

Acta de la Sesión Ordinaria n.º22-2020, celebrada por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima, sita en la ciudad de San José, el miércoles cuatro de noviembre del dos mil veinte, a las diez horas con cincuenta y un minutos, con el siguiente **CUÓRUM**:

Lic. Javier Zúñiga Moya, Presidente

Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Vicepresidente

Licda. Maryleana Méndez Jiménez, Tesorera

Dr. Luis Emilio Cuenca Botey, Secretario

Licda. Gina Carvajal Vega, Vocal

El Sr. John Otto Knöhr Castro 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.

Por Banco de Costa Rica

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General; Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; Licda. Teresita Brenes Vargas, Transcriptor de Actas.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, miembros de la Alta Administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de tele presencia, 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

El señor **Javier Zúñiga Moya** somete a consideración del Directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.º22-2020, que se transcribe a continuación:

A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

B. APROBACIÓN DE ACTA

B.1 *Acta de la sesión ordinaria n.º21-2020, celebrada el 21 de octubre del 2020.*

C. SEGUIMIENTO PENDIENTES JUNTA DIRECTIVA

C.1 Informe de seguimiento de atención pendientes de la Administración con la Junta Directiva. (CONFIDENCIAL).

D. ASUNTOS RESOLUTIVOS

D.1 Actualización del Sistema de Información Gerencial (SIG), 2020.

E. CORRESPONDENCIA

F. ASUNTOS PARA INFORMACIÓN

Asuntos de la Administración

F.1 Informe del Avance de la estrategia de innovación. (CONFIDENCIAL)

F.2 Análisis del informe anual del impacto del negocio (BIA). (CONFIDENCIAL)

F.3 Informe del avance del plan comercial, con corte a setiembre 2020. (CONFIDENCIAL)

F.4 Informe financiero, con corte al mes de setiembre del 2020.

F.5 Análisis del Informe financiero, con corte al mes de setiembre del 2020. (CONFIDENCIAL)

F.6 Informe del avance del plan estratégico y Cuadro de Mando Integral, con corte al tercer Trimestre 2020 (CONFIDENCIAL)

F.7 Informe las sobre las generalidades de la póliza para miembros de Junta Directiva y Alta Administración. (CONFIDENCIAL)

Asuntos de la Auditoría Interna

F.8 Plan Estratégico 2020-2022, Plan Anual Operativo y Plan Anual de Labores 2021.

F.9 Informe integral de Avance III-Trimestre 2020 del Plan de Labores 2020, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral.

F.10 Propuesta para Autoevaluación Anual de Calidad con validación independiente entre pares.

G. ASUNTOS VARIOS

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión n.º22-2020, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, el señor **Javier Zúñiga Moya** somete a la aprobación de la Junta Directiva, el acta de la sesión ordinaria n.º21-2020, celebrada el 21 de octubre del 2020.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta sesión ordinaria n.º21-2020, celebrada el 21 de octubre del 2020.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

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 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO IV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Resolutivos*, el señor **David Brenes Ramírez**, presenta a esta Junta Directiva, para aprobación, la propuesta para la Actualización del Sistema de Información Gerencial (SIG), 2020. Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Sobre el particular, comenta el señor **Brenes** que el Sistema de Información Gerencial, de la Sociedad, para el año 2020, tiene incluido el Informe trimestral de concentración y volatilidad de pasivos. No obstante, solicita respetuosamente de los temas que conforman el SIG 2020, el cual fue incluido por error, siendo que dicho tema no corresponde al giro del negocio de BCR Corredora de Seguros.

Los miembros del Directorio se muestran de acuerdo con la propuesta presentada por el señor David Brenes.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando: Que el Informe trimestral de concentración y volatilidad de pasivos no corresponde a la naturaleza del negocio de BCR Corredora de Seguros

Se dispone:

Autorizar la actualización el Sistema de Información Gerencia de BCR Corredora de Seguros, para el año 2020, con la exclusión del Informe trimestral de concentración y volatilidad de pasivos.

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos de estrategia y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO VI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos, y riesgo de la Sociedad y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos, y riesgo de la Sociedad y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, el señor **David Brenes Ramírez** dice que, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial de la Sociedad, en esta oportunidad presenta el resultado de los Estados Financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al mes de setiembre del 2020, copia del cual se entregó oportunamente a los señores Directores y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente, el señor **Brenes Ramírez** presenta los resultados del Balance de Situación (Ver imagen n.º1) y Estado de Resultados (Ver imagen n.º2), para el periodo en referencia, los cuales se detallan a continuación:

Balance de Situación ***-Millones de Colones-***

	Setiembre 2019	Setiembre 2020	Variación Porcentual Setiembre 19	Meta Setiembre 2020	Variación % Meta
ACTIVO TOTAL	11,887	11,130	-6%	11,377	-2.2%
Activo Productivo	10,093	8,181	-19%	10,470	-21.9%
Inversiones	10,093	8,181	-19%	10,470	-21.9%
Inversiones en Títulos y Valores	10,093	8,181	-19%	10,470	-21.9%
Activo Improductivo	1,794	2,950	64%	907	225.3%
Activo Inmovilizado	803	1,240	54%	595	108.3%
Bienes de uso neto	17	800	4656%	12	6783.3%
Otros Activos	974	910	-7%	300	203.4%
PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO	11,887	11,130	-6%	11,376	-2.2%
PASIVO TOTAL	1,591	3,572	124%	1,206	196.3%
Pasivo sin costo	1,591	3,572	124%	1,206	196.3%
Con Instituciones públicas	910	1,221	34%	994	22.8%
Otros pasivos sin costo	681	2,351	245%	212	1011.3%
PATRIMONIO AJUSTADO	10,296	7,558	-27%	10,171	-25.7%

Imagen n.º1. Balance de Situación

Fuente: Gerencia de BCR Corredora de Seguros

Estado de Resultados
-Millones de Colones-

CUENTA			Acumulado		Variación	Variación Meta	
	sep-19	sep-20	sep-19	sep-20	%	Meta setiembre 20	Setiembre 20 %
Ingresos Financieros	59	35	239	699	193%	451	55.1%
Ingresos Financieros por Inversiones	59	35	455	590	30%	451	30.9%
Ganancia o Pérdida por diferencial cambiario	83	24	-217	109	-150%	1	9761%
Resultado Financiero Neto	142	60	239	699	193%	452	54.8%
Ingresos Operativos	506	530	4,899	5,015	2%	5,201	
Ingresos por comisiones	502	499	4,787	4,864	2%	4,832	1%
Ganancia estimaciones	1	30	96	120	24%	0	N/A
Otros Ingresos de operación	3	1	16	31	94%	369	-92%
Gastos de Operación	75	58	679	823	21%	979	N/A
Gastos Generales	38	20	381	265	-30.5%	470	-44%
Gastos Financieros bienes por arrendamiento	0	4	0	40	100.0%	0	N/A
Otros Gastos de operación	22	29	191	344	80%	509	-32%
Depreciaciones	10	10	81	90	100%	-	N/A
Gastos estimaciones	4	-5	26	84	100%	0	N/A
Resultado Operacional Bruto	431	472	4,221	4,192	-1%	4,674	-10.3%
Gastos Administrativos	153	143	1,471	1,449	-2%	1,514	-4.3%
Gastos de personal	153	143	1,471	1,449	-1.5%	1,513.51	-4.3%
Resultado Operacional Neto	278	329	2,749	2,743	0%	1,514	81.2%
Utilidad antes de impuesto	420	388	2,988	3,442	0	3,161	0
Impuesto sobre la renta	112	111	785	1,062	35%	885	20%
Participaciones sobre la Utilidad	13	12	89	103	15%	95	9%
Utilidad Neta del Periodo	295	266	2,113	2,277	8%	2,181	4%

N/A No aplica partida presupuestaria

Imagen n.º2 Estado de Resultados

Fuente: Gerencia de BCR Corredora de Seguros

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, del Banco de Costa Rica Artículo 11. Funciones de las Juntas Directivas.

Artículo 11. Funciones de las juntas directivas

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos, este Código y otros órganos a las juntas directivas, les corresponde cumplir de manera colegiada al menos las siguientes funciones:

(...)

- *Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese.*

(...)

Segundo. Lo establecido en el artículo 31, inciso 6, punto iii, del *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*.

Tercero. Lo establecido en el Sistema de Información Gerencial (SIG).

Se dispone:

Dar por conocido el informe sobre el resultado de los Estados Financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al 30 de setiembre del 2020.

ARTÍCULO IX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos de la Sociedad y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO X

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos de la Sociedad y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, la señora **Karen Gregory Wang**, presenta oficio ACS-0073-2020, de fecha 29 de octubre del 2020, que contiene el informe del Plan Estratégico 2020-2022, el Plan Anual Operativo y el Plan Anual de Labores 2021. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas*.

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

Dichos planes fueron, previamente, conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría, durante la reunión extraordinaria n.º16-2020, celebrada el 29 de octubre del 2020.

Para introducir el tema, la señora **Gregory** comenta que para realizar estos planteamientos se procedió a analizar el entorno, el análisis de las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; además, se revisó la definición de la visión, la misión, de los objetivos estratégicos. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis respectivo para el plan anual de labores,

que se elabora con base en el análisis de riesgos y de recursos disponibles, lo que finalmente permite establecer los servicios de auditoría que pueden brindar para el años 2021.

En cuanto al análisis del entorno, señala que se tomaron en cuenta los siguientes factores: mercado, retos generales, retos TI; gobierno y cultura de riesgo, así como el propósito. En ese sentido, destaca que el trabajo realizado se encuentra alineado con los objetivos del Conglomerado Financiero BCR.

A continuación, doña **Karen** realiza una amplia explicación de los aspectos contemplados en el Plan Estratégico 2020-2022, con base en la siguiente información:

Plan Estratégico 2020-2022

La Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., fue creada a finales de marzo del año 2010, para cumplir con lo establecido en el Artículo 20 de la Ley General de Control Interno No. 8292, el propósito de la misma es contribuir al logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a la citada Ley.

Anualmente, se realiza una revisión del Plan Estratégico, considerando el marco normativo que regula la actividad de la empresa, entorno en que se desenvuelve, perspectiva de mercado, perspectivas de regulación, orientación estratégica de la empresa y valoraciones de riesgo varias, para actualizar dicho plan, formular un Plan Anual Operativo y un Plan Anual de Labores.

Seguidamente se presenta el Plan Estratégico 2020-2022 y el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros para el año 2020.

1. Análisis del entorno

1.1 Antecedentes

A noviembre 2019, la sociedad tiene poco más de diez años de operación, período durante el cual se han negociado y firmado contratos con las principales entidades aseguradoras autorizadas por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), producto de lo cual, se puede ofrecer a los clientes gran variedad de productos de seguros, que les proporcionan opciones atractivas atendiendo a cuestiones tales como coberturas, precio y servicio, entre otros.

El mercado cautivo de la sociedad, desde sus inicios, está constituido por los clientes relacionados con la cartera de crédito del Banco, para este grupo -salvo preferencia en contrario de los clientes, según derechos que les otorga la ley- se comercializan, renuevan y cancelan pólizas utilizando los servicios de la sociedad, el manejo de esta cartera, más las tarifas por prestación de servicios al Banco, desde la creación de la sociedad y hasta hoy día, continúan representando la mayor parte de los ingresos de la empresa.

Se cuenta asimismo con corredores de seguros acreditados por la sociedad, que actualmente en su mayoría se encuentran contratados bajo la modalidad de salario variable –hay corredores de planta con un salario fijo-, que aportan a los resultados de la sociedad en una menor proporción.

Durante el año 2018 y el 2019, dada la disminución en colocación de créditos por parte del Banco, aunque nuestro negocio no es la colocación de préstamos, por la relación natural del servicio entre los clientes del Banco y la sociedad, y siendo que tales clientes representan una altísima proporción de los nuestros, los ingresos por colocación de seguros crecieron al ritmo de años anteriores.

En adición a lo anterior, situaciones varias, ocurridas durante el año 2018, también contribuyeron a impactar la operación y nivel de crecimiento que había venido siendo usual en la sociedad, en años inmediatos anteriores, renuncia del gerente comercial, permiso sin goce de salario del gerente

general, para pasar a ser gerente interino del BCR y cadenas de sustitución de reemplazos en puestos de supervisión y coordinaciones, que se dieron a partir de tales movimientos.

Durante el 2019 se dieron asimismo, renuncias en el área de riesgo, renuncia formal del gerente general de la sociedad, siendo que hasta el 2020 se comenzaron a formalizar las cadenas de reemplazo, al momento de generar este plan, todavía se tienen puestos pendientes de formalizar en puestos de supervisión, control interno y área contable

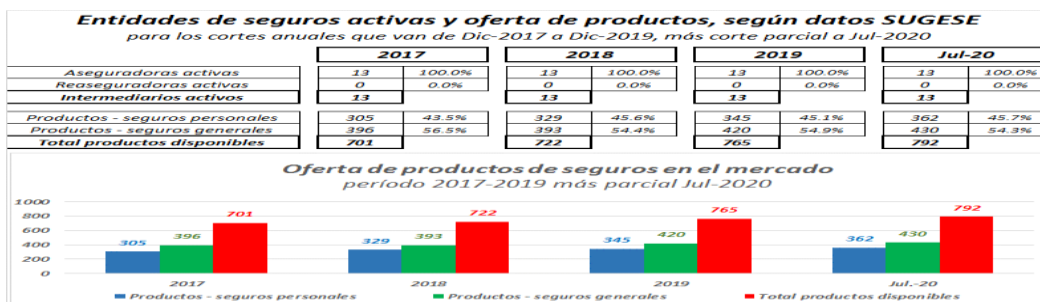
El año 2020 vino a ser un año atípico, dada una situación mundial de pandemia por el virus COVID-19, todo lo cual también está generando una afectación en los resultados originalmente esperados de la sociedad, este año hay también contracción del crédito, además de una situación económica complicada a nivel país.

