubre del 2022.*

***C. CAPACITACIÓN: El ABC DE LOS SEGUROS. EXPONE SR. ESTEBAN CARRANZA. (CONFIDENCIAL)***

***D. ASUNTOS COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORÍA***

***D.1*** *Resumen de asuntos conocidos en la reunión n.°09-22CCA, celebrada el 22 de agosto del 2022.*

***E. ASUNTOS RESOLUTIVOS***

***Unidad de Riesgo y Control Normativo de la Sociedad***

***E.1*** *Metodología para el pronóstico de macro precios en el Conglomerado Financiero BCR. (CONFIDENCIAL)*

***F. ASUNTOS INFORMATIVOS***

***Unidad de Riesgo y Control Normativo de la Sociedad***

***F.1*** *Informe del Avance del Cuadro de Mando Integral, con corte a junio del 2022. (CONFIDENCIAL)*

***Gerencia de la Sociedad y Auditoría Interna de la Sociedad:***

***F.2*** *Avances en atención compromisos Nota ACS-0031-2022 informe resultados – Estudio Gestión Pólizas – Sprint 01, originada en actualización pendiente Nota ACS-0034-2019, sobre tenencia de pólizas y valoraciones aseguramiento de bienes muebles y bienes inmuebles con edificaciones que detalla el sistema SIGANEM. (CONFIDENCIAL)*

***Auditoría Interna de la Sociedad:***

***F.3*** *Plan Estratégico 2023-2024, Plan Anual Operativo 2023 y Plan Anual de Labores 2023 de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.*

***F.4*** *Informe integral de Avance III-Trimestre 2022 del Plan de Labores 2022, Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgo, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral. (CONFIDENCIAL)*

***F.5*** *Proceso de aseguramiento de la calidad Auditorías Internas del Conglomerado Financiero BCR, resultados entrevista adicional percepción de calidad, Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros S.A.*

***G. CORRESPONDENCIA***

***H. ASUNTOS VARIOS***

La señora **Laura Villalta Solano** solicita autorización para presentar en el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios,* un tema relacionado con la redacción de las actas de la Sociedad, según lo dispuesto en la Reforma de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley n.°9757.

Los señores Directores se muestran de acuerdo con lo solicitado.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.°23-22, con la inclusión de un tema en el capítulo de agenda *Asuntos Varios*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO II**

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, la señora **Liana Noguera Ruiz** somete a la aprobación de la Junta Directiva, el acta de la sesión n.°22-22 celebrada, el diecinueve de octubre del dos mil veintidós.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el acta de la sesión n.°22-22 celebrada, el diecinueve de octubre del dos mil veintidós.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO III**

La señora **Liana Noguera Ruiz**, dice que, de conformidad con lo dispuesto en el orden del día, seguidamente, correspondía recibir la capacitación denominada: *El ABC de los Seguros*, pero debido a que el señor Esteban Carranza, quien tiene a cargo el tema, presenta problemas de conexión, propone a los señores irectores, sí lo tienen a bien, se adelanten los puntos de agenda denominados: *Resumen de asuntos conocidos en la reunión n.°09-22CCA, celebrada el 22 de agosto del 2022* y *Metodología para el pronóstico de macro precios en el Conglomerado Financiero BCR.*

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Así las cosas, se presenta informe de acuerdos conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría, correspondiente a la reunión n.°09-22CCA, celebrada el 22 de agosto del 2022, de temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de la Sociedad; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*, el artículo 11 del *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica* y en atención al

acuerdo de la Junta Directiva General de la sesión n.°21-19 artículo VIII del 14 de mayo del 2019.

Copia de dicha información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocido el informe de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.°09-22CCA, celebrada el 22 de agosto del 2022, sobre temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración.*

**ARTÍCULO IV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de la gestión de riesgos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, incluye reforma integral a la Ley N°12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la "Ley de Información No Divulgada" (No. 7975 del 04 de enero del 2000).

**ARTÍCULO V**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, incluye reforma integral a la Ley N°12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la "Ley de Información No Divulgada" (No. 7975 del 04 de enero del 2000).

**ARTÍCULO VI**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de la gestión de riesgos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, incluye reforma integral a la Ley N°12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la "Ley de Información No Divulgada" (No. 7975 del 04 de enero del 2000).

## ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, incluye reforma integral a la Ley N°12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la "Ley de Información No Divulgada" (No. 7975 del 04 de enero del 2000)

## ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, la señora **Karen Gregory Wang**, dice que, en esta oportunidad, presenta oficio ACS-0085-2022, fechado 26 de octubre del 2022, el cual contine el Plan Estratégico 2023-2024, Plan Anual Operativo 2023 y Plan Anual de Labores 2023 de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A. Dicho informe fue conocido y analizado por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.°12-22CCA, celebrada el 25 de octubre del 2022, y en donde se recomendó presentar a conocimiento de este Órgano Colegiado.

Copia del oficio y sus anexos se remitieron, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

En primera instancia, la señora **Karen Gregory** presenta los antecedentes que generan la confección de los diferentes planes.

***Antecedentes***

*1) Cumplimiento de los siguientes reglamentos y normas:*

*i)* ***Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, artículo 25, inciso 25.4****, que establece la responsabilidad del Comité de Auditoría de revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna*

*ii)* ***Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, apartado 2, numerales 2.2.1 a 2.2.3****, que hacen referencia es su orden, al deber de la auditoría interna de establecer una planificación estratégica, que plasme la visión y orientación de la auditoría, congruente con la visión, misión y objetivos institucionales, al deber de formular un plan de trabajo anual con bases en la planificación estratégica y la comunicación del plan de trabajo.*

*iii)* ***Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., artículo 19****, inciso e, que hace referencia a la responsabilidad de presentar el plan de trabajo anual a conocimiento y aprobación del Comité Corporativo de Auditoría.*

*2) Formulación estratégica anual, que comprende revisión del Plan Estratégico 2023-2024, planteamiento de Plan Anual Operativo 2023 y Plan anual de labores 2023 de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.*

*3) Conocimiento por Comité Corporativo de Auditoría, durante su sesión 12-22 del 25/10/2022, del Plan Estratégico 2023-2034 y el Plan Anual Operativo 2023, revisión a aprobación del Plan Anual de Labores 2023 -incluyendo estudios conjuntos a nivel de auditorías del Conglomerado- y encargo a la auditora interna de presentar la información a la Junta Directiva de la sociedad*

En segunda instancia, la señora **Gregory Wang** presenta el planteamiento estratégico 2023-2024 con las diversas etapas que se llevan a cabo para la realización del plan, se destaca que la cobertura del universo auditable del plan abarca el 100% (ver imagen n.°1).

