



INFORME DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA

2021

BN CORREDORA DE SEGUROS

Contenido

Carta presentación	4
Aspectos Generales	5
Superávit.....	5
Resultados Ejecución Presupuestaria	7
Comportamiento de los Ingresos	7
a. Venta de Otros Servicios.....	7
b. Otros servicios financieros y de seguros/Ingresos por comisiones.....	7
c. Ingresos sobre títulos valores	8
d. Otros Ingresos.....	8
e. Superávit Libre.....	8
Comportamiento de los Egresos	8
Detalle ejecución de partidas	12
Ajustes para reflejar en los Informes de Ejecución Presupuestaria solicitados por la Contraloría General de la República.	16
Variaciones realizadas al Presupuesto Ordinario mediante modificaciones.....	16
Compromisos Presupuestarios.	16
Base de Registro.	16
Evaluación del Plan Anual Operativo	17
Resumen de la Liquidación	34
Revisión del Presupuesto por otro funcionario	35
Conclusión	38
Cuadro Comparativo Superávit.....	39
Información Estados Financieros.....	40
Estado de Resultados	42
Balance General	43
Información Complementaria e ilustrativa	45
Anexo 2 Informe Ejecución.....	48
Anexo 3 Clasificación Económica del Gasto en el Sector Público	48
Acta Junta Directiva.....	49

Introducción

BN Sociedad Corredora de Seguros es una sociedad anónima cuyo único accionista es el Banco Nacional de Costa Rica, y fue constituida de conformidad con la autorización legal otorgada a los bancos comerciales del Estado en el artículo 23 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley No. 8653 del 22 de julio del 2008.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la LRMS, las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación se realiza sin que se actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras, y se ejerce únicamente mediante correedores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. se inscribió como intermediaria de seguros ante la SUGESE de conformidad con el oficio SGS-R-075-09 de fecha 11 de mayo de 2009 y opera con la licencia N°SC-09-102.

Mediante oficio DFOE-EC-1399 (19732)-2021, del 14 de diciembre 2021, enviado por Contraloría General de la República al secretario de Junta de BN Corredora de Seguros, S.A., se comunica la aprobación parcial del presupuesto inicial de la entidad por la suma de ₡8.312.1 millones. El presente documento se emite con el propósito de informar los alcances de la ejecución de dicho presupuesto.

Posteriormente se presentó un presupuesto extraordinario por ₡3.000.00 millones el cual fue aprobado por Contraloría General de la República Mediante oficio DFOE-CAP-0611 (13574)-2021, del 14 de septiembre 2021.

El presente informe refleja la situación de los ingresos y los gastos reales del período 2021 en relación con el presupuesto aprobado, dados los supuestos que dieron origen al mismo; además se elabora para cumplir con lo establecido en las normas 4.3.16, 4.3.17, 4.3.18 y 4.3.19, de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público.

Carta presentación

San José, 02 de febrero de 2022

BNCS-GG-016-2022

Licenciada
Jessica Víquez Alvarado
Área de Fiscalización de Servicios Económicos
Contraloría General de la República

Estimada señora:

En cumplimiento de lo que establece la Ley 8131 Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y las Normas Técnicas sobre Presupuesto Públicos, me permito remitir para su información un ejemplar de la “Liquidación Presupuestaria del periodo 2021”. Dicho documento cuenta con la aprobación de la Junta Directiva de BN Corredora de Seguros, S.A., se acordó en firme en el artículo 4º, sesión nº 299, celebrada el 8 de febrero del 2022

No omito manifestarle que esta información está debidamente procesada en el Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.

Cordialmente,

Lic. Jose Alfredo Barrientos Solano
Gerente General
BN Corredora de Seguros

Aspectos Generales

El año 2021 fue un año convulso con todo lo que ha causado la pandemia por el covid-19 tanto a nivel económico como en la salubridad. Esto ha obligado al mundo entero a redirigir sus estrategias y, para BN Corredora no ha sido la excepción, la administración ha llevado una serie de controles y escenarios con el fin de salvaguardar los recursos públicos, además se ha vivido una estabilización del mercado nacional de seguros, la consolidación de compañías aseguradoras, el desarrollo de novedosos productos y alianzas con nuevos socios comerciales, renegociaciones con las aseguradoras, entre otras acciones, que han permitido la generación de nuevos negocios colectivos relacionados a productos financieros, una gestión de intermediación que ha sido enfocada en dos líneas, tanto en clientes corporativos y empresariales, como también los seguros masivos, todo esto por parte de nuestra fuerza de ventas. El año 2021 nos llevó a tomar una serie de acciones para poder hacerle frente a este reto y que la afectación sea la mínima para los recursos de la administración. Gracias a los esfuerzos realizados, obtuvimos importantes logros en los objetivos de ingresos y utilidades de BN Sociedad Corredora de Seguros, planteados inicialmente para el período 2021.