1.2 Sobre el comportamiento del mercado

El regulador del sector Seguros, SUGESE, emite periódicamente información estadística que permite analizar la evolución que ha experimentado el mercado costarricense desde su apertura en el año 2008 y hasta la fecha, los siguientes comentarios generales, asociados al comportamiento del mercado entre los años 2017 a 2019, más un corte parcial a Julio-2020, tienen como base principalmente, información estadística tomada del sitio Web del regulador.

• Entidades de seguros y productos ofrecidos

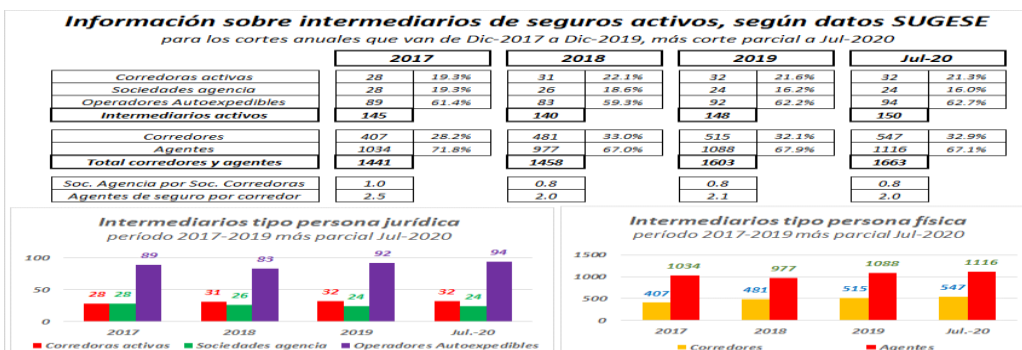
En general, durante la serie de tiempo analizada, se observa una cantidad de aseguradoras activas invariable, sean 13 aseguradoras, ligadas a una oferta de productos creciente, en ambos ramos de seguros (personales y generales).



• Intermediarios de seguros

En cuanto a intermediarios de seguros, se observan sociedades corredoras en aumento, sociedades agencia en decremento y operadores de autoexpedibles en aumento.

Cabe indicar que hay menos sociedades agencia que sociedades corredoras, pero que en cuanto a cantidad de agentes y cantidad de corredores acreditados, la proporción es de 2 agentes por cada corredor, observándose interanualmente, que tanto la cantidad de corredores, como la cantidad de agentes tiende al alza, manteniéndose por tanto esa relación proporcional de agentes por corredor de seguros.



• **Primas de seguro del mercado e información sobre comisiones y participaciones**

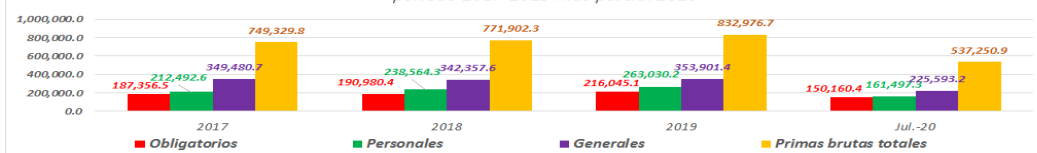
En lo que respecta a la **colocación de primas** hay una tendencia al alza, durante el 2018 más contenida que en años anteriores, se observa un repunte para el corte a Dic-2019, para el corte parcial a Julio-2020, comparado interanualmente con Julio-2019, el crecimiento de las primas en términos absolutos es prácticamente nulo.

Primas brutas en el mercado en millones, según datos SUGESE

para los cortes anuales que van de Dic-2017 a Dic-2019, más corte parcial a Jul-2020

	2016	2017	Cambio %	2018	Cambio %	2019	Cambio %	Jul-19	Jul-20	Cambio %
Obligatorios	151,390.4	187,356.5	23.8%	190,980.4	1.9%	216,045.1	13.1%	152,469.9	150,160.4	-1.5%
Personales	187,911.6	212,492.6	13.1%	238,564.3	12.3%	263,030.2	10.3%	165,885.4	161,497.3	-2.6%
Generales	314,826.7	349,480.7	11.0%	342,357.6	-2.0%	353,901.4	3.4%	218,186.8	225,593.2	3.4%
Primas brutas totales	654,128.7	749,329.8	14.6%	771,902.3	3.0%	832,976.7	7.9%	536,542.1	537,250.9	0.1%

Primas brutas del mercado en millones
período 2017-2019 más parcial 2020



• **Participación de mercado por asegurador**

En cuanto a las aseguradoras en el mercado, según se observa es el INS la que tiene una mayor proporción de las primas colocadas, siendo el único asegurador en el segmento de obligatorios y compartiendo mercado en seguros generales y personales.

A nivel general, la información disponible muestra que a pesar de que el INS es el mayor colocador, interanualmente viene perdiendo participación de mercado a favor principalmente de ASSA, PALIG, MAPFRE y ADISA (aseguradoras con entre 2% y 7% de participación de mercado), en cuanto a las restantes aseguradoras, su comportamiento es variable, alcanzando individualmente por año, participaciones que no llegan al 2% del mercado.

Destaca que para el corte parcial a Julio-2020, el INS muestra una leve recuperación en cuanto a su participación de mercado (recupera 1.1 puntos porcentuales), PALIG también mejora su porcentaje de participación, mientras que ASSA la mantiene, perdieron porciones de mercado, MAPFRE, ADISA, hay comportamientos variables (incrementos y disminuciones de participación), entre el conjunto de aseguradoras cuyas participaciones individuales no llegan a alcanzar un 2% del mercado.

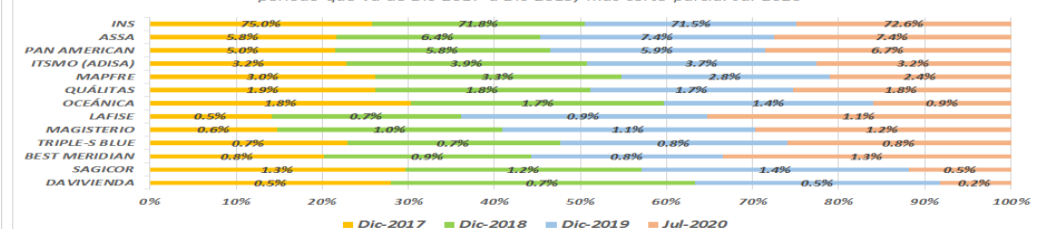
Participación en primaje de mercado por asegurador

período que va de Dic-2017 a Dic-2019, más corte parcial Jul-2020

	Dic-17	Dic-18	Dic-19	Jul-20
INS	561,743.1 72.8%	554,183.8 66.5%	595,711.1 71.5%	389,997.9 72.6%
ASSA Compañía de Seguros	43,707.0 5.7%	49,364.4 5.9%	61,381.0 7.4%	39,822.1 7.4%
PAN AMERICAN Life Insurance	37,684.3 4.9%	44,944.8 5.4%	48,852.8 5.9%	35,753.4 6.7%
Aseguradora del Istmo (ADISA)	23,938.8 3.1%	30,285.1 3.6%	31,115.2 3.7%	16,968.6 3.2%
MAPFRE Seguros Costa Rica	22,600.5 2.9%	25,486.7 3.1%	23,393.2 2.8%	13,010.6 2.4%
Qualitas Compañía de Seguros (CR)	13,865.7 1.8%	13,613.3 1.6%	13,873.0 1.7%	9,629.1 1.8%
Océánica de Seguros	13,353.2 1.7%	13,330.3 1.6%	11,898.6 1.4%	5,041.3 0.9%
Seguros Lafise Costa Rica	3,460.7 0.4%	5,520.4 0.7%	7,720.4 0.9%	6,169.2 1.1%
Seguros del Magisterio	4,307.3 0.6%	7,880.4 0.9%	9,511.1 1.1%	6,233.2 1.2%
Triple-S Blue Inc.	5,079.8 0.7%	5,660.8 0.7%	6,530.1 0.8%	4,123.6 0.8%
Best Meridian Insurance Company	5,779.3 0.7%	7,070.2 0.8%	7,058.1 0.8%	6,845.2 1.3%
Aseguradora Sagikor Costa Rica	9,800.2 1.3%	9,338.6 1.1%	11,404.2 1.4%	2,807.0 0.5%
Davivienda Seguros (Costa Rica), S.A.	4,010.1 0.5%	5,223.3 0.6%	4,527.8 0.5%	849.6 0.2%
Total general primas	749,330.0	771,902.1	832,976.7	537,250.8

Participación en primaje de mercado por asegurador

período que va de Dic-2017 a Dic-2019, más corte parcial Jul-2020



1.3 Estrategia 2020 BCR Corredora de Seguros

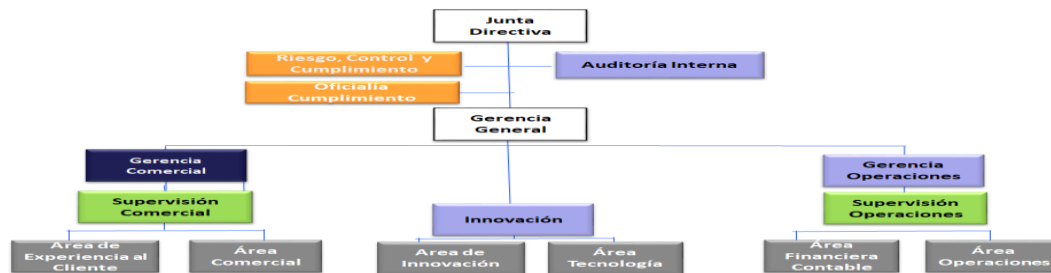
• Información básica general sobre BCR Corredora

La participación del BCR en el mercado de seguros data del año 1.997 en el que operaba como intermediario, en el 2007 pasó a operar en el canal superior y finalmente, con la apertura del mercado, decide pasar a ser corredora de seguros, lo cual ocurre en junio del 2009, cuando comienza a operar como una sociedad anónima propiedad del Banco de Costa Rica en un 100%.

Según el Alineamiento Estratégico de la sociedad para el período 2020-2021, la orientación prevista apunta al crecimiento equilibrado, mejoramiento de la eficiencia operativa, rentabilizar el negocio, incremento de profundidad de línea, mejorar experiencia cliente, preservar carteras de clientes, optimización de procesos, optimizar productos y servicios apoyados en la digitalización e innovación, asimismo, se buscan transformaciones y cambios culturales en temas de riesgo, liderazgo, transformación digital, esquemas de trabajo, flexibilidad de trabajo y agilidad organizacional, todo ello alineado a objetivos conglomerado.

Conviene comentar que aún nuestros principales ingresos se asocian a la cartera de créditos del Banco, siendo entonces que el comportamiento del crédito, así como contrataciones de pólizas propias por el BCR, necesariamente influirán en nuestros resultados.

• Estructura organizacional



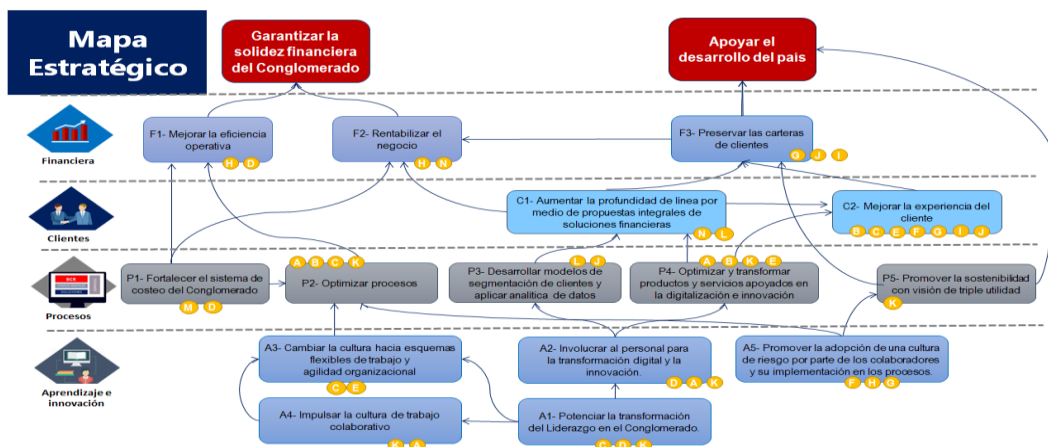
Misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la empresa

Misión: Contribuir con el desarrollo socioeconómico de Costa Rica, mediante una asesoría integral, soluciones innovadoras y servicios de excelencia, en la intermediación de seguros, con el propósito de proteger los activos de las empresas y el patrimonio familiar.