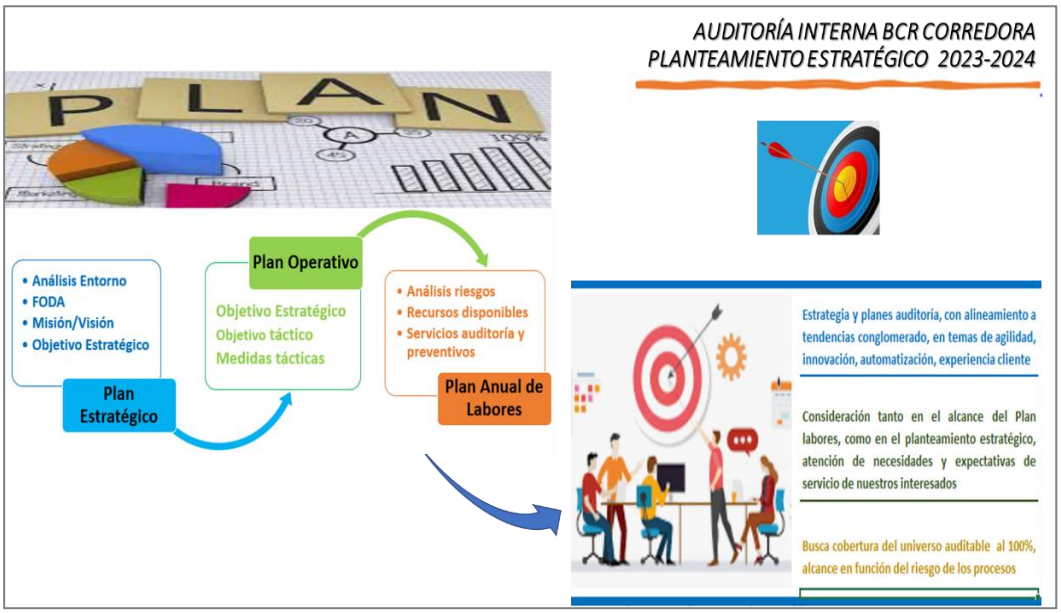



**Imagen n.°1.** Auditoría Interna BCR Corredora Planteamiento Estratégico 2023-
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Seguidamente, presenta el análisis realizado del entorno, donde se incluye el crecimiento en la colación de primas de seguros, cultura y otros aspectos (ver imagen n.°2)

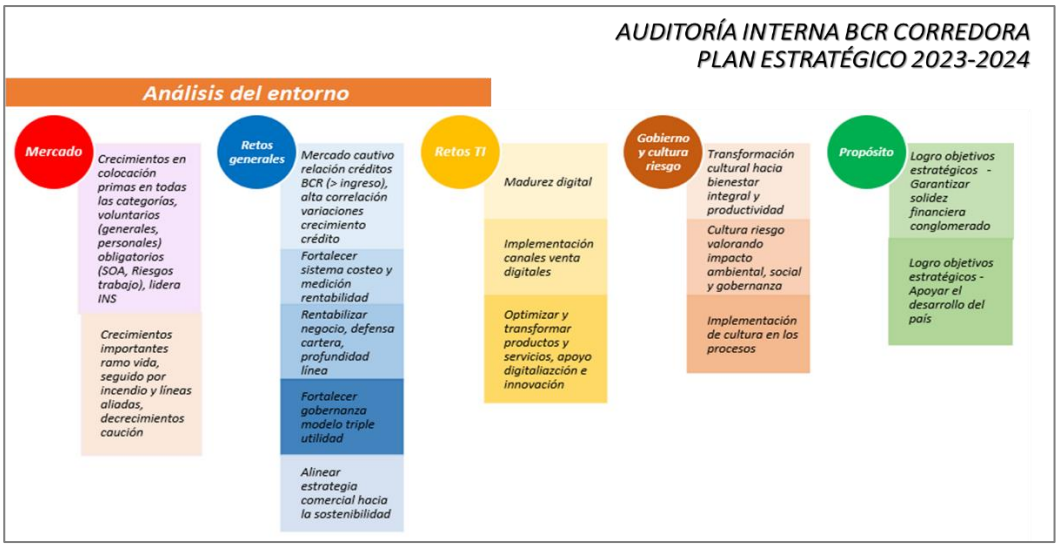



**Imagen n.°2.** Auditoría Interna BCR Corredora Planteamiento Estratégico 2023-
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Posteriormente, doña **Karen** se refiere a algunos comentarios generales relacionados a la situación mundial, apoyándose en la siguiente información:

***Comentarios generales***

- ***A nivel mundial, hay situaciones que, afectado la econom****ía, efectos sostenidos Pandemia por COVID-19, efectos guerra Rusia-Ucrania, precios del petróleo, tendencias inflacionarias, Bancos Centrales endureciendo posturas política monetaria, altos precios materias primas, pero con tendencia a la baja, indicadores corto plazo sugieren desaceleración económica, a todo lo cual, claramente Costa Rica no resulta ajena*
- ***Coyuntura nacional****, desaceleración económica, tasa desempleo estancada, subempleo a la baja, incrementos TPM, incrementos TBP y tasa de interés activa negociada en colones, bajo crecimiento de indicadores de riqueza financiera, en aumento el crédito al sector privado, inflación al alza, pero a ritmo más moderado que en meses anteriores*
- ***Proyecto para venta del Banco de Costa Rica****, puede impactar las decisiones de nuestros clientes, la posición Conglomerado es continuar gestionando su estrategia, como negocio en marcha*
- ***Sector seguros*** *con crecimiento en ingresos por primas en las diversas categorías y ramos de seguros, INS sigue liderando*
- ***Sociedad y su planteamiento estratégico****, sociedad* ***constituida*** *(13 años),* ***contratos*** *con mayoría aseguradoras, cartera cautiva (Cartera crédito BCR, cerca 85% ingresos) y corredores bajo esquema de* ***salario variable*** *(estimula colocación)*

  *Apuesta hacia* ***garantizar solidez conglomerado y apoyo desarrollo país*** *relevante mejorar eficiencia operativa, rentabilizar negocio, preservar carteras, gestionar experiencia cliente, optimizar procesos, digitalizar e innovar, así como transformación cultural (valoración impactos ambientales, sociales y de gobernanza)*

Además, se refiere a los factores críticos de éxito para la confección de los planes, dentro de los cuales destaca: cobertura de brechas, disponibilidad de recursos, existencia

de cultura de riesgo, herramientas para agilizar nuevos procesos y aceptación del trabajo de auditoría (ver imagen n.°3).