Superávit

Producto de ingresos reales de ¢11.184,29 millones menos egresos reales de ¢10.887,99 millones, se determina un superávit de ¢296,29 millones.

Los ingresos por comisiones tuvieron un comportamiento satisfactorio por el cumplimiento de las metas en sectores de colocación de colectivos y fuerza de ventas. Adicionalmente, la renovación de los colectivos de vida monto original y vivienda anual, generan una cantidad importante de comisiones en este periodo. En las comisiones generadas por correedores al finalizar el año, se logran cerrar negocios con clientes corporativos que generan comisiones mensualmente muy importantes.

Dicho superávit se visualiza en el cuadro “Resumen de la Liquidación”, que se incluye más adelante.

A continuación, se presenta un detalle con la conciliación de la utilidad contable anual y el superávit presupuestario, en vista de que esta empresa utiliza la base de devengado y, en cumplimiento a lo que establece la normativa 4.3.19.

Nombre:	Edición	Código
Conciliación Presupuesto -Contabilidad	1	RE02-PR18CF01
BN CORREDORA DE SEGUROS SA		
Conciliación Presupuesto -Contabilidad		
31/12/2021		
Detalle	Monto	
Utilidad Contable:	3.614.043.093,95	
Pérdida por diferencial cambiario y unidades de desarrollo	16.195.246,69	
Estimación del deterioro de activos	27.034.083,78	
Vacaciones	60.278.259,13	
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo excepto vehic	83.341.751,09	
Amortización de software	54.909.998,80	
Gasto por impuesto de renta diferido	23.109.376,84	
Inversión a largo plazo	(1.500.000.000,00)	
Bienes Duraderos	(200.399.029,73)	
Provisiones para litigios pendientes	2.046,42	
Dividendos	(4.772.000.000,00)	
Movimientos que no se contemplan en el presupuesto	(48.568.014,74)	
Ganancias por diferencial cambiario y unidades de desarrollo	(9.072.251,11)	
Ajuste contable	(13.828.859,76)	
Deterioro de instrumentos finan	(12.310.454,64)	
Disminución de impuesto y participaciones sobre la utilidad	(26.442.118,40)	
Superávit libre	3.000.000.000,00	
Total:	296.293.128,32	
Presupuesto		
Ingresos	11.184.285.361,38	
Egresos	10.887.992.233,06	
Superávit	296.293.128,32	
Diferencia	(0,00)	

Fuente: Cuadro elaborado UAF



Resultados Ejecución Presupuestaria

Comportamiento de los Ingresos

Para el período terminado al 31 de diciembre de 2021, los ingresos totales reales recibidos ascienden a ¢11.184.38 millones, alcanzando un 98,87% de ejecución con respecto a los ingresos presupuestados, destacándose las siguientes partidas:

INGRESOS ANUALES			
	Presupuestados	Reales	Ejecutado %
Venta Otros servicios	513.209.179,00	663.695.117,58	129,32%
Ingresos por Comisiones	7.580.655.958,00	7.312.811.602,15	96,47%
Intereses Ganados	218.261.527,78	199.982.261,91	91,63%
Otros ingresos	-	7.796.379,74	100,00%
Superavit Libre	3.000.000.000,00	3.000.000.000,00	100,00%
Total Ingresos:	11.312.126.664,78	11.184.285.361,38	98,87%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

a. Venta de Otros Servicios

Por concepto de convenios de “Digitación en Línea” con el Instituto Nacional de Seguros, Oceánica y Quálitas, convenios con las agencias Veinsa, Purdy Motor y Cohen proyección (Suzuky), con el Banco Nacional existe el convenio para la Unidad de Trámites y el contrato de Autoexpedibles.