Visión: Ser en el país la opción preferida para el consumidor de seguros, por su servicio, calidad e innovación en la intermediación de seguros

Valores: Liderazgo, respeto, responsabilidad, rendición de cuentas, innovación y credibilidad.

• Objetivos Estratégicos



- **Servicios**

La empresa está constituida como una sociedad anónima, que puede ofrecer al mercado servicios de análisis de riesgos, estructuración de programas de seguros, negociaciones con el mercado asegurador, contratación de pólizas, supervisión y acompañamiento en reclamos, capacitación, estudios, análisis y recomendaciones de seguridad industrial, reportes estadísticos y de situación de pólizas.

- **Aseguradoras para las que intermedia seguros**

Actualmente BCR Corredora posee contratos de intermediación firmados con la mayoría de aseguradoras del mercado, incluyendo los principales actores, a saber: INS, MAPFRE, Quálitas, ASSA, Panamerican Life Insurance Group, Seguros del Magisterio, ADISA, Océánica, Best Meridian Insurance, Lafise, y Blue Cross-Blue Shield.

- **Resultados económicos**

En este tema destaca que desde su origen, la sociedad ha generado resultados financieros positivos y ha venido creciendo paulatinamente en activos y patrimonio, seguidamente se muestra información relevante sobre la empresa, para los últimos tres años completos transcurridos, sean datos para los años 2017 a 2019, se brinda además un corte parcial a junio 2020, en cuanto a sus principales cifras financieras y el crecimiento de la empresa, complementada con información del crecimiento de primas y comisiones del mercado.

BCR Corredora de Seguros S.A. Principales cifras de los estados financieros y razones financieras básicas para los cortes interanuales que van de Dic-2017 a Dic-2019, más corte parcial a Jun-2020				
Principales cifras Estados Financieros				
	2017	2018	2019	Jun-20
ACTIVOS TOTALES	8,433.5	9,186.1	12,370.4	11,952.4
PASIVOS TOTALES	1,728.7	1,214.7	1,552.0	5,156.3
PATRIMONIO NETO	6,704.7	7,971.4	10,818.4	6,796.1
INGRESOS TOTALES	6,018.6	6,932.7	7,123.0	3,911.0
COMISIONES POR SERVICIOS	5,138.9	5,483.5	5,913.5	3,080.2
UTILIDADES NETAS	2,384.7	2,766.6	3,064.2	1,436.8
GASTOS ADMINISTRATIVOS	1,902.4	2,154.1	2,236.6	1,212.7
GASTOS OPERATIVOS	501.0	569.3	703.3	229.1
EMPLEADOS	82	87	83	85
CORREDORES ACTIVOS (ante SUGESE)	17	17	16	16
Razones financieras y promedios				
	2017	2018	2019	Jun-20
RETORNO SOBRE EL ACTIVO (ROA)	28.3%	30.1%	24.8%	12.0%
RETORNO SOBRE EL CAPITAL (ROE)	35.6%	34.7%	28.3%	21.1%
EFICIENCIA OPERATIVA	39.9%	39.3%	41.3%	36.9%
UTILIDAD POR EMPLEADO	29.1	31.8	36.9	16.9
COMISIONES POR CORREDOR	302.3	322.6	369.6	192.5
UTILIDAD POR CORREDOR ACTIVO	140.3	162.7	191.5	89.8

El anterior cuadro nos permite observar lo siguiente:

- La sociedad ha venido creciendo en forma continuada en cuanto a sus niveles de activos y patrimonio, conviene comentar que el principal componente de los activos son los instrumentos financieros, y el principal componente del patrimonio, la suma conjunta de utilidades de períodos anteriores, más la utilidad del período, destacando que para el corte parcial 2020, el decremento en ambos rubros, se da por la devolución de dividendos al BCR.
- Se ha venido creciendo en cuanto ingresos totales y comisiones por colocación de seguros, conviene comentar que para el año 2020 podría crecerse en una forma más moderada, dada la situación económica país, por la pandemia de COVID-19, así como por contracción en la colocación de créditos del Banco –que se observa durante el 2019–, esto último, dado que en nuestro caso, una proporción importante de los ingresos, se asocia a pólizas ligadas a la cartera de crédito, que por lo general, intermedia BCR Corredora.

- En cuanto a utilidades netas, las mismas han presentado también un comportamiento creciente, cual hace que las razones de utilidades por empleado y utilidades por corredor, mantengan un comportamiento al alza, alineados con el comportamiento de las utilidades.
- En lo referente a razones financieras, se observa lo siguiente:
 - **Eficiencia Operativa:** venía mejorando año con año, si bien entre el 2017 y el 2018, el nivel de mejora no fue igual que el de años anteriores
 - **Retorno sobre el activo (ROA),** venía mostrando mejoras interanuales hasta el año 2018 inclusive, para el 2019, se presenta un retorno menor a lo alcanzado en años anteriores, ya que durante tal año nuestro crecimiento no alcanzó los niveles de años anteriores
 - **Retorno sobre el patrimonio (ROE):** venía mostrando mejoras interanuales hasta el año 2017, con un cambio de comportamiento hacia el año 2018, a partir del cual ha venido mostrando un comportamiento decreciente

1.4 Cifras y razones financieras de BCR Corredora y sus principales tres competidores en el mercado, según niveles de comisiones por colocación de seguros

Con respecto a este análisis, cabe indicar que se hará con cortes de datos interanuales completos, considerando información del período comprendido entre Dic-2017 y Dic-2019.

Con corte diciembre 2019, había activas en el mercado un total de 32 sociedades corredoras, se llevó a cabo un análisis de las principales cifras de los estados financieros de las mismas, además de calcular algunas razones financieras básicas, a fin de valorar nuestra posición en el mercado respecto a actores similares por tipo de organización (sociedades corredoras únicamente).

Adicionalmente, para una mejor valoración y comparabilidad de nuestros resultados, aunque se calcularon datos para la totalidad de sociedades corredoras, se analizan los datos y resultados de BCR Corredora, contrastados contra los de aquellas sociedades que por nivel de comisiones por colocación, podrían considerarse como comparables con nosotros, es por ello que se presentan algunos datos generales, junto con datos del conjunto de sociedades que con corte a diciembre 2019, alcanzaron comisiones por colocación que superaron los \$3.000 millones.

Así las cosas, mediante consulta al sitio web de cada sociedad, más consultas al sitio web de SUGESE, se extrajeron datos financieros publicados tales, que nos permitieran comparar información sobre activo, patrimonio, ingresos y utilidades, a la vez que se pudiera calcular y comparar razones financieras como ROA, ROE y Eficiencia operativa, la comparación de datos nos permitió observar lo siguiente:

- Que por lo general, se puede ubicar a BCR Corredora entre los primeros tres lugares en resultados financieros y cifras absolutas, pero que en cuanto a razones financieras, no siempre se ha logrado estar dentro de tal ranking en todos los casos

BCR y principales competidores inmediatos, en función de nivel de comisiones por colocación de seguros

Lugar según principales cifras y razones financieras, cortes anuales Dic-2017 a Dic-2019

****Considerando corredoras con comisiones de colocación anuales de \$3.000 millones o más****

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Activos totales	1º	3º	2º	9º	4º	1º	2º	3º	9º	4º	1º	2º	3º	11º	4º
Patrimonio neto	1º	3º	2º	13º	4º	1º	2º	3º	13º	4º	1º	2º	3º	17º	4º
Ingresos totales	2º	1º	3º	5º	4º	2º	1º	3º	5º	4º	2º	1º	3º	5º	4º
Comisiones colocación	2º	1º	3º	5º	4º	2º	1º	3º	5º	4º	3º	1º	2º	5º	4º
Utilidad Neta	1º	4º	2º	11º	3º	1º	3º	2º	14º	4º	2º	3º	1º	30º	4º
ROA	8º	4º	2º	15º	1º	9º	11º	1º	21º	2º	11º	8º	1º	28º	2º
ROE	10º	7º	5º	11º	3º	12º	11º	2º	20º	4º	15º	10º	1º	29º	6º
Eficiencia Operativa	4º	8º	3º	17º	2º	3º	7º	2º	19º	4º	4º	10º	2º	28º	6º
Corredoras activas al corte	28					31					32				

- **Sobre los niveles de crecimiento en comisiones por colocación que muestra BCR Corredora**
- ✓ Para el año 2017 BCR alcanza un nivel de crecimiento de dos cifras, que supera con creces el nivel de crecimiento natural de primas del mercado, muestran crecimientos superiores al nuestro BAC, BNCR y Scotia, e inferior al nuestro Comercial.
- ✓ Que para el año 2018 en nivel de crecimiento baja a una cifra, pero continúa superando el nivel de crecimiento natural de primas del mercado, muestran crecimientos superiores al nuestro BAC y Comercial, e inferiores al nuestro BNCR y Scotia.
- ✓ Para el año 2019, su nivel de crecimiento continúa sin llegar a ser de dos cifras, en esta oportunidad estando muy cerca del crecimiento natural de primas del mercado, pero sin alcanzarlo, muestran crecimientos superiores al nuestro BAC, BNCR y Scotia, e inferior al nuestro Comercial.

Primas brutas en el mercado en millones, según datos SUGESE
para los cortes anuales que van de Dic-2017 a Dic-2019

	2017		2018		2019	
	Primas C	Cambio %	Primas C	Cambio %	Primas C	Cambio %
Obligatorios	187,356.5	23.8%	190,980.4	1.9%	216,045.1	13.1%
Personales	212,492.6	13.1%	238,564.3	12.3%	263,030.2	10.3%
Generales	349,480.7	11.0%	342,357.6	-2.0%	353,901.4	3.4%
Primas brutas totales	749,329.8	14.6%	771,902.3	3.0%	832,976.7	7.9%

Comisiones por colocación de seguros

ENTIDAD	Cifras absolutas en millones de C por año				Comportamiento interanual		
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
BAC	3,945.6	5,183.9	6,711.0	7,619.4	31.4%	29.5%	13.5%
BNCR	3,767.7	4,984.7	5,275.8	6,326.8	32.3%	5.8%	19.9%
BCR	4,243.2	5,138.9	5,483.5	5,913.5	21.1%	6.7%	7.8%
SCOTIA	3,007.3	3,852.4	3,899.7	4,377.9	28.1%	1.2%	12.3%
COMERCIAL	2,838.7	3,128.6	3,431.7	3,443.7	10.2%	9.7%	0.3%

- **Activos totales y patrimonio neto, comparativos con competidores inmediatos por nivel de comisiones**

Se considera relevante referirnos a los niveles de activos y patrimonio neto, en estos rubros, BCR Corredora ha presentado interanualmente un comportamiento creciente, y siempre ha estado en un primer lugar a nivel de corredoras de seguros por cuantía de tales rubros, siendo que los niveles de activos y patrimonio de sus competidores inmediatos, ocupando el segundo y tercer lugares ya sea el BAC o el BNCR, el cuarto lugar Scotia y Comercial se muestra bastante más alejado en lugar que los demás, situándose entre el 9° y 11° lugares.

Activos totales

ENTIDAD	Cifras absolutas en millones de C por año				Comportamiento interanual		
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
BCR	6,887.3	8,433.5	9,186.1	12,370.4	22.4%	8.9%	34.7%
BAC	3,772.9	2,996.5	5,185.8	7,748.6	-20.6%	73.1%	49.4%
BNCR	2,479.1	3,322.1	3,769.7	4,485.0	34.0%	13.5%	19.0%
SCOTIA	3,623.4	2,464.9	2,774.7	2,875.6	-32.0%	12.6%	3.6%
COMERCIAL	580.9	603.5	681.8	743.8	3.9%	13.0%	9.1%

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Activos totales	1°	3°	2°	9°	4°	1°	2°	3°	9°	4°	1°	2°	3°	11°	4°

Patrimonio Neto

ENTIDAD	Cifras absolutas en millones de C por año				Comportamiento interanual		
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
BCR	5,820.0	6,704.7	7,971.4	10,818.4	15.2%	18.9%	35.7%
BAC	3,377.3	2,497.4	3,963.1	6,373.9	-26.1%	58.7%	60.8%
BNCR	1,819.8	2,704.5	2,993.7	3,650.2	48.6%	10.7%	21.9%
SCOTIA	3,238.8	2,102.7	2,520.6	2,785.0	-35.1%	19.9%	10.5%
COMERCIAL	204.8	292.3	319.4	201.6	42.7%	9.3%	-36.9%

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Patrimonio neto	1°	3°	2°	13°	4°	1°	2°	3°	13°	4°	1°	2°	3°	17°	4°

- **Ingresos totales, comisiones por colocación de seguros y utilidades netas, comparativos con competidores inmediatos por nivel de comisiones**

En estos rubros, tanto BCR Corredora, como sus competidores inmediatos, han mostrado interanualmente un comportamiento creciente.

BCR durante la serie de tiempo analizada, BCR estuvo situada en 2°, precedida por BAC que ha ocupado el 1° lugar, del 3° al 5° lugares, en su orden fueron ocupados por BNCR, Scotia y Comercial.