**Imagen n.°3.** Auditoría Interna BCR Corredora Planteamiento Estratégico 2023-2024
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Seguidamente, la señora **Gregory** explica ampliamente sobre el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que realizara la Auditoría Interna para la confección del Plan Estratégico, Plan Operativo y Plan Anual de Labores (ver imagen n.°4).

**Imagen n.°4.** Auditoría Interna BCR Corredora Planteamiento Estratégico 2023-2024 Análisis FODA
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

De seguido, hace referencia a la misión, visión, la propuesta de valor y la propuesta de ambición digital, para la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., y destaca que dichas propuestas no presentan cambios (ver imagen n.°5).

**Imagen n.°5.** Auditoría Interna BCR Corredora Planteamiento Estratégico 2023-2024 Análisis FODA
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

A continuación, la señora **Karen Gregory** presenta el plan operativo para el año 2023, el contiene dos objetivos estratégicos, cada uno, acompañado de dos objetivos tácticos (ver imagen n.°6).

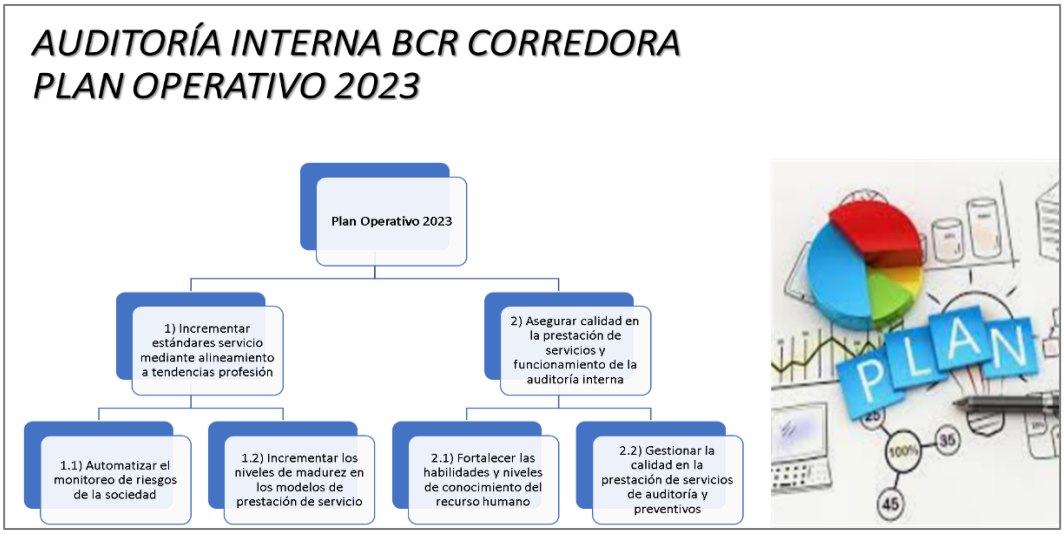



**Imagen n.°6.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Operativo 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Continuando con la exposición, doña **Karen** presenta los pesos porcentuales y las metas propuestas para cada uno de los objetivos tácticos (ver imágenes n.°7 y n.°8).

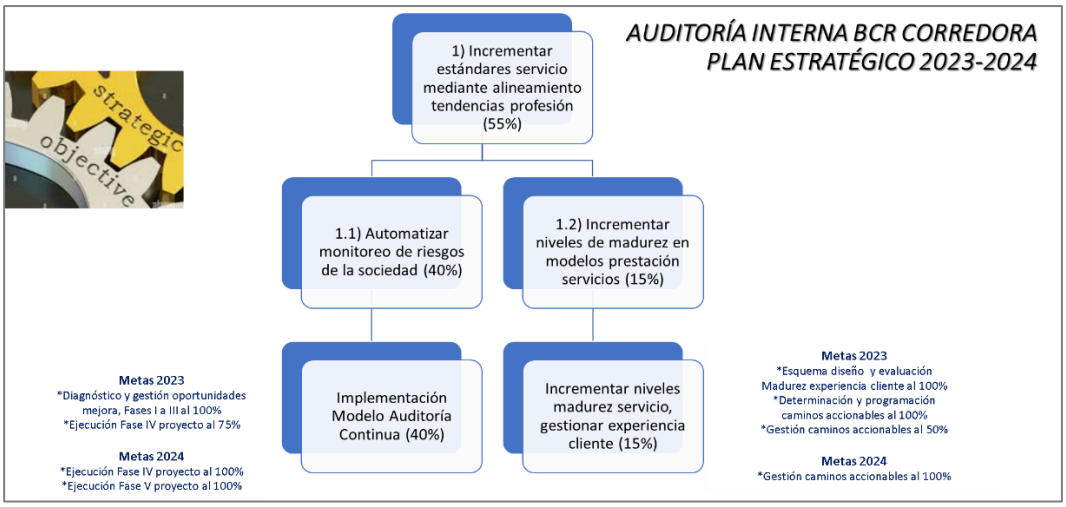



**Imagen n.°7.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Estratégico 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

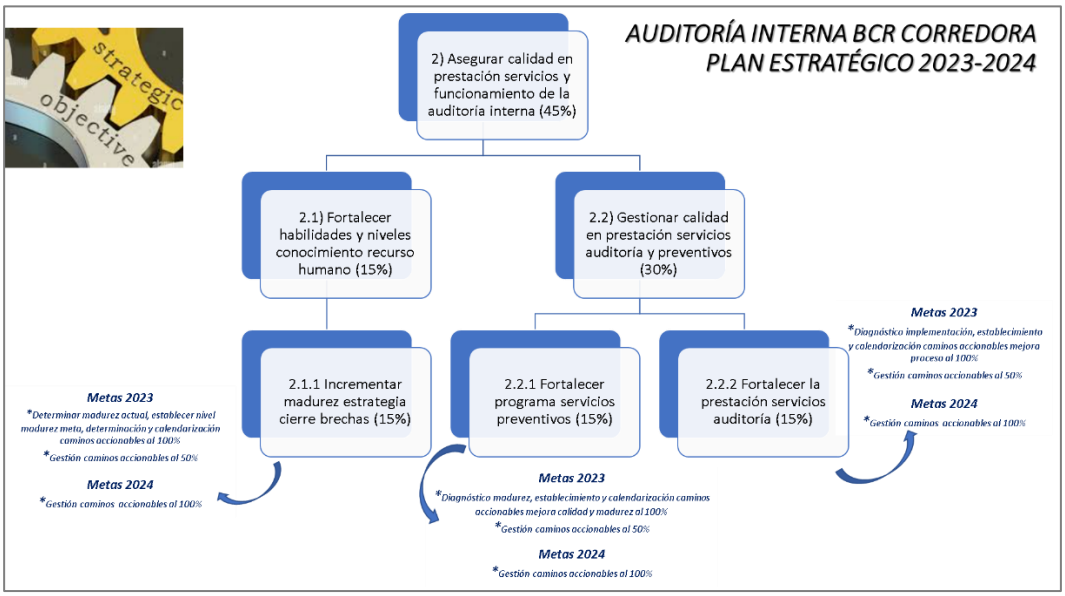



**Imagen n.°8.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Estratégico 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Por otra parte, la señora Gregory, hace referencia a la metodología aplicada para la confección del plan de labores 2023 (ver imagen n.°9).