b. Otros servicios financieros y de seguros/Ingresos por comisiones

El ingreso por comisiones se debe a la gestión de intermediación de seguros realizada hasta la fecha con el Instituto Nacional de Seguros, Quálitas, Mapfre, Palig, ASSA, Oceánica, Magisterio, BMI, Sagicor, Lafise, Davivienda, ADISA y Triple “S”.

c. Ingresos sobre títulos valores

Los ingresos por intereses corresponden a los rendimientos de los recursos en las cuentas corrientes que mantiene BN Corredora de Seguros e inversiones en BN Fondos del BNCR, CDPS y en BN Valores (Bonos de estabilización monetaria).

d. Otros Ingresos

En esta partida se registra el ingreso por la indemnización del pago de preaviso por salidas de la organización de excolaboradores.

e. Superávit Libre

Para este año se utilizó superávit libre de periodos anteriores.

Comportamiento de los Egresos

Los egresos reales para el 2021 fueron por la suma de ¢10.887.99 millones, siendo la partida con mayor ejecución “Transferencias corrientes”, cuya ejecución fue de ¢4.934,70 millones que representa un 45,32% del presupuesto total ejecutado. A continuación, se muestra la ejecución absoluta y porcentual de las partidas del presupuesto de egresos:

EGRESOS ANUALES			
Partida	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Remuneraciones	2.304.443.047,17	2.205.485.454,57	95,71%
Servicios	2.190.050.072,02	2.042.560.249,10	93,27%
Materiales y suministros	19.050.000,00	4.240.435,61	22,26%
Activos financieros	1.530.465.135,75	1.500.000.000,00	98,01%
Bienes duraderos	323.125.307,00	201.009.087,55	62,21%
Transferencias corrientes	4.944.993.102,84	4.934.697.006,23	99,79%
Total Egresos:	11.312.126.664,78	10.887.992.233,06	96,25%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Se detallan las ejecuciones a nivel de grupo del objeto del gasto durante del período 2021:

Entre las subpartidas que tuvieron una ejecución superior al 80,00%, que se puede considerar una ejecución aceptable, se encuentran:

- Remuneraciones básicas
- Incentivos Salariales
- Cargas patronales (C.C.S.S. y F.C.L.)
- Servicios de gestión y apoyo.
- Impuestos
- Activos Financieros
- Transferencias Corrientes Sector Público

EGRESOS ANUALES			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Remuneraciones Básicas	1.529.727.721,85	1.485.399.029,15	97,10%
Remuneraciones Eventuales	38.830.720,00	28.477.073,70	73,34%
Incentivos Salariales	217.159.988,46	206.185.080,79	94,95%
Contribuciones Patronales C.C.S.S.	275.121.561,74	258.494.709,00	93,96%
Contribuciones Patronales F.C.L.	243.603.055,12	226.929.561,93	93,16%
Alquileres	1.405.000,00	18.961,40	1,35%
Servicios Básicos	27.411.762,62	15.215.893,52	55,51%
Servicios Comerciales y Financieros	46.610.367,88	24.203.363,52	51,93%
Servicios de Gestión y Apoyo	326.109.218,35	270.785.295,41	83,04%
Gastos de viajes y Transportes	12.000.000,00	4.090.710,48	34,09%
Seguros, Reaseguros y otras obligac	19.754.508,00	15.313.961,55	77,52%
Capacitación y Protocolo	90.640.000,00	66.373.635,06	73,23%
Mantenimiento y Reparación	4.607.000,00	1.295.232,30	28,11%
Impuestos	1.658.012.215,17	1.644.902.224,46	99,21%
Servicios Diversos	3.500.000,00	360.971,40	10,31%
Útiles, Materiales y Suministros diversos	15.350.000,00	4.240.435,61	27,62%
Activos financieros	1.530.465.135,75	1.500.000.000,00	98,01%
Mobiliario, Mobiliario y Equipo	323.125.307,00	201.009.087,55	62,21%
Transferencias Corrientes Sector Público	4.936.287.106,84	4.933.887.006,23	99,95%
Prestaciones	7.000.000,00	-	0,00%
Transferencias corrientes a entidades privada	1.705.996,00	810.000,00	47,48%
Total Egresos:	11.312.126.664,78	10.887.992.233,06	96,25%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

I. Remuneraciones

La partida general de “Remuneraciones” presenta una ejecución del 95,71% al terminar el año 2021.