Ingresos totales												
ENTIDAD	Cifras absolutas en millones de ¢ por año				Comportamiento interanual							
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019					
BAC	5,615.4	7,373.7	9,140.2	9,992.6	31.3%	24.0%	9.3%					
BCR	5,108.1	6,018.6	6,932.7	7,123.0	17.8%	15.2%	2.7%					
BNCR	4,139.6	5,356.2	5,883.9	7,075.2	29.4%	9.9%	20.2%					
SCOTIA	3,257.8	4,137.9	4,184.6	4,461.8	27.0%	1.1%	6.6%					
COMERCIAL	2,856.0	3,170.6	3,476.0	3,500.2	11.0%	9.6%	0.7%					

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Ingresos totales	2°	1°	3°	5°	4°	2°	1°	3°	5°	4°	2°	1°	3°	5°	4°

En lo referente a **comisiones por colocación de seguros**, durante la serie de tiempo analizada, BCR se ubicó en 2° lugar entre el 2017 y el 2018, pasando al 3° lugar en el 2019, BAC siempre se ubicó en 1° lugar, Scotia y Comercial en el 4° y 5° lugares respectivamente; en lo que respecta al BNCR, entre el 2017 y el 2018 estuvo en el 3° lugar y en el 2019 pasó al 2° lugar, desplazándonos del mismo.

Comisiones por colocación de seguros												
ENTIDAD	Cifras absolutas en millones de ¢ por año				Comportamiento interanual							
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019					
BAC	3,945.6	5,183.9	6,711.0	7,619.4	31.4%	29.5%	13.5%					
BNCR	3,767.7	4,984.7	5,275.8	6,326.8	32.3%	5.8%	19.9%					
BCR	4,243.2	5,138.9	5,483.5	5,913.5	21.1%	6.7%	7.8%					
SCOTIA	3,007.3	3,852.4	3,899.7	4,377.9	28.1%	1.2%	12.3%					
COMERCIAL	2,838.7	3,128.6	3,431.7	3,443.7	10.2%	9.7%	0.3%					

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Comisiones colocación	2°	1°	3°	5°	4°	2°	1°	3°	5°	4°	3°	1°	2°	5°	4°

En cuanto a **utilidades netas**, BCR estuvo en 1° lugar entre el 2017 y el 2018, seguido por BNCR en el 2°, para el 2019 BNCR pasa a ocupar el 1° lugar, desplazándonos al 2°, los restantes competidores han ocupado posiciones variables durante la serie de tiempo analizada (3° a 30° lugares inclusive).

- **ROA, ROE y Eficiencia Operativa, comparativos con competidores inmediatos por nivel de comisiones**

Se lleva a cabo el cálculo y comparación de datos sobre ROA, ROE y Eficiencia Operativa, bajo la siguiente base de cálculo:

- $ROA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos totales}$
- $ROE = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$
- $\text{Eficiencia Operativa} = (\text{Gastos Administrativos} + \text{Gastos Operativos}) / \text{Ingresos totales}$

En lo referente al **Retorno sobre el activo (ROA)**, BCR Corredora presenta un comportamiento creciente entre los años 2017 a 2018, disminuyendo hacia el 2019, sin estar nunca dentro de los primeros lugares en resultados en cuanto a esta razón financiera durante la serie de tiempo analizada, destaca que nuestro volumen de activos está entre los mayores de las corredoras de seguros, ya que se tiende a mantener principalmente en inversiones, sumas considerables, lo cual influye sobre el cálculo del indicador.

En cuanto a sus principales competidores, se tiene que BNCR y SCOTIA, si han logrado en algunos de los años analizados, mantenerse dentro de los tres primeros lugares.

ROA (Utilidad neta/Activos)

ENTIDAD	Razón financiera por año				Comportamiento interanual		
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
BNCR	55.5%	68.1%	67.6%	71.2%	22.6%	-0.6%	5.3%
SCOTIA	42.2%	83.7%	51.1%	51.3%	98.6%	-39.0%	0.3%
BAC	27.9%	46.3%	28.3%	28.3%	66.2%	-39.0%	0.3%
BCR	28.4%	28.3%	31.8%	22.1%	-0.4%	12.3%	-30.4%
COMERCIAL	4.3%	14.5%	4.0%	-6.0%	240.4%	-72.6%	-251.4%

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
ROA	8º	4º	2º	15º	1º	9º	11º	1º	21º	2º	11º	8º	1º	28º	2º

En lo referente al **Retorno sobre el patrimonio (ROE)**, BCR Corredora presenta un comportamiento creciente entre los años 2017 a 2018, pasando a disminuir durante el 2019, igualmente, sin estar nunca dentro de los primeros lugares en resultados, durante la serie de tiempo analizada; destaca que nuestro patrimonio está entre los mayores entre las corredoras de seguros, ya que se tiende a mantener altas sumas de resulta en utilidades retenidas (utilidades acumuladas de períodos anteriores), esto afecta el cálculo del indicador.

En cuanto a sus principales competidores, se tiene que BNCR y SCOTIA, si han logrado en algunos de los años analizados, mantenerse dentro de los tres primeros lugares.

ROE (Utilidad neta/Patrimonio)												
ENTIDAD	Razón financiera por año				Comportamiento interanual							
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019					
BNCR	75.6%	83.6%	85.2%	87.5%	10.5%	1.9%	2.8%					
SCOTIA	47.2%	98.2%	56.3%	52.9%	108.1%	-42.7%	-5.9%					
BAC	31.1%	55.6%	37.0%	34.5%	78.5%	-33.5%	-6.8%					
BCR	33.6%	35.6%	36.6%	25.3%	5.9%	2.9%	-30.9%					
COMERCIAL	12.1%	29.9%	8.5%	-22.2%	147.7%	-71.6%	-361.7%					

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
ROE	10º	7º	5º	11º	3º	12º	11º	2º	20º	4º	15º	10º	1º	29º	6º

En lo referente a **Eficiencia Operativa**, BCR Corredora venía mejorando interanualmente sus niveles de eficiencia, entre los años 2017 a 2018, desmejorándose el indicador durante el 2019, sin estar nunca dentro de los primeros lugares en resultados en cuanto a esta razón financiera durante la serie de tiempo analizada.

En cuanto a sus principales competidores, se tiene que BNCR y SCOTIA, si han logrado en algunos de los años analizados, mantenerse dentro de los tres primeros lugares.

Eficiencia Operativa												
(Gastos Admón+Gastos operativos/Ingresos totales)												
ENTIDAD	Razón financiera por año					Comportamiento interanual						
	2016	2017	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019					
BNCR	50.8%	37.5%	36.5%	34.0%	-26.2%	-2.7%	-6.8%					
BCR	43.5%	39.9%	39.3%	41.3%	-8.1%	-1.6%	5.1%					
SCOTIA	33.1%	29.4%	51.6%	50.8%	-11.3%	75.5%	-1.4%					
BAC	74.1%	73.7%	74.0%	65.9%	-0.5%	0.4%	-11.0%					
COMERCIAL	97.3%	94.9%	98.4%	100.2%	-2.4%	3.7%	1.8%					

Cifra o razón	2017					2018					2019				
	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA	BCR	BAC	BNCR	COMERCIAL	SCOTIA
Eficiencia Operativa	4°	8°	3°	17°	2°	3°	7°	2°	19°	4°	4°	10°	2°	28°	6°

1.5 Perspectivas de regulación

En lo que respecta a cambios esperados en aspectos de regulación, al igual que otras superintendencias, SUGESE está orientando su supervisión a un modelo de supervisión basado en riesgos (SBR), cuyo fundamento legal está en el Artículo 30 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, los Acuerdos SUGESE 01-08 y SUGESE 02-08.

El nuevo enfoque de supervisión basado en riesgos (SBR), está dirigido a velar por la solvencia y estabilidad de la industria aseguradora, por lo que se centra en el análisis de los diferentes factores

de riesgo y busca disminuir la probabilidad de eventos de insolvencia, para resguardar los derechos de los consumidores de seguros.

A la fecha, el regulador ha emitido normativa que regula aspectos de supervisión basada en riesgos, aplicable a aseguradoras y reaseguradoras, aún no ha emitido normativa en el tema aplicable a intermediarios.

Los documentos emitidos son los siguientes:

- **Acuerdo SUGESE 09-17 Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a entidades Aseguradoras y Reaseguradoras**

Establece los principios que las aseguradoras deben observar en el diseño de su sistema de gestión de riesgos y en la implementación de las funciones de control; asimismo, define las expectativas del supervisor en relación con el rol que desempeñan el órgano de dirección y la alta gerencia en la puesta en marcha de un sistema de gestión de riesgos efectivo.

- **Acuerdo SUGESE 10-17 Marco Integrado de Supervisión de Seguros**

Establece la metodología utilizada para la construcción de la matriz de riesgo empleada en el modelo de supervisión basada en riesgo, así como las medidas de actuación típicas aplicables a las entidades supervisadas, en atención a los distintos niveles de riesgo que identifique en las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en un esquema flexible que da posibilidades al Supervisor de aplicar medidas oportunas independientemente de la calificación asignada a la entidad.

1.6 Comentarios generales

Es importante hacer notar, que la sociedad no puede perder de vista el hecho de que cada vez más sociedades agencia están gestionando su conversión a sociedades corredoras, con lo cual se genera mayor competencia para la corredora del BCR.

Otros aspectos importantes a destacar, por su afectación en nuestras expectativas de crecimiento, son en primer lugar, la situación imperante a nivel país en tema económico, por la situación de pandemia y el tiempo de recuperación que esto puede conllevar, al aunarlo a la situación financiera país, en segundo lugar, la alta dependencia de una alta proporción de nuestros ingresos por comisiones de colocación, de la colocación de créditos por parte del Banco, aspecto relevante, dadas las actuales perspectivas de bajo crecimiento en la colocación de créditos, que a este momento tiene en general el sector bancario.

En cuanto a resultados financieros, destaca que aunque en ciertas cifras importantes, nos mantenemos entre los primeros lugares (activos, patrimonio, comisiones, ingresos totales y utilidades netas), hay que considerar que se tiene competidores fuertes, que disputan y en algunos casos nos desplazan del primer lugar, considérense como competidores fuertes principalmente las corredoras del BAC y el BNCR, de esta última destaca que durante el año 2019 e inclusive en este año 2020, nos ha venido desplazando de nuestro lugar anteriormente habitual, en comisiones por colocación de seguros y en utilidades netas.

Este panorama pone de manifiesto varias necesidades de cara a que la sociedad pueda mantenerse dentro de los primeros lugares en el mercado, a saber:

- Necesidad de la sociedad tanto de mantener nuestros clientes actuales, incrementar la profundidad de línea y obtener nuevos clientes, en este sentido, el alineamiento estratégico 2020-2021 de la sociedad, está tomando en cuenta tales necesidades pues hay objetivos tácticos orientados a defensas de carteras e incremento de profundidad de línea
- Necesidad de mejorar el servicio al cliente, considerado como uno de los aspectos que podrían colaborar a mantener nuestros clientes actuales y colaborar en incrementar la profundidad de línea; el servicio al cliente constituye un punto medular, en este particular, el contar con procesos eficientes y herramientas tecnológicas adecuadas, así como con personal con niveles adecuados de conocimiento, colabora en hacer una diferencia en la forma y oportunidad de brindar el servicio, así como en el mejoramiento de nuestra imagen de cara al cliente

Igualmente en este tema, el alineamiento estratégico 2020-2021 de la sociedad, está tomando en cuenta tales necesidades pues hay objetivos tácticos orientados a la experiencia cliente, optimización de procesos, apoyo en digitalización e innovación.

Como ya se indicó, al analizar el Alineamiento estratégico 2020-2021 de la sociedad, se aprecia que la gerencia está consciente de estas necesidades y que hay objetivos estratégicos y tácticos, con sus planes de acción asociados, que orientan a atender lo anterior, sobre esto resulta relevante el continuo seguimiento a los resultados que se vaya obteniendo y la toma oportuna de medidas correctivas, ante desviaciones o logros no acordes a lo esperado.

2. Análisis FODA Auditoría Interna

2.1 Fortalezas

- 1) Tenencia de un sistema informático (GPA) que permite automatizar el trabajo operativo y conformar electrónicamente el legajo de auditoría*
- 2) Recurso humano profesional, comprometido con su trabajo*
- 3) Personal con buena disposición al cambio y apertura a la adquisición de nuevos conocimientos*
- 4) Personal con conocimiento en el uso de herramientas y sistemas de auditoría a saber GPA, ACL, así como con conocimiento de funcionalidades Office que permiten el análisis de datos, tales como tablas dinámicas*

2.2 Oportunidades

- 1) Agilización de la gestión, alineados a la digitalización e innovación, mediante la implementación de la Auditoría Continua*
- 2) Apoyo del Comité Corporativo de Auditoría, en temas de cobertura de necesidades para la adecuada gestión*
- 3) Buena disposición de la gerencia de la sociedad en la implementación de las recomendaciones de Auditoría*

2.3 Debilidades

- 1) Necesidad de reforzar y actualizar conocimientos en materia, seguros, impuestos, contabilidad y auditoría, así como necesidad de reforzamiento de habilidades analíticas de pensamiento, lo cual se logrará principalmente mediante capacitación*
- 2) Necesidad de contratación de acompañamiento/herramienta en aspecto tecnológico, para agilizar la gestión de auditoría mediante Monitoreo Continuo*
- 3) Dependencia de la Auditoría General Corporativa para evaluar temas de infraestructura tecnológica*

2.4 Amenazas

- 1) Tiempos muertos y curvas de aprendizaje del recurso humano*
- 2) Limitaciones en alcance y desarrollo de trabajo por falta o debilidades en destrezas requeridas por el personal, o inclusive dada la limitada cantidad de recurso humano en la unidad y eventual crecimiento de transacciones, procesos realizados y/o riesgos en la empresa*
 - 3) Retrasos en la ejecución del plan de labores, dadas limitaciones de personal debido a renuncias o incapacidades por plazos prolongados (maternidad, cirugías, permisos y otros)*

3. Factores críticos de éxito

3.1 Capacitación

A efectos de lograr el nivel profesional esperado, se requiere de capacitación constante al personal en temas de seguros, riesgos y auditoría, además de capacitaciones sobre los seguros y sobre aspectos que permitan el desarrollo de capacidades analíticas y de redacción de informes.