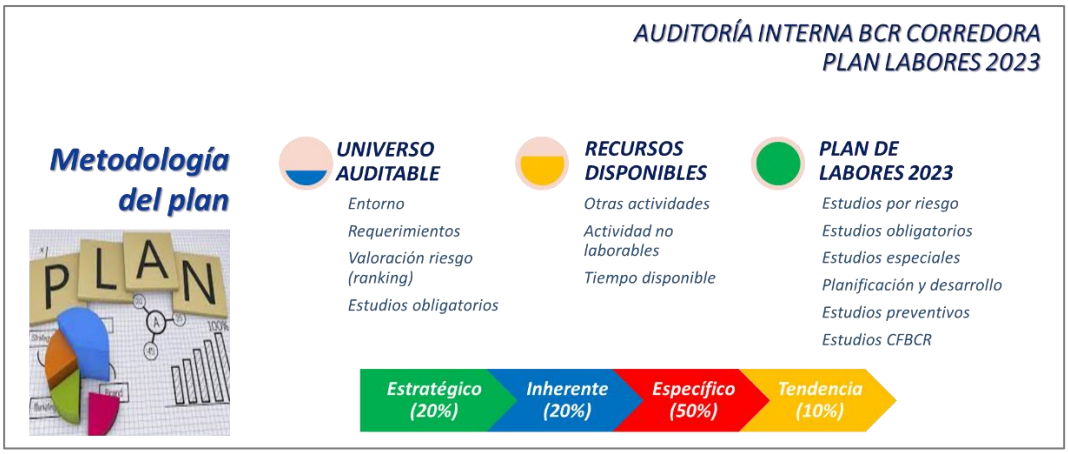
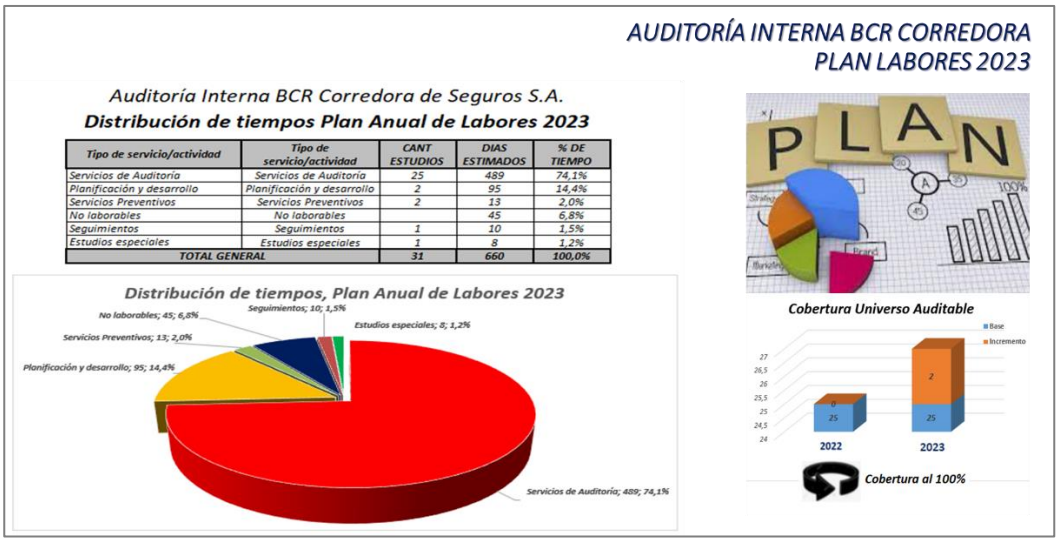



**Imagen n.°9.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Labores 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

De seguido, doña **Karen** presenta la distribución de tiempos de trabajo aplicables al plan anual de labores 2023, que comprende un estimado de 660 días de trabajo (ver imagen n.°10).




| Tipo de servicio/actividad | Tipo de servicio/actividad | CANT ESTUDIOS | DIAS ESTIMADOS | % DE TIEMPO |
|---|---|---|---|---|
| Servicios de Auditoría | Servicios de Auditoría | 25 | 489 | 74,1% |
| Planificación y desarrollo | Planificación y desarrollo | 2 | 95 | 14,4% |
| Servicios Preventivos | Servicios Preventivos | 2 | 13 | 2,0% |
| No laborables | No laborables | | 45 | 6,8% |
| Seguimientos | Seguimientos | 1 | 10 | 1,5% |
| Estudios especiales | Estudios especiales | 1 | 8 | 1,2% |
| TOTAL GENERAL | | 31 | 660 | 100,0% |

**Imagen n.°10.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Labores 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

En el tema sobre los estudios a nivel Conglomerado Financiero BCR correspondientes al plan de labores 2023-2024, doña Karen indica que se planificó un total de 31 estudios de trabajo (ver imagen n.°11).

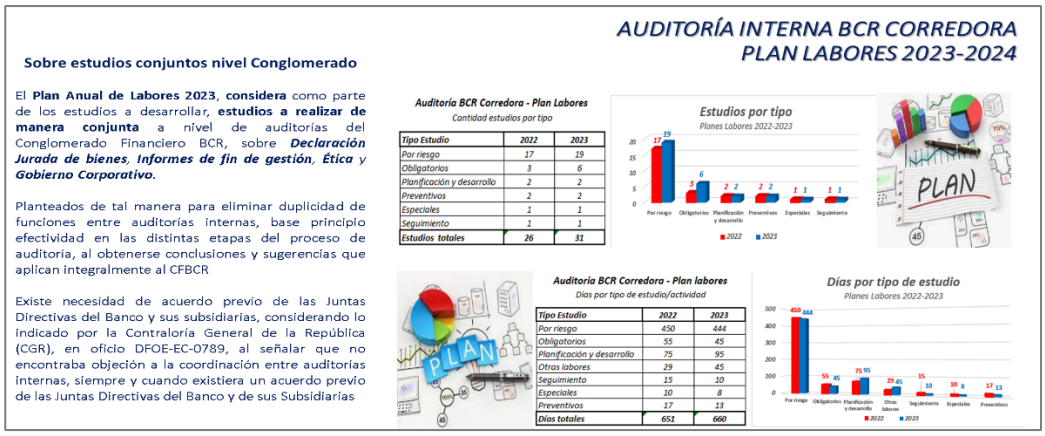



**Imagen n.°11.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Labores 2023-2024
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Finalmente, refiere a la temática de los estudios que presenta el plan de labores 2023, los cuales corresponden a estudios segregados por riesgo, obligatorios, y servicios preventivos (ver imagen n.°12).