Se detalla el comportamiento de la ejecución de los grupos de las partidas de Remuneraciones:

EGRESOS POR REMUNERACIONES EGRESOS ANUALES			
Partida	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Remuneraciones Básicas	1.529.727.721,85	1.485.399.029,15	97,10%
Remuneraciones Eventuales	38.830.720,00	28.477.073,70	73,34%
Incentivos Salariales	217.159.988,46	206.185.080,79	94,95%
Contribuciones Patronales C.C.S.S.	275.121.561,74	258.494.709,00	93,96%
Contribuciones Patronales F.C.L.	243.603.055,12	226.929.561,93	93,16%
Total Egresos:	2.304.443.047,17	2.205.485.454,57	95,71%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

II. Servicios

La partida “Servicios” presenta una ejecución del 93,27% al terminar el año 2021. Se detalla el comportamiento de la ejecución de los grupos de las partidas que la conforman:

EGRESOS POR SERVICIOS EGRESOS ANUALES			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Alquileres	1.405.000,00	18.961,40	1,35%
Servicios Básicos	27.411.762,62	15.215.893,52	55,51%
Servicios Comerciales y Financieros	46.610.367,88	24.203.363,52	51,93%
Servicios de Gestión y Apoyo	326.109.218,35	270.785.295,41	83,04%
Gastos de viajes y Transportes	12.000.000,00	4.090.710,48	34,09%
Seguros, Reaseguros y otras obligac	19.754.508,00	15.313.961,55	77,52%
Capacitación y Protocolo	90.640.000,00	66.373.635,06	73,23%
Mantenimiento y Reparación	4.607.000,00	1.295.232,30	28,11%
Impuestos	1.658.012.215,17	1.644.902.224,46	99,21%
Otros servicios	3.500.000,00	360.971,40	10,31%
Total Egresos:	2.190.050.072,02	2.042.560.249,10	93,27%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

III. Materiales y Suministros

La partida “Materiales y Suministros” presenta una ejecución del 22,26% al terminar el año 2021. Se detalla el comportamiento de la ejecución de los grupos de las partidas que la conforman:

EGRESOS POR MATERIALES Y SUMINISTROS			
EGRESOS ANUALES			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Productos químicos y conexos	1.700.000,00	-	0,00%
Materiales y Productos Construcción y Manten.	2.000.000,00	-	0,00%
Útiles, Materiales y Suministros diversos	15.350.000,00	4.240.435,61	27,62%
Total Egresos:	19.050.000,00	4.240.435,61	22,26%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

IV. Activos Financieros

La partida “Activos Financieros” presenta una ejecución del 98,01% al terminar el año 2021. Se detalla el comportamiento de la ejecución de la partida:

EGRESOS POR BIENES DURADEROS			
Activos financieros			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Activos financieros	1.530.465.135,75	1.500.000.000,00	98,01%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

V. Bienes Duraderos

La partida “Bienes Duraderos” presenta una ejecución del 62,21% al terminar el año 2021. Se detalla el comportamiento de la ejecución de los grupos de las partidas que la conforman:

EGRESOS POR BIENES DURADEROS			
EGRESOS ANUALES			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Bienes Duraderos	323.125.307,00	201.009.087,55	62,21%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

VI. Transferencias Corrientes

Los egresos por transferencias corrientes muestran una ejecución del 99,79%.

EGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
EGRESOS ANUALES			
Egreso	Presupuestado	Reales	Ejecutado
Transferencias Corrientes Sector Público	4.936.287.106,84	4.933.887.006,23	99,95%
Prestaciones	7.000.000,00	-	0,00%
Transferencias corrientes a entidades pri.	1.705.996,00	810.000,00	47,48%
Total Egresos:	4.944.993.102,84	4.934.697.006,23	99,79%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Detalle ejecución de partidas

A continuación, se detallan las situaciones especiales que se presentaron durante el periodo 2021 sobre las partidas ejecutadas:

- I. **Ejecución presupuestaria de la partida 0- Remuneraciones**, alcanzó un 95,71%, muestra de una excelente ejecución de acuerdo con la relación de puestos para el año 2021, cerrando el año con 107 plazas fijas y 2 plazas ocasionales, de esas plazas 100 funcionarios activos y pendientes 7 plazas fijas y 1 plaza ocasional.