3.2 Disponibilidad del personal

Para poder llevar a término el plan de trabajo, se requiere contar con el personal actual a tiempo completo, no se tienen previstas incapacidades por plazos prolongados, ni de momento se nos ha

informado de renuncias de personal que puedan incidir negativamente en el desarrollo del plan, no obstante, en el eventual caso de darse estas situaciones, se tendría que reducir el alcance de algunos trabajos, o inclusive realizar modificaciones al plan de labores.

Dado el caso de crecimiento en los niveles transaccionales, procesos realizados y/o incremento de riesgos en la empresa, sería imprescindible contar con personal adicional, para poder evaluar adecuadamente el universo auditable

3.3 Existencia de una cultura de riesgo

Se requiere que tanto el personal de la Auditoría como el personal de la Corredora trabajen bajo una cultura de riesgo, analizando los distintos procesos, identificando y trabajando en mitigar sus riesgos asociados.

3.4 Disponibilidad de herramientas que nos permitan agilizar nuestros procesos

A efectos de monitorear y evaluar de una manera más ágil y expedita nuestro universo auditable, se necesita desarrollar herramientas que nos permitan un monitoreo automatizado de indicadores de gestión, estado de pólizas, resultados contables, entre otros, por ello es relevante que se pueda llevar a buen término el proyecto de Auditoría Continua y que la administración participe del mismo, e inclusive considere el aplicar por su parte un modelo de Monitoreo Continuo.

3.5 Aceptación del trabajo de Auditoría

Se requiere posicionar la Auditoría como un área generadora de valor a través de recomendaciones prácticas y realistas, planteadas de tal forma que redunden en beneficios para la sociedad y contribuyan al logro de sus fines dentro de un nivel de riesgo aceptable y debidamente mitigado, el reconocimiento de lo anterior conllevará la aceptación e implementación oportuna de las recomendaciones.

4. Valores

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, en su Capítulo I. Normas personal, Norma 104. Ética profesional, numerales 01 y 02 establecen lo siguiente:

01. La organización de auditoría debe establecer y poner en práctica principios y valores que orienten la actuación diaria de su personal

02. Los participantes en el proceso de auditoría en el sector público, deben observar las normas éticas que rigen su profesión, que se caracterizan por valores como integridad, probidad, objetividad, confidencialidad, imparcialidad, justicia, respeto, transparencia y excelencia, sin perjuicio de otros valores que la organización a la que pertenecen promueva para guiar su actuación.

Tomando como base lo anterior, en cuanto al tema de valores, se establecen como valores puntuales de la oficina los que seguidamente se indican, además de adoptar como propios los valores organizacionales establecidos a nivel del Conglomerado Financiero BCR.

- **Valores específicos Auditoría Interna BCR Corredora:** integridad, probidad, objetividad, confidencialidad, imparcialidad, justicia, respeto, transparencia y excelencia
- **Valores Conglomerado:** Liderazgo, respeto, responsabilidad, rendición de cuentas, innovación y credibilidad.

5. Misión

Brindar servicios de auditoría de óptima calidad, desarrollando trabajos con independencia y objetividad, para brindar recomendaciones constructivas que contribuyan a mejorar el control interno y a lograr los objetivos institucionales

6. Visión

Ser una auditoría profesional, con personal permanentemente actualizado en temas de seguros, control de riesgos y auditoría, altamente comprometido e identificado con su labor, que brinde recomendaciones productivas y de valor para la administración

7. Objetivos estratégicos de Auditoría

Esta auditoría se plantea dos objetivos estratégicos a saber:

1) Contribuir en la consolidación de la gestión y gobierno corporativo, mediante la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización

Este objetivo se logrará de la siguiente manera:

- Monitoreo de la evolución del riesgo asociado a los procesos de la organización, lo cual se concreta mediante el análisis de riesgos de los distintos procesos del negocio (mapa de proceso)
- Actualización de los programas de trabajo asociados al universo auditable identificado a partir del mapa de proceso
- Ejecución priorizada de los estudios de auditoría, en función de su nivel de riesgo y obligatoriedad, para la cobertura del universo auditable

2) Aportar valor agregado a la gestión de la organización, al brindar recomendaciones de alta aplicabilidad, que colaboren a mejorar y hacer más eficientes los procesos, con una relación costo/beneficio razonable

Este objetivo se logrará de la siguiente manera:

- Reforzando los conocimientos y habilidades del personal de tal manera que se encuentren adecuadamente capacitados para el mejor desarrollo de sus funciones, aprovechando al máximo el tiempo y recursos de los que se dispone, para lo cual se tiene establecido un plan de capacitación de reforzamiento de conocimientos y cierre de brechas, a la vez que se tiene establecido medir los beneficios del programa, analizando la evolución del personal en el desempeño de sus labores.
- Estableciendo un modelo de Auditoría Continua, que nos permita agilizar nuestros procesos, realizando monitoreos mediante indicadores que se generen de manera automatizada y nos permitan llevar un pulso más oportuno al estado general de los procesos factibles de este tipo de mediciones, agilizando así la realización de estudios de auditoría, a la vez, se prevé enrolar a la Administración en el proceso, con su participación en la construcción de indicadores de su interés, a la vez que se les expondrá la opción de implementar por su parte, un modelo de Monitoreo Continuo, complementario a nuestro modelo de Auditoría Continua
- Con todo lo anterior, se busca lograr mejoras en la percepción de la calidad de nuestros servicios, tanto en cuanto a lo que se aporta mediante nuestras recomendaciones producto de estudios de auditoría, como en cuanto a la atención de las necesidades de asesoría e información del jerarca y la administración como tal, se analizará el impacto real de nuestra gestión mediante el indicador NPS Cliente Interno y mediante las encuestas de percepción por el jerarca y titulares subordinados, que forman parte de nuestra autoevaluación anual de la calidad.

A continuación, la señora **Gregory Wang** se refiere al Plan Anual Operativo, para el año 2021, de acuerdo con la siguiente información:

Plan Anual Operativo 2021

Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros S.A.

Objetivo Estratégico

1. Contribuir en la consolidación de la gestión y gobierno corporativo, mediante la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización

Este objetivo se logrará de la siguiente manera:

- Monitoreo de la evolución del riesgo asociado a los procesos de la organización, lo cual se concreta mediante el análisis de riesgos de los distintos procesos del negocio (mapa de proceso)
- Actualización de los programas de trabajo asociados al universo auditable identificado a partir del mapa de proceso
- Ejecución priorizada de los estudios de auditoría, en función de su nivel de riesgo y obligatoriedad, para la cobertura del universo auditable

Objetivo Estratégico

2. Aportar valor agregado a la gestión de la organización, al brindar recomendaciones de alta aplicabilidad, que colaboren a mejorar y hacer más eficientes los procesos, con una relación costo/beneficio razonable

Este objetivo se logrará de la siguiente manera:

- Reforzando los conocimientos y habilidades del personal de tal manera que se encuentren adecuadamente capacitados para el mejor desarrollo de sus funciones, aprovechando al máximo el tiempo y recursos de los que se dispone, para lo cual se tiene establecido un plan de capacitación de reforzamiento de conocimientos y cierre de brechas, a la vez que se tiene establecido medir los beneficios del programa, analizando la evolución del personal en el desempeño de sus labores.
- Estableciendo un modelo de Auditoría Continua, que nos permita agilizar nuestros procesos, realizando monitoreos mediante indicadores que se generen de manera automatizada y nos permitan llevar un pulso más oportuno al estado general de los procesos factibles de este tipo de mediciones, agilizando así la realización de estudios de auditoría, a la vez, se prevé enrolar a la Administración en el proceso, con su participación en la construcción de indicadores de su interés, a la vez que se les expondrá la opción de implementar por su parte, un modelo de Monitoreo Continuo, complementario a nuestro modelo de Auditoría Continua
- Con todo lo anterior, se busca lograr mejoras en la percepción de la calidad de nuestros servicios, tanto en cuanto a lo que se aporta mediante nuestras recomendaciones producto de estudios de auditoría, como en cuanto a la atención de las necesidades de asesoría e información del jerarca y la administración como tal, se analizará el impacto real de nuestra gestión mediante el indicador NPS Cliente Interno y mediante las encuestas de percepción por el jerarca y titulares subordinados, que forman parte de nuestra autoevaluación anual de la calidad.

Seguidamente se brinda información de los objetivos tácticos, medidas e indicadores relacionados a cada objetivo estratégico:

Plan Operativo 2021 Objetivos tácticos, metas, medidas tácticas, indicadores y fórmulas para el logro de los objetivos estratégicos

Objetivo estratégico 1: Contribuir en la consolidación de la gestión y gobierno corporativo, mediante la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización		
Objetivo táctico 1.1: Definir y desarrollar un plan de labores, orientado a la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización		
Meta: Lograr al 2022 evaluar el 100% de los procesos de alto riesgo de la organización Meta 2020 - 90% / Meta 2021 - 95% / Meta 2022 - 100%		
Medida táctica 1.1.1 Medida: Grado de ejecución de los estudios obligatorios y por riesgo, definidos para cobertura anual del universo auditable Indicador: Avance en la ejecución del Plan de labores Fórmula: Avance en la ejecución del plan, por peso, según riesgo y duración de los estudios/Peso total de los estudios por riesgo y duración, para el plan de labores aprobado por Junta Directiva		
Objetivo táctico 1.2: Evaluar la evolución del riesgo asociado a los procesos de la organización para identificar necesidades de actualización del universo auditable y alcance de los estudios de Auditoría		
Meta: Lograr al 2022 haber valorado al 100% la evolución del riesgo de los procesos de la organización Meta 2020 - 80% / Meta 2021 - 90% / Meta 2022 - 100%		
Medida táctica 1.2.1 Medida: Monitoreo de la evolución de riesgo asociado a los procesos de la organización Indicador: Avance en evaluación de riesgos de los procesos organizacionales Fórmula: Unidades auditables-procesos con riesgos valorados/Totalidad de unidades auditables-procesos identificados		
Meta: Lograr al 2022 haber identificado al 100% las necesidades de actualización del universo auditable y alcance de los estudios del plan de labores de la auditoría, alineado con la evolución del riesgo de los procesos de la organización Meta 2020 - 80% / Meta 2021 - 90% / Meta 2022 - 100%		
Medida táctica 1.2.2 Medida: Grado de avance en actualización de universo auditable y programas de trabajo asociados Indicador: Avance en identificación necesidades de actualización universo auditable y alcance estudios de auditoría Fórmula: Unidades auditables-programas trabajo evaluadas/Unidades auditables-programas trabajo totales identificadas		