**Imagen n.°12.** Auditoría Interna BCR Corredora Plan Labores 2023
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Una vez finalizada la exposición la señora Gregory atiende las consultas de los señores Directores.

Por su parte, el señor **Néstor Solís Bonilla** consulta si en el apartado *Estudio por Riesgo* se encuentra incluido el tema sobre los avances en atención compromisos Nota ACS-0031-2022 informe resultados – Estudio Gestión Pólizas – Sprint 01, originada en actualización pendiente Nota ACS-0034-2019, sobre tenencia de pólizas y valoraciones aseguramiento de bienes muebles y bienes inmuebles con edificaciones que detalla el sistema SIGANEM, tema que fue analizado en el artículo VII de esta sesión. Ante lo cual, doña **Karen** manifiesta que efectivamente ese tema está incluido en las labores del plan 2023.

Así las cosas, al no haber más consultas o comentarios la señora **Karen Gregory** solicita dar por conocida la información.

Acto seguido, la señora **Liana Noguera Ruiz** somete a consideración del Directorio, dar por conocido el Plan Estratégico 2023-2024, el Plan Anual Operativo 2023 y el Plan Anual de Labores 2023, de la Auditoría Interna de BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A.

Los miembros de esta Junta Directiva avalan la propuesta.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Primero.** Que el Acuerdo Sugef 16-16 *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, en su artículo 25. Comité de Auditoría, numeral 25.4 establece, que, entre otros asuntos, tal comité es responsable de revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente.

**Segundo.** Que las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, en su apartado 2. Normas sobre el desempeño establecen lo siguiente:

> *Numeral 2.2.1 Planificación estratégica, que el auditor interno y los funcionarios de la auditoría, deben establecer una planificación estratégica en la que se plasmen la visión y orientación de la auditoría, y que sea congruente con la visión, misión y objetivos institucionales*
>
> *Numeral 2.2.2 Plan de trabajo anual, que el auditor interno y los funcionarios de la auditoría, deben formular un plan anual de trabajo anual basado en la planificación estratégica, que comprenda todas las actividades a realizar durante el período*
>
> *Numeral 2.2.3 Comunicación del plan de trabajo anual y sus modificaciones, que el plan de trabajo anual y los recursos requeridos para su ejecución, se debe dar a conocer al jerarca, adicionalmente establece que el plan de trabajo anual se debe remitir a la Contraloría General de la República*

**Tercero.** Que el *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.*, en su artículo 19, inciso e, establece que la auditoría interna debe presentar el plan de trabajo anual a conocimiento y aprobación del Comité Corporativo de Auditoría.

**Cuarto.** Que la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros, realizó una revisión de su planificación estratégica, formuló un plan estratégico, un plan anual operativo y un plan anual de trabajo basado en revisiones de riesgo y planificación estratégica

**Quinto.** Que el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.°12-22CCA, celebrada el 25 de octubre 2022, conoció el Plan Estratégico 2023-2024 y el Plan Operativo 2023, a la vez que

conoció y aprobó el Plan Anual de Labores 2023 de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A. –incluyendo estudios conjuntos a nivel de auditorías del Conglomerado-, quedando el encargo de elevar la información a conocimiento de la Junta Directiva de la sociedad.

**Se dispone:**

1.- Dar por conocido el Plan Estratégico 2023-2024, el Plan Anual Operativo 2023 y el Plan Anual de Labores 2023, de la Auditoría Interna de BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A., conforme al documento conocido en esta oportunidad y que forma parte de este acuerdo, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

2.- Aprobar la realización de estudios conjuntos a nivel de las auditorías internas del Conglomerado Financiero BCR, sobre Informes de fin de Gestión, Declaración Jurada de Bienes, Ética y Gobierno Corporativo, que forman parte del Plan Anual de Labores 2023.

Lo anterior, considerando beneficios al eliminar duplicidad de funciones entre auditorías internas, basados en el principio de efectividad en las etapas que componen el debido proceso de auditoría –planeación, examen y comunicación-, y al obtener conclusiones y sugerencias que apliquen de manera integral al Conglomerado Financiero BCR, así como necesidad de acuerdo previo de las Juntas Directivas del Banco y sus subsidiarias.

Asimismo, tomando en consideración lo indicado por la Contraloría General de la República (CGR), en su oficio DFOE-EC-0789, al señalar que no encontraba objeción a la coordinación entre auditorías internas, siempre y cuando existiera un acuerdo previo de las Juntas Directivas del Banco y de sus Subsidiarias. Aprobar la realización de estudio conjuntos a nivel de las auditorías internas del Conglomerado Financiero BCR, sobre Informes de fin de Gestión, Declaración Jurada de Bienes, Ética y Gobierno Corporativo, que forman parte del Plan Anual de Labores 2023

3.- Autorizar a la Auditoría Interna de la Sociedad registrar el Plan de Labores 2023 en el Sistema de Planes de trabajo de las Auditorías Internas de la Contraloría General de la República.

**ACUERDO FIRME**

## ARTÍCULO IX

La señora **Liana Noguera Ruiz s**eñala que, según lo dispuesto en el orden del día, seguidamente, corresponde conocer el i*nforme integral de Avance III-Trimestre 2022 del Plan de Labores 2022, Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgo, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral*; sin embargo, por lo avanzado del tiempo, propone, salvo mejor criterio, trasladar el conocimiento del informe para una próxima sesión.

Los miembros de este Órgano Colegiado se muestran de acuerdo con la solicitud de la señora Noguera Ruiz

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Trasladar para una próxima sesión, el análisis y discusión del *informe integral de Avance III-Trimestre 2022 del Plan de Labores 2022, Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgo, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral*.