- a. El pago de comisiones a los corredores generado por la intermediación de pólizas, el cumplimiento de pago de dietas a los miembros de Junta Directiva y las respectivas cargas asociadas, así como el pago de tiempo extraordinario, fueron parte de la excelente ejecución.

Factores que incidieron en la sub-ejecución del 4.29% son:

- El porcentaje es relativamente bajo comparado con el presupuesto total aprobado para esta partida, pero como una medida ante la crisis mundial, se tomaron algunas acciones de contención del gasto para salvaguardar las finanzas de la administración, en las partidas de suplencias, recargo de funciones, tiempo extraordinario, sus ejecuciones fueron nulas o muy bajas.
- II. **Ejecución presupuestaria de la partida 1- Servicios**, alcanzó un 93,27%, ubicándose dentro de un buen nivel de ejecución. Las principales subpartidas que permitieron cumplir el porcentaje ejecutado correspondieron a:
- a. Pago de impuestos generados por el aumento de utilidades producto del incremento de ingresos por comisiones.
 - b. Ejecución de los servicios básicos, telefonía e internet.
 - c. Servicios de Gestión y Apoyo: Pago Auditoría externa, limpieza y mensajería, Guarda documentos, Asesoría Tributaria Pago servicios de TI, Pago de infraestructura y servicios con partes relacionadas entre otros.
 - d. La ejecución de la publicidad y propaganda por medio de la compra de los artículos promocionales entre otros.
 - e. La ejecución de la partida de seguros.
 - f. Ejecución de Capacitación y Protocolo cumpliendo en su mayoría el plan de capacitación.

Factores que incidieron en la subejecución de aproximadamente el 6.73% son:

- **Alquileres:** la no ejecución de este rubro, producto de un exitoso plan ambiental de implementación “cero papel”. Actualmente BN Corredora alquila fotocopiadoras, el cobro de este servicio va de la mano con la cantidad de impresiones realizadas, este rubro ha disminuido debido a la poca impresión que se realiza producto de la campaña cero papel que se maneja a nivel corporativo.
- **Servicios Básicos:** Nos trasladamos de edificio y la ejecución de electricidad y agua, prácticamente fue nula para este periodo.
- **Información y transporte de bienes, Impresión, encuadernación, Servicios Informáticos, transporte y viáticos al exterior y Servicios médicos y de laboratorio:** no se presentó ejecución o fueron relativamente bajos durante el año, debido a que la corredora no tuvo la necesidad de utilizar estas partidas.
- **Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina y de equipo de comunicación, así como Otros servicios no especificados:** no presentaron mucha ejecución durante el año, se hizo un análisis histórico del uso de la cuenta y se disminuyó el contenido presupuestario para el PAO-Presupuesto-2022.

III. **Ejecución presupuestaria de la partida 2- Materiales y Suministros**, muestra una ejecución baja que alcanza el 22,26%, principalmente se debe a:

- a. BN Corredora ha incentivado buenas prácticas con sus colaboradores para que ayuden con el uso adecuado de los recursos, con el fin de ayudar al ambiente y el uso de estos, lo cual ha provocado una disminución en los útiles, materiales y suministros.

- b. A pesar de que es una de las partidas con menor peso en el presupuesto, es realmente importante para BN Corredora siempre buscar la eficiencia y eficacia de los recursos y, esta es una de las partidas donde se realizan esfuerzos en ese sentido.
- c. La crisis provocada por la pandemia del Covid -19, generó que se buscara una mejor y eficiente ejecución de todas las partidas incluyendo estas, además del gran movimiento por teletrabajo de la población de la administración.

IV. Partida 5- Activos Financieros muestra una ejecución del 98,01%, lo que representa una excelente ejecución con relación al presupuesto total asignado, la adquisición de un título valor para el siguiente año producto de la planificación financiera, nos permitió tener este porcentaje de ejecución.

V. Partida 5- Bienes Duraderos en su totalidad, muestra una ejecución del 62,21%, lo que representa una buena ejecución con relación al presupuesto total asignado, la adquisición de mobiliario, equipo electrónico y de conexión, además de adquisición de sistemas de información financiera y de experiencia del cliente nos permitió tener este porcentaje de ejecución.