Objetivo estratégico 2:	<i>Aportar valor agregado a la gestión de la organización, al brindar recomendaciones de alta aplicabilidad, que colaboren a mejorar y hacer más eficientes los procesos, con una relación costo/beneficio razonable</i>	
Objetivo táctico 2.1:	<i>Fortalecer las habilidades analíticas, destrezas y conocimientos del personal, para lograr evaluaciones de mayor profundidad y peso, que aporten valor agregado a la organización</i>	
Meta:	Lograr al 2022, cubrir el 100% del Plan de Capacitación establecido para cierre de brechas Meta 2020 - 65% / Meta 2021 - 85% / Meta 2022 - 100%	
Medida táctica 2.1.1	Medida: Grado de ejecución del plan de capacitación, definido para cobertura anual de brechas y cobertura de necesidades según cambios en el universo auditable y planes de trabajo Indicador: Avance en ejecución del plan de capacitación Formula: Capacitaciones recibidas / Capacitaciones programadas	
Meta:	Lograr al 2022, obtener un promedio mayor o igual al 92%, en las evaluaciones de calidad del desempeño en la ejecución de estudios Meta 2020 - 88% / Meta 2021 - 90% / Meta 2022 - 92%	
Medida táctica 2.1.2	Medida: Grado de evolución del personal en calidad en desempeño en la ejecución de labores Indicador: Evolución del personal en calidad del desempeño en la ejecución de Formula: Promedio de calificaciones del desempeño en calidad de ejecución de estudios del personal	
Objetivo táctico 2.2:	<i>Mejorar la percepción de la calidad de los servicios de auditoría brindados a la organización</i>	
Meta:	Lograr al 2022, obtener un promedio mayor o igual a 97% en las calificaciones asignadas a la Auditoría Interna producto de las evaluaciones del auditado y la evaluación del jerarca Meta 2020 - 93% / Meta 2021 - 95% / Meta 2022 - 97%	
Medida táctica 2.2.1	Medida: Evaluaciones de percepción de calidad del servicio de auditoría por el auditado y el jerarca Indicador: Resultado calificación percepción calidad Formula: Sumatoria de calificaciones obtenidas en las encuestas de percepción del auditado y jercarcas/Cantidad de encuestas respondidas	
Meta:	Lograr atender durante el año, el 100% de las solicitudes de asesoría/información que realicen el auditado y el jerarca	
Medida táctica 2.2.2	Medida: Acompañamiento al auditado y al jerarca en la gestión de control, mediante la prestación de servicios de asesoría, advertencia y adicionalmente el aporte de información, según nos sea requerido. Indicador: Porcentaje de requerimientos de asesoría/información atendidos Formula: Requerimientos asesoría-información atendidos / Requerimientos asesoría-Información recibidos	
Meta:	Lograr al 2022, mejoras en la calificación de cliente interno por medio de la herramienta NPS Cliente Interno Meta 2020 - Obtención de la calificación base para establecer punto de partida de mejoras / Meta 2021 - Mejora de la calificación obtenida en la aplicación del NPS Cliente Interno, durante el periodo 2020 /	
Medida táctica 2.2.3	Medida: Evaluaciones NPS Cliente Interno, por usuarios internos Conglomerado Indicador: Calificación anual obtenida en la aplicación de la encuesta NPS Cliente Formula: Mejoras anuales en la calificación obtenida de la aplicación de la encuesta	
Meta:	Lograr al 2022, haber definido y tener en operación un Modelo de Auditoría Continua Meta 2020 - Definición cronograma de trabajo y ejecución del mismo al menos en un 50% / Meta 2021 - ejecución programa trabajo al 75% / Meta 2022 - ejecución programa trabajo 100%, modelo operativo	
Medida táctica 2.2.4	Medida: Programa implementación de un Modelo de Auditoría Continua Indicador: Grado de ejecución del programa de trabajo Formula: Grado de avance en ejecución cronograma de trabajo para definición e implementación de un Modelo de Auditoría Continua	
Meta:	Lograr al 2021, haber elevado a conocimiento de la Administración una propuesta de implementación de un Modelo de Monitoreo Continuo, complementario al programa de Auditoría Continua Meta 2020 - Definición cronograma de trabajo y ejecución del mismo al menos en un 50% / Meta 2021 - ejecución del programa de trabajo al 100%	
Medida táctica 2.2.5	Medida: Propuesta a la Administración adopción de Modelo de Monitorización Continua, como complemento al Modelo de Auditoría Continua Indicador: Grado de ejecución del programa de trabajo Formula: Grado de avance en ejecución cronograma de trabajo para propuesta a la administración de un Modelo de Monitoreo Continuo, complementario al Modelo de Auditoría	

Por último, doña **Karen** se refiere ampliamente al Plan de Labores, para el 2021, con apoyo en la información que se transcribe seguidamente:

Plan Anual de labores 2021

1. Estimación de recursos disponibles

Para elaborar el plan anual se estimaron los días disponibles con los que se contará para realizar estudios u otras labores afines, al efecto se utilizaron los siguientes criterios:

1.1. Días hábiles: El 2021 tendrá 252 días hábiles por colaborador, que se obtienen al excluir de los 365 días totales, los domingos, sábados, feriados y días de asueto nacional. El total de días hábiles para la Auditoría es de 756 días hábiles, que corresponden a 3 auditores a tiempo completo.

1.2. Tiempo disponible: De total de 756 días hábiles del año, se deduce lo siguiente:

- 45 días hábiles de vacaciones de los colaboradores
- 30 días hábiles estimados para capacitación
- 9 días hábiles estimados para incapacidades
- 6 días hábiles estimados para otras actividades de tipo no laboral

Lo anterior nos deja un total de tiempo disponible de 666 días.

2. Plan Anual de labores de la Auditoría Interna

Las labores de carácter obligatorio, se incorporan de oficio en el plan anual de la Auditoría, las mismas representan un 14.1% de los Servicios de Auditoría.

Seguidamente se presenta el resumen del plan de labores, para conocer el detalle de los estudios seleccionados y clasificados por nivel de riesgo y tipo de auditoría, procede consultar el **Anexo N.º 04**.

a. Servicios de Auditoría

A estudios se destinarán 547 días (82.1% del tiempo disponible), los temas seleccionados abarcaran revisiones como: pólizas, gastos, ingresos, gestión comercial, gestión de innovación, gestión contable, gestión de riesgo, gestión contable, gestión de tecnología, seguimiento al desarrollo de proyectos, gestión de planes y presupuesto, gestión de recurso humano y evaluaciones de cumplimiento normativo (Ley 7786, Ley 8292, Acuerdo SUGEF 12-10, Autoevaluación Auditoría Interna), entre otros.

b. Servicios Preventivos

Se planificó utilizar 8 días adicionales a los estudios para días adicionales a los estudios para realizar servicios preventivos (1.2% del tiempo disponible), se clasificaran según sea su origen en:

- **Servicios de autorización de libros**, es una obligación asignada de manera específica a la auditoría interna, que consiste en el acto de otorgar la razón de apertura de los libros de contabilidad y de actas que deban llevarse en la institución respectiva. Así también, aquellos otros libros que a criterio de la auditoría interna deban cumplir con este requisito.
- **Servicios de advertencia**, este es un servicio dirigido a los órganos sujetos a la competencia institucional de la auditoría interna, y consiste en señalar los posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de conocimiento de la auditoría interna.
- **Servicios de asesoría**, este es un servicio dirigido al jerarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto a los temas que son competencia de la auditoría interna. También puede ser brindado a otras instancias institucionales, si la auditoría interna lo considera pertinente.

No se omite indicar que la cantidad de tiempo es reducida, dado que se separa para brindar servicios a requerimiento, ya que al ejecutar los estudios normales, prestados como parte de los servicios de Auditoría, cuando se detectan situaciones que así lo ameriten, se asesora a la Administración o al jerarca, o de ser el caso, se informa sobre posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones, si han sido del conocimiento de la Auditoría Interna (servicio de advertencia).

c. Estudios especiales

Se destinan 10 días para posibles estudios especiales (1.5% del total disponible) sobre aspectos no considerados en el plan, originados por solicitudes de los entes fiscalizadores, de la Junta Directiva General o por denuncias recibidas directamente por la Auditoría.

d. Estudios de seguimiento y atención de respuestas

Para las labores de seguimiento y atención de informes anteriores se asignan 15 días (2.3% del total disponible). Comprende el tiempo destinado a ejecutar diversas pruebas de auditoría, orientadas a verificar que la Administración haya adoptado efectivamente las medidas correctivas definidas a raíz de recomendaciones cuya implantación requiere de un determinado plazo, por lo que se programa el seguimiento en función del plazo definido por la Administración.

e. Planificación y desarrollo

Para realizar labores administrativas de la Auditoría, se utilizarán 55 días (8.3% del total disponible), tales como: confección de informes para Junta Directiva General y Comité Corporativo de Auditoría; investigación y desarrollo; apoyo a la Administración en temas de su interés; seguimiento del plan estratégico y del plan operativo de la Auditoría; actualización del Manual de Auditoría; coordinación y control del plan de labores; mejoramiento continuo y de los distintos procesos que se ejecutan en la Auditoría, entre otros.

f. Otras labores de auditoría

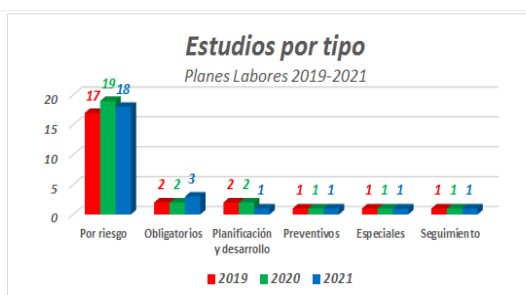
Para otras labores de auditoría se consideran 31 días (4.7% del total disponible), que comprenden labores que no están dentro de las clasificaciones anteriores, tales como: reuniones, apoyo a la administración y labores de apoyo técnico.

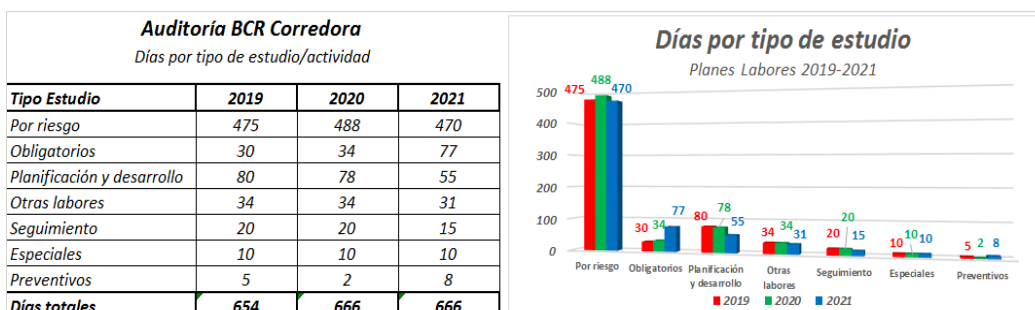
El total de la distribución de los tiempos quedaría de la siguiente manera:



Auditoría BCR Corredora
Cantidad estudios por tipo

Tipo Estudio	2019	2020	2021
Por riesgo	17	19	18
Obligatorios	2	2	3
Planificación y desarrollo	2	2	1
Preventivos	1	1	1
Especiales	1	1	1
Seguimiento	1	1	1
Estudios totales	24	26	25



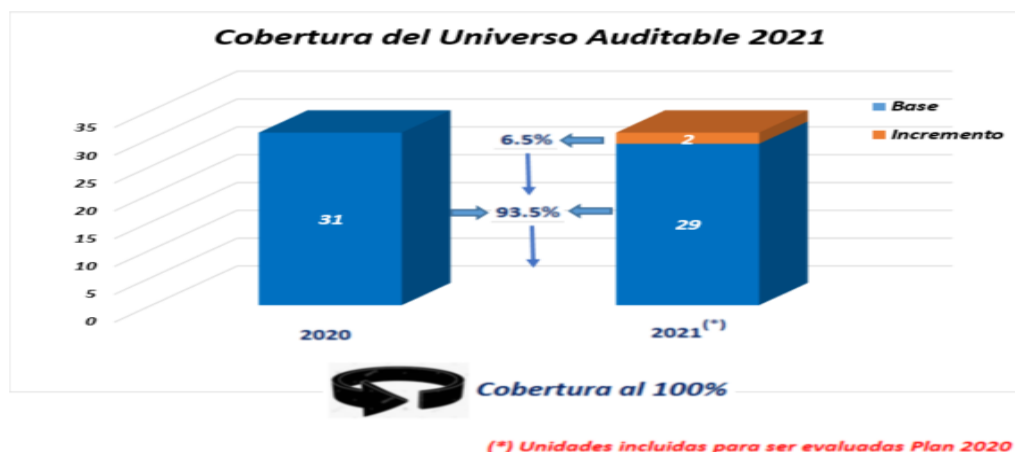


3. Cobertura del universo auditable de BCR Corredora de Seguros S.A.

En lo que respecta a la cobertura del universo auditable (procesos de BCR Corredora de Seguros S.A.), para el Plan de Labores 2021, se estima que con los 25 estudios planeados, se pretende completar al 100% la evaluación del universo auditable (31 unidades auditables, determinadas a partir del mapa de proceso de la sociedad), esto, en función de la metodología establecida, que prioriza la evaluación de las unidades de mayor riesgo y contribución estratégica.

Con respecto a la cobertura del universo auditable para el 2021, conviene comentar lo siguiente:

- 93.5% de las unidades auditables que se estarán evaluando, también fueron evaluadas como parte del Plan Anual de Labores 2020
- 6.5% de las unidades auditables que se espera evaluar, no fueron evaluadas durante el año 2020, por tanto se están incorporando para ser evaluadas durante el año 2021



Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 Funciones de las juntas directivas.

Segundo. Que el Acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, en su artículo 25. Comité de Auditoría establece que, entre otros asuntos, tal comité es responsable de lo siguiente:

- ✓ **Numeral 25.4** Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente [...]

- ✓ *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 anual operativo y un plan anual de trabajo basado en revisiones de riesgo y planificación estratégica.

Quinto. Que la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros, presentó la información de revisión del Plan Estratégico 2020-2022, el Plan Anual Operativo y el Plan Anual de Labores 2021, durante la sesión extraordinaria 16-2020 del Comité Corporativo de Auditoría, celebrada el 29 de octubre 2020

Sexto. Que el Comité Corporativo de Auditoría aprobó el Plan Anual de Labores 2021, en su sesión 16-2020, dio por conocidos el Plan Estratégico 2020-2022 y el Plan Anual Operativo 2021 y encargó a esta Auditoría presentar la información a conocimiento de esta Junta, para posteriormente remitir lo correspondiente a la Contraloría General de la República

Se dispone:

- 1.- Dar por conocida la actualización del Plan Estratégico 2020-2022, así como el Plan Anual Operativo y el Plan Anual de Labores, de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A. 2021, con base en los documentos conocidos en esta oportunidad, cuya copia se conserva en el expediente
- 2.- Autorizar el envío de dichos planes a la Contraloría General de la República.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, la señora **Karen Gregory Wang**, presenta oficio ACS-0072-2020, de fecha 29 de octubre del 2020, que contiene el informe integral de Avance del Tercer Trimestre 2020 del Plan de Labores 2020, el Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, así como las notas y compromisos en atención y el Cuadro de Mando Integral, con corte al III trimestre 2020. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas*.