**ACUERDO FIRME**

## ARTÍCULO X

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, la señora **Karen Gregory Wang**, dice que, en esta oportunidad, presenta oficio ACS-0087-2022, fechado 28 de octubre del 2022, el cual contiene los resultados de la entrevista complementaria sobre la percepción de calidad de la Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros S.A. cuya información fue conocida y analizada por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.°10-222CCA, artículo IX, celebrada el 04 de octubre del 2022, y en donde se recomendó presentar a conocimiento de este Órgano Colegiado.

Copia del informe se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

En primera instancia, la señora **Karen Gregory** presenta los antecedentes que generan el estudio.

***1.-*** ***Comité Corporativo de Auditoría, sesión 17-21*** *del 23/11/2021, Art. IV, se discutió sobre el tema de la Autoevaluación de Calidad y las herramientas de percepción aplicadas, quedando*

*encargo a los auditores de las subsidiarias de proponer una herramienta interna para obtener insumos para la autoevaluación:*

> *[…] 3.-**Instruir** a los señores auditores de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, **desarrollar una propuesta** de herramienta interna para la Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna, que sea **sencilla**, se ajuste a las necesidades de las subsidiarias y que sea **complementaria a la herramienta oficial** que brinda la Contraloría General de la República y presentarla, en una próxima reunión de este Comité Corporativo de Auditoría, para lo cual, deberán tomar en cuenta los comentarios externados por los miembros del Comité y que constan en la parte expositiva de este acuerdo […]*

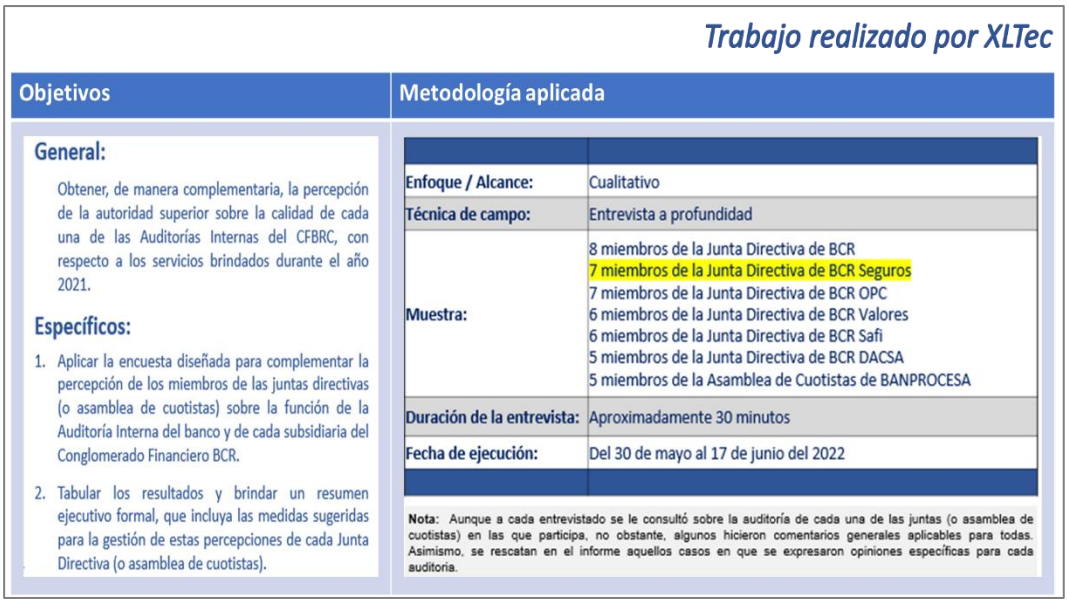
***2.-** **Comité Corporativo de Auditoría, sesión 03-22** del 15/02/2022, Art. VI, se llega a acuerdos relacionados con la obtención de la percepción de la autoridad superior, sobre la calidad de las auditorías internas, considerando aplicar herramienta complementaria:*

> *[…] 2. Instruir a los señores auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, implementar la herramienta interna, complementaria a la Autoevaluación Anual de la Calidad de las Auditorías Internas, conocida en el punto 1 anterior, incorporando las preguntas propuestas y un espacio para respuestas no estructuradas, para la evaluación del periodo 2022.*
>
> *3.- Encargar a los señores auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, presentar un planteamiento separado, que considere la implementación de entrevistas a los señores Directores, que participen en la Autoevaluación Anual de la Calidad de las Auditorías Internas, como parte de la herramienta interna complementaria… […]*

***3.-** **Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros S.A., sesión 13-22** del 22/06/2022, Art. XII, acuerdo 2, se encargó a la auditora interna de la sociedad, presentar los resultados de aplicación de la encuesta por validador independiente, cuando estuvieran disponibles (Pendiente SEG-146-2022)*

***4.-** **Comité Corporativo de Auditoría, sesión 10-22** del 04/10/2022, Art. IX, la empresa Excelencia Técnica, expone ante el Comité los resultados de aplicación a los miembros de Juntas Directivas, de la entrevista sobre la percepción de calidad de las auditorías internas del conglomerado, al respecto, en acuerdos 2 y 3, se encargó a los auditores del conglomerado, incorporar en sus programas de aseguramiento de la calidad, los resultados de las encuestas complementarias y presentar la información a conocimiento de sus respectivas Juntas Directivas.*

Posteriormente, la señora **Gregory Wang** se refiere a los objetivos, así como, la metodología aplicada y el alcance del estudio que se detallan (ver imagen n.°1).



*Trabajo realizado por XLTec*

| Objetivos | Metodología aplicada |
|---|---|
| **General:** Obtener, de manera complementaria, la percepción de la autoridad superior sobre la calidad de cada una de las Auditorías Internas del CFBRC, con respecto a los servicios brindados durante el año 2021. **Específicos:** 1. Aplicar la encuesta diseñada para complementar la percepción de los miembros de las juntas directivas (o asamblea de cuotistas) sobre la función de la Auditoría Interna del banco y de cada subsidiaria del Conglomerado Financiero BCR. 2. Tabular los resultados y brindar un resumen ejecutivo formal, que incluya las medidas sugeridas para la gestión de estas percepciones de cada Junta Directiva (o asamblea de cuotistas). | **Enfoque / Alcance:** Cualitativo<br>**Técnica de campo:** Entrevista a profundidad<br>**Muestra:** 8 miembros de la Junta Directiva de BCR; 7 miembros de la Junta Directiva de BCR Seguros; 7 miembros de la Junta Directiva de BCR OPC; 6 miembros de la Junta Directiva de BCR Valores; 6 miembros de la Junta Directiva de BCR Safi; 5 miembros de la Junta Directiva de BCR DACSA; 5 miembros de la Asamblea de Cuotistas de BANPROCESA<br>**Duración de la entrevista:** Aproximadamente 30 minutos<br>**Fecha de ejecución:** Del 30 de mayo al 17 de junio del 2022<br>**Nota:** Aunque a cada entrevistado se le consultó sobre la auditoría de cada una de las juntas (o asamblea de cuotistas) en las que participa, no obstante, algunos hicieron comentarios generales aplicables para todas. Asimismo, se rescatan en el informe aquellos casos en que se expresaron opiniones específicas para cada auditoria. |