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

Dicha información fue conocida, previamente, por el Comité Corporativo de Auditoría, durante la reunión n.º 15-2020, celebrada el pasado 26 de octubre 2020, quedando el encargo de presentarla a conocimiento de la Junta Directiva.

A continuación, doña Karen se refiere ampliamente a los aspectos más relevantes de informe referencia, para lo cual se apoya en la siguiente información:

Informe III Trimestre

Atención del Plan Estratégico

- *Plan Estratégico planteado para período 2020-2022*
- *Comprende 2 objetivos estratégicos, contribuyen a consolidar gestión y gobierno corporativo, así como a aportar valor agregado a la gestión organizacional*
- *Medio de logro, diez medidas tácticas, avance general del Plan Estratégico al corte 51.7%*
- *Respecto al Plan Operativo asociado a tal plan, destaca un avance alcanzado del 68.7% de lo que se debe realizar durante el 2020*

Plan de Labores 2020

- *Se tienen entre concluidos y en proceso el 82% de los estudios del PA-2020*
- *Avance ponderado por riesgo y duración del 49.98%, alcanzado 47.20%, implica 94.4% de logro*
- *Un 59% de los estudios (13), están en proceso*
- *Un 23% de los estudios (5) están concluidos*
- *Un 18% de los estudios (4) está por iniciar*
- *Hubo una modificación al Plan, que implicó excluir 2 estudios, para ejecutar un estudio de asesoría*

Afectaciones

Extensión del tiempo a laborar en modalidad de teletrabajo

Leves retrasos en obtención de documentación y expedientes físicos, cuando se hace necesario

Tiempos coordinación obtención documentación /archivos, generación de reportes que se no se pueden obtener virtualmente por razones diversas

De seguido, la señora **Gregory** procede a realizar el un resumen de atención del plan de labores, a la fecha de corte señalada, con apoyo en la siguiente imagen (n.º1):

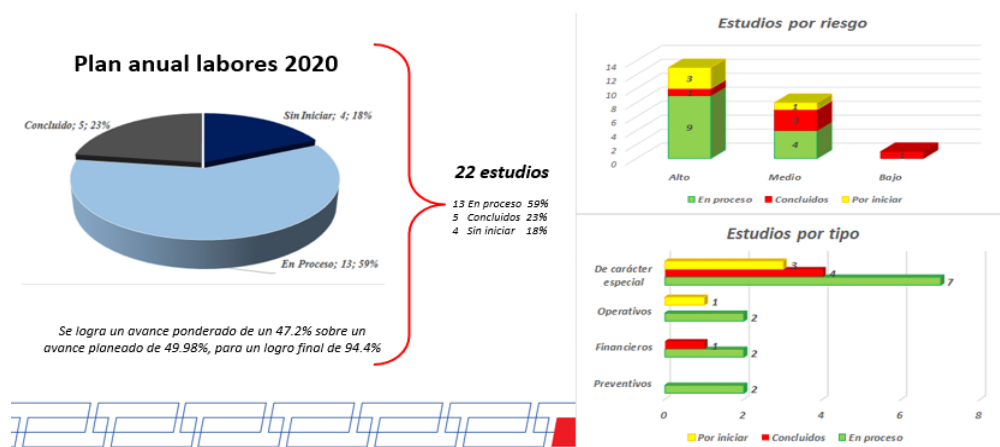


Imagen n.º1. Resumen atención del Plan
Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Al respecto, dice doña **Karen** que los principales estudios en desarrollo son los siguientes: Asesoría sobre la gestión para la continuidad de los servicios públicos, ante la emergencia sanitaria; Contratación Administrativa, Control de libros y actas, evaluación y análisis de información financiera; gestión área comercial e innovación gestión de planes, presupuesto y estrategia, entre otros.

En cuanto a los estudios preventivos, destaca la señora **Gregory** lo siguiente

- ✓ Una respuesta a una consulta de Ley
- ✓ Una verificación de datos requerida por Junta Directiva
- ✓ Una respuesta a consulta de la FGR
- ✓ Seis criterios normativos, sobre cambios o emisiones de políticas y reglamentos.

En el tema de la legalización de libros, señala que han atendido las solicitudes de apertura de libros, por parte de la Secretaría de Junta Directiva. Además, es destacable la atención que han brindado en materia del plan de capacitación.

Ahora bien, de seguido la señora **Gregory** se refiere al plan de mejora de calidad EC-2019.

- ✓ **Actualización al reglamento de AI**
Al 30/09/2020, pendiente publicación en La Gaceta y DocuBCR, trámite concluido al 09/10/2020
- ✓ **Emisión Reglamento trámite denuncias**
Se cuenta con criterios jurídicos, pendiente presentación Junta Directiva para aprobación y gestiones publicación en La Gaceta y DocuBCR, avance estimado 60%

✓ **Emisión procedimiento trámite denuncias**

Procedimiento redactado, pendientes gestiones ante la Unidad de Riesgo y Normativa para su oficialización en DocuBCR, avance estimado 80%

✓ **Emisión procedimiento criterios**

Procedimiento redactado en revisión interna, adicionalmente pendientes gestiones ante la Unidad de Riesgo y Normativa para su oficialización en DocuBCR, avance estimado 70%

En lo referente al Plan Operativo 2020 y el conjunto de actividades a desarrollar en el 2020, para contribuir al logro del Plan Estratégico 2020-2022, la valoración propia de los avances en la ejecución de las tareas, al 30/09/2020, implica un avance del al 68.7%. En cuanto a las tareas en cuestión, resultan en una ejecución del Plan Estratégico 2020-2022, en un 51.7%.

En relación con el plan operativo 2020, se muestran los avances en cuanto a los objetivos estratégicos, para lo cual se apoya en los siguientes datos. (Imagen n.º2)

Objetivo estratégico 1: Contribuir en la consolidación de la gestión y gobierno corporativo, mediante la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización

Medidas	Avance
Medida N°1: Grado de ejecución de los estudios obligatorios y por riesgo, definidos para cobertura anual del universo auditable	47.2%
Medida N°2: Monitoreo semestral de la evolución de riesgo asociado a los procesos de la organización (Avance esperado 80.0%, avance logrado 83.3%)	100.0%
Medida N°3: Grado de avance en actualización de universo auditable y programas de trabajo asociados (Avance esperado 80.0%, avance logrado 83.3%)	100.0%

Objetivo estratégico 2: Aportar valor agregado a la gestión de la organización, al brindar recomendaciones de alta aplicabilidad, que colaboren a mejorar y hacer más eficientes los procesos, con una relación costo/beneficio razonable.

Medidas	Avance
Medida N°1: Grado de ejecución del plan de capacitación, definido para cobertura anual de brechas y cobertura de necesidades según cambios en el universo auditable y planes de trabajo (Avance esperado 65.0%, avance logrado 64.3%)	98.9%
Medida N°2: Grado de evolución del personal en calidad en desempeño en la ejecución de labores (Indicador medición anual)	0.0%
Medida N°3: Evaluaciones de percepción de calidad del servicio de auditoría por el auditado y el jerarca (Evaluaciones aplicadas, resultado 99.8%)	100.0%
Medida N°4: Acompañamiento al auditado y al jerarca en la gestión de control, mediante la prestación de servicios de asesoría, advertencia y adicionalmente el aporte de información, según nos sea requerido (Requerido/Atendido al corte)	92.9%
Medida N°5: Definición de herramienta formal de medición de percepción de servicio por cliente interno (Herramienta establecida)	100.0%
Medida N°6: Programa implementación de un Modelo de Auditoría Continua (Avance al 75% de tareas definidas para el año 2020)	75.0%
Medida N°7: Propuesta a la Administración adopción de Modelo de Monitorización Continua, como complemento al Modelo de Auditoría Continua (Avance al 75% de tareas definidas para el año 2020)	75.0%

Imagen n.º2. Plan Operativo

Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Por otra parte, la señora **Karen Gregory** se refiere a los informes de estudios de Auditoría Interna emitidos a la fecha de corte, destacando lo siguiente: nueve notas corresponden a la prestación de servicios preventivos; siete notas fueron producto de comunicación de situaciones detectadas en estudios de Auditoría Interna y una nota generada para seguimiento de pendientes sobre situaciones comunicadas por los Auditores Externos.

En la sección de los compromisos atendidos y en proceso de atención, manifiesta que conforme al seguimiento de sus recomendaciones, la Administración Activa atendió 32 hallazgos, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad (20 de riesgo medio, 10 de riesgo bajo y 2 de riesgo alto). La población de hallazgos en proceso de atención es de 37, distribuidos de la siguiente manera (ver imagen n.º3):

Hallazgos por nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos	Total
Alto	1			1
Medio	29	1		30
Bajo	6			6
Total	36	1	0	37

Imagen n.º3. Notas y Compromisos

Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

A continuación, la señora **Gregoy** presenta el resumen de compromisos y se refiere a los principales de ellos, implementados con corte al tercer trimestre, destacando que se han atendido 32 hallazgos (20 de riesgo medio, 10 de riesgo bajo y 2 de riesgo alto).

Dice doña **Karen** que los aspectos asociados a compromisos atendidos, entre los más importantes, se tienen los siguientes: cuestiones asociadas al cumplimiento de la Ley 7786, monitoreo de alertas (sistema interno) y actualizaciones de expedientes; aspectos relacionados con los deberes de asesoría, cotización e información a clientes; actualización de normativas, cuestiones asociadas a gestión de pólizas y con el registro de ingresos; asimismo, aspectos asociados con la gestión de riesgo (valoraciones de riesgos), con el mapeo de procesos, con las metas de colocación y con la relación ingreso-gasto por corredor.

Sobre los principales compromisos, en seguimiento, se identifican 37 hallazgos, donde 30 son de riesgo medio, 6 de riesgo bajo y 1 de riesgo alto; los principales compromisos en atención son los siguientes: cuestiones asociadas al aseguramientos de bienes muebles e inmuebles con edificaciones, asociados a la cartera de crédito; cuestiones de gobierno corporativo, asociadas principalmente a formalización de cadenas de reemplazo de personal, cobertura de puestos vacantes en áreas de gerencia (jefaturas), puestos de supervisión, contabilidad y puestos de riesgo, aspectos de gestión documental y de gestión de riesgo (mejora indicadores, capacitaciones pendientes, riesgos fraude); también se identifican temas asociados al cumplimiento de la Ley 7786 y a la implementación de la nueva plataforma tecnológica y gestión de TI; temas contables y de inversión; concentración inversiones, implementación Reglamento Información Financiera, entre otros.

Es importante, agrega la señora **Gregoy**, destacar el indicador de atención de nota y compromisos, el cual se presenta segundamente (ver imagen n.º4):

**Resultado de la atención de las Notas y Compromisos
de Auditoría BCR-Seguros al 30 de Setiembre del 2020**

Tolerancia: 97%

Límite : 95%

Unidad Evaluada	Calificación
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima	99.78%
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Gerencia General	98.83%
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Cumplimiento	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Gerencia Comercial	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Área Investigación y Desarrollo	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Supervisión Comercial	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Área de Servicio al Cliente	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Unidad Comercial	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Gerencia Operaciones	99.00%
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Área Tecnología	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Supervisión Operaciones	100.00%
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Área Financiera Contable	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Área Operaciones	S/C
BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima - Riesgo y Normativa	100.00%

Aplicación de la metodología presentada en la sesión 03-18 del Comité de Auditoría

Imagen n.º4. Resultado de la atención de las Notas y Compromisos

Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Por último, respecto a la atención del Cuadro de Mando Integral, periodo 2020, señala doña **Karen** que, a la fecha de corte indicada, presenta un grado de avance de un 75.12%, considerando los logros esperados medidos en forma anual, cuya información comenta con suficiente detalle, con apoyo en la siguiente información (ver la imagen n.º5)

GRUPO		No. Obj. Est.	OBJETIVO TÁCTICO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	UNIDAD	FRECUENCIA	META	POND.	RESULTADO ALCANZADO	NOTA	PUNTOS OBTENIDOS	ALCANCE
 CMI LINEA BASE 2020 Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros S.A. U.E. # 0433 Código: 158-AD Página 1 de 1 Versión: 2 Rige a partir del: 10/12/2018 Vigencia: 10/12/2018												
CLIENTES	2.1	2	2.2 Mejorar la percepción de la calidad de los servicios de auditoría brindados a la organización	Requerimientos asesoria/información atendidos Requerimientos asesoria/información recibidos	%	Anual	100%	10.00%	92.90%	92.90%	9.29%	Acompañamiento al auditado y al jerarca en la gestión de control, mediante la prestación de servicios de asesoría, advertencia y adicionalmente el aporte de información, según nos sea requerido. Considera servicios prestados durante el año, aplicando medición de Requerimientos atendidos/Requerimientos recibidos.
	2.2			Definición de herramienta formal de medición de percepción de servicio por cliente interno	%	Anual	100%	5.00%	100.00%	100.00%	5.00%	Gestión de herramienta formal para medición de percepción de calidad de servicio por jerarca y/o auditados
15.00%												
PROCESOS	3.1	1	1.1 Definir y desarrollar un plan de labores, orientado a la evaluación de los procesos de mayor riesgo de la organización	Grado de ejecución de los estudios obligatorios y por riesgo, definidos para cobertura anual del universo auditable	%	Anual	100%	30.00%	45.10%	45.10%	13.53%	Lograr al 2022 evaluar el 100% de los procesos de alto riesgo de la organización, considerados en el universo auditable. El plan de trabajo anual, considera estudios definidos para evaluación de porción meta del universo establecida. Meta 2020 - 90% / Meta 2021 - 95% / Meta 2022 - 100%
	3.2		1.2 Evaluar la evolución del riesgo asociado a los procesos de la organización para identificar necesidades de actualización del universo auditable y alcance de los estudios de Auditoría	Grado de avance en actualización de universo auditable y programas de trabajo asociados	%	Anual	100%	10.00%	100.00%	100.00%	10.00%	Lograr al 2022 haber valorado al 100% la evolución del riesgo de los procesos de la organización e identificado necesidades de actualización del universo auditable y alcance de los estudios del plan de labores de la auditoría Meta 2020 - 80% / Meta 2021 - 90% / Meta 2022 - 100%
	3.3	2	2.2 Mejorar la percepción de la calidad de los servicios de auditoría brindados a la organización	Resultado de la evaluación del cumplimiento de las mejores prácticas de Auditoría (CGR - NEAI)	%	Anual	100%	5.00%	98.00%	98.00%	4.90%	Cumplir con las Directrices sobre la evaluación Anual de la Calidad de Auditorías Internas, emitidas por la Contraloría General de la República. Resultado de la evaluación del cumplimiento de las mejores prácticas de Auditoría (CGR - NEAI)
45.00%												
APRENDIZAJE E INNOVACION	4.1		2.1 Fortalecer las habilidades analíticas, destrezas y conocimientos del personal, para lograr evaluaciones de mayor profundidad y peso, que aporten valor agregado a la organización	Grado de ejecución del plan de capacitación, definido para cobertura anual de brechas y cobertura de necesidades según cambios en el universo auditable y planes de trabajo	%	Anual	100%	10.00%	98.91%	98.91%	9.89%	Lograr al 2022, cubrir el 100% del Plan de Capacitación establecido para cierre de brechas y cobertura de necesidades según cambios en el universo auditable y planes de trabajo. Considerarse que la cobertura de este plan guarda estrecha relación con la oferta de cursos disponibles durante el año, según su tipo de modalidad sea presencial o virtual, lo cual en función de medidas tomadas por la situación asociada al COVID-19, puede afectar los niveles de ejecución, principalmente durante este año. Meta 2020 - 85% / Meta 2021 - 85% / Meta 2022 - 100%
	4.2	2		Grado de evolución del personal en calidad en desempeño en la ejecución de labores	%	Anual	100%	10.00%				
	4.3			Programa implementación de un Modelo de Auditoría Continua	%	Anual	100%	10.00%	75.00%	75.00%	7.50%	Valoraciones y definición de proyecto orientado a la implementación de un Modelo de Auditoría Continua Propuesta a la Administración de realizar valoraciones orientadas a la adopción de Modelo de Monitorización Continua, como complemento a la Auditoría Continua.
	4.4		2.2 Mejorar la percepción de la calidad de los servicios de auditoría brindados a la organización	Propuesta a la Administración adopción de Modelo de Monitorización Continua, como complemento al Modelo de Auditoría Continua	%	Anual	100%	10.00%	75.00%	75.00%	7.50%	La Auditoría Continua y la Monitorización Continua son dos conceptos similares pero diferentes entre si, la responsabilidad del primero de ellos es de la Auditoría Interna y la del segundo de la Administración.
40.00%												
100.00%												
67.61%												
Nota CMI 2020 Total 67.61% Bases 90.0% Nota final 75.12% Hay 10% en pesos de indicadores no iniciados, medición evolución en Calidad se mide anualmente												

Imagen n.º5. Resultado de la atención de las Notas y Compromisos

Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Una Vez finalizada, doña Karen atiende las consultas de los señores Directores.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 Funciones de las juntas directivas.

Segundo. Que la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., realizó el seguimiento con corte al III-Trimestre 2020, del Plan de Labores 2020, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral y lo ha hecho del conocimiento de este órgano colegiado por medio de un informe integral.

Tercero. Que la información contenida en el informe integral, fue conocida por el Comité Corporativo de Auditoría, durante su sesión n.º15-2020, celebrada el pasado 26 de octubre 2020, quedando el encargo de presentar la información a conocimiento de la Junta Directiva de la sociedad

Cuarto. Que en cumplimiento de tal encargo, se está presentando el informe integral a conocimiento de esta Junta Directiva.

Se dispone:

Dar por conocido el Informe de avance integral del Plan de Labores 2020, Plan de Mejora de la Calidad, Plan Estratégico 2020-2022, Notas y compromisos en atención y Cuadro de Mando Integral, con corte al tercer trimestre 2020, de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.

ARTÍCULO XIV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, la señora **Karen Gregory Wang**, presenta oficio ACS-0065-2020, de fecha 5 de octubre del 2020, que contiene el informe con la Propuesta para Autoevaluación Anual de Calidad, con validación independiente entre pares. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas*.

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

Para introducir el tema, la señora **Gregory Wang** dice que en el Comité Corporativo de Auditoría en la reunión n.º 10-2020, artículo III, del 30 de junio del 2020 dispuso lo siguiente:

(...)

2.- Encargar a los auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, presentar en la reunión de este Comité Corporativo de Auditoría a realizarse en el mes de agosto 2020, una propuesta metodológica para la aplicación de una Evaluación de la Calidad bajo la modalidad de evaluación por pares para el periodo 2021 y para lo cual deberán tomar en consideración los comentarios emitidos en esta oportunidad y que constan en la parte expositiva de este acuerdo. Lo anterior, en atención a lo dispuesto en la reunión N.º 01-2020, artículo XVIII, del 21 de enero del 2020 y en la reunión N.º 07-2020, artículo III, punto 2, del 28 de abril del 2020. Adjunto para su conocimiento el detalle de notas emitidas pendientes de respuesta y de compromisos en proceso de atención por la Administración, con corte al 30 de septiembre 2020.

(...)

En razón de lo anterior, se presenta siguiente propuesta, conocida y aprobada por el Comité Corporativo de Auditoría:

Propuesta Autoevaluación Anual de Calidad con validación independiente entre pares

1. Alcance

La autoevaluación de calidad con validación interna entre pares comprendería las actividades realizadas por las Auditorías Internas de cada una de las Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR de manera independiente (exceptuando a BanProcesa y BCR Logística), conforme con los procedimientos de verificación de calidad establecidos por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA en las “**Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público R-CO-33-2008**”, publicadas en La Gaceta 147 del 31 de julio de 2008, posteriormente modificadas mediante Resolución R-DC-119-2009 del 16 de diciembre de 2009, publicadas en La Gaceta 28 del 10 de febrero de 2010.

Este trabajo consistiría en la validación interna entre pares, verificando el proceso de Autoevaluación Anual de Calidad de cada una de las Auditorías Internas del CFBCR, para el período 2020, y de la razonabilidad de las afirmaciones sobre el grado de cumplimiento de la normativa aplicable citada en el párrafo anterior, para el valor agregado de la actividad de auditoría interna, la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna y la verificación del cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna.

2. Definición de los pares

Se propone que el círculo de revisión entre pares se realice de la siguiente manera:

Que la **Auditoría Interna de BCR SAFI S.A.** realice la evaluación de calidad de la **Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.**, que esta realice la evaluación de calidad de la **Auditoría Interna de BCR OPC S.A.**, está a su vez efectúe la evaluación de calidad de la **Auditoría Interna de BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.** y que esta última lleve a cabo la evaluación de calidad de la **Auditoría Interna de BCR SAFI S.A.**

Seguidamente, la señora **Gregory** presenta el cronograma de trabajo, establecido para llevar a cabo dicha autoevaluación en pares (ver imagen n.º1):

Auditorías Internas de las Sociedades del CFBCR
Cronograma para la propuesta para Autoevaluación Anual de Calidad
con validación independiente entre pares

Actividad	Responsable	Días hábiles	Fecha inicio	Fecha final
Reuniones previas que permitan a las personas revisoras tener claridad en el alcance de la revisión, consistencia de criterio y entregables.	Todos los auditores y sus equipos	2	16/03/2021	18/03/2021
Planeación	Auditoría Interna de cada Sociedad	5.5	18/03/2021	26/03/2021
Ejecución pruebas 3. Verificación del valor agregado de la actividad de auditoría interna.	Auditoría Interna de cada Sociedad	6	26/03/2021	09/04/2021
Ejecución pruebas 4. Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna.	Auditoría Interna de cada Sociedad	3	09/04/2021	14/04/2021
Ejecución pruebas 5. Verificación del cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna.	Auditoría Interna de cada Sociedad	3	14/04/2021	19/04/2021
Comunicación (Elaboración del informe y Plan de mejora)	Auditoría Interna de cada Sociedad	4	19/04/2021	23/04/2021
Tiempo de atención del equipo de auditoría que nos revisa	Auditoría Interna de cada Sociedad	5	23/04/2021	30/04/2021
Tiempo de ejecución de la revisión nuestra de la autoevaluación de calidad a la otra auditoría interna	Auditoría Interna que realiza la revisión	10	30/04/2021	17/05/2021
Preparar información para agendarla en Comité de Auditoría	Auditoría Interna de cada Sociedad	1	17/05/2021	18/05/2021
Total días		39.5		

NOTAS

1. No se tomó en consideración los siguientes días festivos: Semana Santa (29/03/2021 al 02/04/2021) y Día del Trabajo (03/05/2021 feriado trasladado).

2. El cronograma fue confeccionado pensando en presentar los resultados en la sesión del Comité de Auditoría Corporativo del mes de mayo 2021, cuya fecha prevista podría ser el 25/Mayo/2021, sin embargo, podría realizarse una sesión extraordinaria en una fecha cercana al 15/Junio/2021, con el fin de poder remitir la información oportunamente a la Contraloría General de la República.

Imagen n.º1. Cronograma Proopuesta Evaluación Anual de Calidad- Validación independiente entre pares.

Fuente: Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas*.

Artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas. Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos, este Código y otros órganos a las juntas directivas, les corresponde cumplir de manera colegiada al menos las siguientes funciones:*

- *Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.*
- *Solicitar a la auditoría interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.*

Segundo. Que el Comité Corporativo de Auditoría, durante en la reunión n.º 10-2020, artículo III, del 30 de junio del 2020, acordó encargar a los auditores internos de las subsidiarias lo siguiente:

[...] 2.- Encargar a los auditores internos de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, presentar en la reunión de este Comité Corporativo de Auditoría a realizarse en el mes de agosto 2020, una propuesta metodológica para la aplicación de una Evaluación de la Calidad bajo la modalidad de evaluación por pares para el periodo 2021 y para lo cual deberán tomar en consideración los comentarios emitidos en esta oportunidad y que constan en la parte expositiva de este acuerdo.

Lo anterior, en atención a lo dispuesto en la reunión N.º 01-2020, artículo XVIII, del 21 de enero del 2020 y en la reunión N.º 07-2020, artículo III, punto 2, del 28 de abril del 2020. Adjunto para su conocimiento el detalle de notas emitidas pendientes de respuesta y de compromisos en proceso de atención por la Administración, con corte al 30 de septiembre 2020. [...]

Tercero. Que los auditores internos de las subsidiarias, durante la reunión n.º13-2020 del Comité Corporativo de Auditoría, celebrada el 25 de agosto 2020, Artículo XV, presentaron a conocimiento del dicho Comité, la propuesta para la realización de una “Autoevaluación Anual de Calidad con validación independiente entre pares”, respecto a lo cual tal órgano colegiado asignó el encargo de:

- ✓ *Tomar las previsiones correspondientes para incorporar la propuesta en cada uno de sus planes de labores para el año 2021 (Acuerdo 2, Sesión 13-2020 Art. XV)*
- ✓ *Elevar la propuesta a conocimiento de sus respectivas Juntas Directivas, para que en caso de considerarlo conveniente, cada órgano colegiado autorice la realización de este estudio de auditoría de la manera planteada (Acuerdo 4, Sesión 13-2020 Art. XV)*

Se dispone:

- 1.- Dar por conocida la propuesta para la evaluación Anual de Calidad, con validación independiente entre pares, de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero BCR.
- 2.- Autorizar a la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., la realización de la Autoevaluación Anual de Calidad con validación independiente entre pares, con base en la propuesta conocida en el punto de este acuerdo, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.
- 3.- Recomendar a la Auditora Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., tomar las previsiones del caso, para incorporar este estudio, como parte de su Plan Anual de Labores 2021.

ARTÍCULO XV

Se convoca a sesión ordinaria para el miércoles 18 de noviembre del dos mil veinte, a las ocho horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XVI

Termina la sesión ordinaria n.º22-2020, a las trece horas con quince minutos.