**Imagen n.°1.** Trabajo realizado por XLTec
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Por otra parte, presenta el resultado de la percepción de la auditoría interna de BCR Corredora de Seguros (ver imagen n.°2)

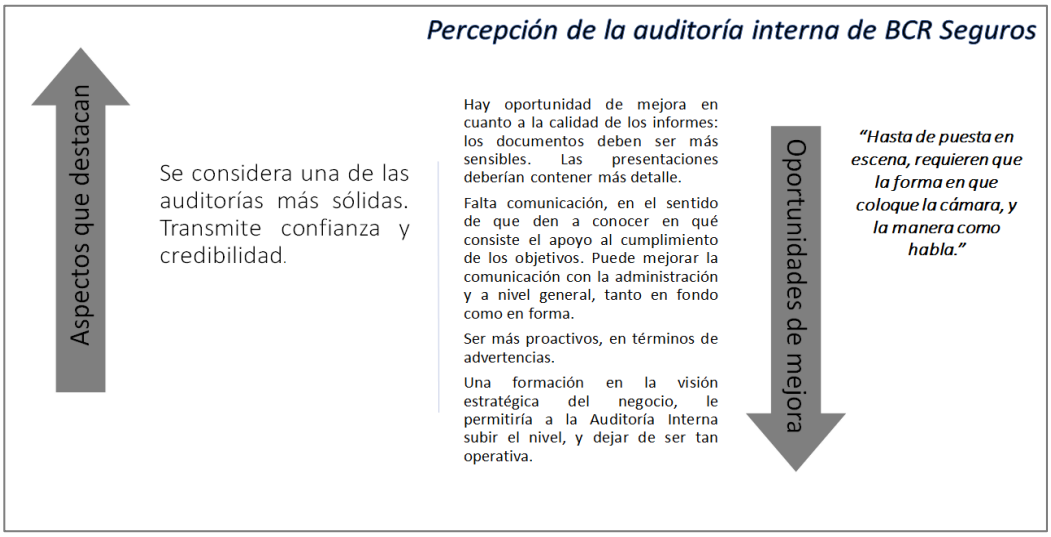



**Imagen n.°2.** Percepción de la auditoría interna de BCR Seguros
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Seguidamente, presenta los caminos accionables priorizados, que contiene las sugerencias y las acciones que actualmente están en proceso y contenidas en el Plan Estratégico 2023-2024 (ver imagen n.°3).

## *Caminos accionables priorizados*

| Sugerencia de camino accionable XLTec | Acciones actualmente proceso o por atender PE 2023-2024 |
|---|---|
| I. La **comunicación debe mejorar** en la Auditoría Interna de BCR Seguros, en el **sentido de hacer más visible el resultado de la gestión**. Además, tanto a **nivel oral**, como en el **contenido y detalle de los documentos y presentaciones** que se hacen en **Junta Directiva**. En este tema, la auditoría interna debe **mantener comunicación con todos los organismos de control**, para que **estén calibrados en los niveles de riesgo** que se implican **en todas las subsidiarias** con los organismos. | Aspecto de consideración en el Plan Estratégico 2023-2024 de la sociedad, objetivos asociado a Gestionar la calidad en prestación de servicios, fortalecimiento de los servicios, gestión de experiencia Cliente y niveles de madurez deseados. Procede trabajar el tema de calidad, pasando desde temas de relaciones entre auditorías, capacitación, manejo de habilidades blandas y cuestiones de estructura, detalle y presentación informes.<br><br>No se omite comentar necesidades de trabajar aspectos asociados informes estandarizados para presentación de temas a nivel de auditorías del CFBCR |
| II. **Formarse** en cuanto a la **visión estratégica del negocio**, que le **permitiría** a la Auditoría Interna **subir el nivel,** y dejar de ser tan operativa. La auditora debe **adoptar un enfoque más abierto**, para **abarcar toda la operativa** de una forma más integral. | Aspecto de consideración en el Plan Estratégico 2023-2024 de la sociedad, consideraciones asociadas a objetivos de Incrementar la madurez en los modelos de prestación de servicio y fortalecimiento de habilidades y niveles de conocimiento del personal, lo cual se esperaría impacte en la calidad en la prestación de servicio. |
| III. La Auditoría Interna puede **mejorar desde el punto de vista de oportunidad,** es decir, de los tiempos en los que emiten criterios, para que provean de mejores resultados. Es **valioso mejorar en cuanto a los temas de asesoría previa y auditoría continua**. En este sentido, **incrementar el acceso a información de forma oportuna**, y durante las sesiones de Junta Directiva. | Aspecto de consideración en el Plan Estratégico 2023-2024 de la sociedad, objetivo asociado a la Experiencia Cliente y nivel de madurez deseado. Procede trabajar el tema, no se omite comentar aspectos asociados con forma de trabajo de las auditorías del CFBCR, que considera presentación previa de ciertos temas ante el Comité Corporativo de Auditoría, que sesiona usualmente una vez al mes, lo cual afecta la oportunidad de presentar la información a la Junta Directiva. |
| IV. Hace **falta** un poco más de **capacitación**, con respecto al **marco estándar a nivel mundial de auditoría interna**; además, **sobre auditoría continua, metodologías ágiles, y analítica de datos**. **Apuntar hacia** la innovación, ser agentes de cambio competitivos, y seguir una trasformación desde la digitalidad. | Aspecto de consideración en el Plan Estratégico 2023-2024 de la sociedad, como parte del Cierre de brechas de conocimiento y habilidades del personal y nivel de madurez meta deseado, así como en relación con la automatización del monitoreo de riesgos En este momento se está llevando curso Auditoría Digital, en el cual se tocan todos esos aspectos, se esperaría poder generar cambios e impactos dada la aplicación del conocimiento que se adquiera. |

**Imagen n.°3.** Caminos accionables priorizados
**Fuente:** Auditoría Interna de la Sociedad

Finalmente, la señora **Gregory** se refiere a las oportunidades de mejora obtenidas en el estudio y que se detallan:

***Oportunidades de mejora generales Auditorías CFBCR***

*I. Mejorar en la oportunidad, en el sentido de brindar retroalimentación en momentos más oportunos, más cerca del origen que del final, y poder adelantarse a algún evento importante. En esto ayudaría la auditoría continua.*

*II. Invertir en capacitación (con respecto al marco estándar a nivel mundial de auditoría interna; además, sobre auditoría continua, metodologías ágiles, KPIs, y analítica de datos).*

*III. Contar una Auditoría Interna más dinámica y proactiva, sin que se asuman roles de la administración.*

*IV. Solicitan una Auditoría Interna más de apoyo a los procesos comerciales, y no tanto una "auditoría policía".*

*V. Apuntar hacia la innovación, ser agentes de cambio competitivos, y seguir una trasformación desde lo digital.*

*VI. Alinear propuestas de mejoras y enfoques entre todas las auditorías de las subsidiarias, definir si se van a adoptar metodologías de auditoría continua o ágil.*

Una vez finalizada la exposición, la doña **Karen** solicita dar por conocida la información, dar por cumplido el acuerdo asociado.

Los señores Directores, manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

**<u>LA JUNTA ACUERDA:</u>**

**Considerando:**

**Primero.** Que el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.°17-21CCA, artículo IV, del 23 de noviembre del 2021, discutió sobre el tema de la Autoevaluación de Calidad y las herramientas de percepción aplicadas, quedando encargo a los auditores de las subsidiarias de proponer una herramienta interna para obtener insumos para la autoevaluación:

> *[…] 3.-Instruir a los señores auditores de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, desarrollar una propuesta de herramienta interna para la Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna, que sea sencilla, se ajuste a las necesidades de las subsidiarias y que sea complementaria a la herramienta oficial que brinda la Contraloría General de la República y presentarla, en una próxima reunión de este Comité Corporativo de Auditoría, para lo cual, deberán tomar en cuenta los comentarios externados por los miembros del Comité y que constan en la parte expositiva de este acuerdo […]*

**Segundo.** Que durante la reunión n.°03-22, artículo VI, del 15 de febrero del 2022, celebrada por el Comité Corporativo de Auditoría, se llegó a acuerdos relacionados con la obtención de la percepción de la autoridad superior, sobre la calidad de las auditorías internas, considerando aplicar herramienta complementaria:

> *[…] 2. Instruir a los señores auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, implementar la herramienta interna, complementaria a la Autoevaluación Anual de la Calidad de las Auditorías Internas, conocida en el punto 1 anterior, incorporando las preguntas propuestas y un espacio para respuestas no estructuradas, para la evaluación del periodo 2022.*
>
> *3.- Encargar a los señores auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, presentar un planteamiento separado, que considere la implementación de entrevistas a los señores Directores, que participen en la Autoevaluación Anual de la Calidad de las Auditorías Internas, como parte de la herramienta interna complementaria… […]*

**Tercero.** Que esta Junta Directiva en la sesión n.°13-22, artículo XII, del 22 de junio encarga a la Auditoría Interna de la Sociedad, presentar los resultados de aplicación de la encuesta por validador independiente, cuando estuvieran disponibles.

**Cuarto.** Que el Comité Corporativo de Auditoría en la reunión n.°10-22CCA, artículo IX, del 04 de octubre 2022, la empresa Excelencia Técnica, expuso los resultados de aplicación de la encuesta complementaria, quedando el encargo a las auditorías del Conglomerado Financiero BCR, presentar la información a conocimiento de sus respectivas Juntas Directivas, así como el encargo de analizar los resultados obtenidos y considerar acciones de mejora como parte de sus programas de aseguramiento de la calidad.

**Quinto.** Que la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., se compromete a gestionar los caminos accionables sugeridos, incorporando lo pertinente, como parte de su gestión estratégica, según su Plan Estratégico 2023-2024, esto, en cumplimiento de encargo del Comité Corporativo de Auditoría, reunión n.°10-22CCA del 04 de octubre del 2022. Y a la vez que, con respecto a avances en ejecución del Plan Estratégico, trimestralmente se estará informando lo correspondiente, como parte de los informes integrales de avance en las labores de la auditoría interna.

**Se dispone:**

1.- Dar por conocido el informe que contiene los resultados de la aplicación de la encuesta complementaria sobre la percepción de los miembros de las juntas directivas, sobre

la función de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., conforme al documento conocido en esta oportunidad y que forma parte de este acuerdo, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

2.- Dar por cumplido el acuerdo tomado en la sesión n.°13-22, artículo XII, punto2), del 22 de junio del 2022 (SEG-146-2022).

**ARTÍCULO XI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, la señora **Laura Villalta Solano** informa que, a partir del 11 de noviembre del año en curso, y en acatamiento a lo dispuesto en la reforma a la *Ley General de la Administración Pública,* introducida por la Ley n.°10053 de 25 de octubre del 2021, denominada *"Ley para mejorar el proceso de control presupuestario, por medio de la corrección de deficiencias normativas y prácticas de la administración pública*, las actas del Conglomerado Financiero BCR, del cual forma parte BCR Corredora de Seguros S.A. deberán grabar en audio y video y resguardar, por un plazo determinado, todas las sesiones que efectué este órgano colegiado.

Además, comenta que, las sesiones que, de la citada fecha en adelante se realicen por este órgano colegiado, deberán de transcribir, literalmente, todas las exposiciones e intervenciones que se realicen durante la sesión de junta directiva.

Adicionalmente, la señora **Villalta** recuerda a la Administración que, según lo dispuesto por la Oficina de Gobierno Corporativo del BCR, desde el año 2021, giró la instrucción que las presentaciones que se presenten a los distintos órganos colegiados, incluida BCR Seguros S.A., deben contener un máximo de 15 diapositivas, lo anterior, a efectos de contar con presentaciones más ejecutivas y cumplir con el tiempo asignado para la deliberación del orden del día.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Tomar nota de la información suministrada por la Secretaría de la Junta Directiva, relacionado con la reforma a la *Ley General de la Administración Pública,* introducida por la ley n.°10053, de 25 de octubre de 2021, denominada *"Ley para mejorar el proceso de control presupuestario, por medio de la corrección de deficiencias normativas y prácticas de la administración pública*" y del contenido y cantidad de diapositivas de las presentaciones que la

Administración de BCR Corredora de Seguros S.A. expone en esta Junta Directiva, debiendo proceder conforme corresponda.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO XII**

Se convoca a sesión ordinaria para el viernes dieciocho de noviembre del dos mil veintidós, a las ocho horas con treinta minutos.

**ARTÍCULO XIII**

Termina la sesión ordinaria n.°23-22, a las doce horas con treinta y seis minutos.