Factores que incidieron de la partida de bienes duraderos en la subejecución fueron:

- **Equipo de transporte diverso:** por una decisión de la administración no se realizaron las ejecuciones por condiciones propias del periodo.
- **Bienes intangibles:** Se trasladaron unos proyectos de software en desarrollo para el siguiente año presupuestario, debido a nuevos desarrollos o nuevas necesidades.

VI. Partida 6- Transferencias Corrientes, ésta presenta una ejecución de un 99,79%, considerada una ejecución muy buena con respecto al presupuesto asignado y planificado.

Ajustes para reflejar en los Informes de Ejecución Presupuestaria solicitados por la Contraloría General de la República.

No se presentaron.

Variaciones realizadas al Presupuesto Ordinario mediante modificaciones.



Compromisos Presupuestarios.

Con referente a los compromisos presupuestarios más significativos que se trasladaron del período 2021 al período 2022, por medio del presupuesto son:



Base de Registro.

La uniformidad en el uso de la base de registro presupuestario en las diferentes cuentas de ingresos y gastos es fundamental para la calidad de la información y su aprovechamiento en la toma de decisiones. Por esta razón, BN Corredora registra el presupuesto con la Base Devengado, cumpliendo con la Norma 2.2.4 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto la cual establece una única base de registro para los ingresos y gastos.



Evaluación del Plan Anual Operativo



1 Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.

Política Asociada

1. BN Corredora de Seguros se enfocará en el desarrollo de productos y servicios a través de canales digitales que tengan como objetivo principal, brindar la mejor experiencia, asesoría e intermediación de sus seguros a nuestros clientes.

BN Corredora trabajará en la creación de su estrategia digital ofreciendo productos y servicios para cada uno de sus segmentos a través de la innovación tecnológica.

Objetivo General

No.1 Implementar estrategias para la transformación de nuestro modelo de negocio tradicional a un modelo digital, enfocado en mejorar la experiencia a nuestros clientes.

En busca de fortalecer el vínculo con los clientes y superar sus expectativas, es necesario que BN Corredora integre un modelo de negocio digital para brindar un servicio más completo y accesible para nuestros clientes.

Objetivo Específico

1.1 Implementar las iniciativas programadas en el periodo 2021, para la transformación digital de los procesos de BN Corredora y la mejora de la experiencia del cliente.

Meta PAO 1.1.1	Diagnóstico y definición de las estrategias digitales (ventas, experiencia del cliente y tecnología).	
Responsable: Dirección Comercial/	Entregables: Primer semestre: Definición de la estrategia (60%)	Nivel de Prioridad: Alto

Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<p>Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (40%)</p>	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	<p>Con cierre al periodo 2021 BN Corredora en conjunto con el equipo de Estrategia Digital y Operaciones, Planeación y Dirección Comercial y la Empresa IZO inician el desarrollo del proyecto de Estrategia Digital. El proyecto se basa en tres fases que permitirán diagnosticar, diseñar y transformar la experiencia e impactar en el Cliente y el negocio. Está por finalizar la primera fase: Investigación de la Experiencia, la cual se basa en una investigación de lo que vive el cliente y lo que espera vivir, identificando los diferentes perfiles. Las fases que actualmente están por ejecutarse son:</p> <p>2. Elaboración del Customer Journey y Arquetipos: A partir de la investigación se concretarán los hallazgos a través de informes y herramientas CXM.</p> <p>3. Roadmap para la transformación: En esta fase se establecen y priorizan las acciones que se van a realizar para hacer realidad la transformación del cliente. Se tiene proyectado finalizar el estudio el: 06 de abril 2022.</p>	% de Ejecución: 55%

Meta PAO 1.1.2	Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades la app móvil.		
Responsable: Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el I Semestre (50%). Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (50%).	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	Con cierre al periodo 2021, el APP de BN Corredora se encuentra en la implementación de mejoras y nuevas funcionalidades. La definición del alcance de cada Sprint es priorizada y documentada por la Dirección Comercial. Las historias de usuario son validadas por la Unidad de Transformación Digital y se le da seguimiento por parte de la Unidad de Planeación. Para todo lo anterior se realizan		% de Ejecución: 75%

	<p>sesiones de seguimiento semanales. El alcance de las historias de usuarios abarca temas técnicos, de diseño y en relación con la atención de mejoras y nuevas funcionalidades, se están contemplando temas de nuevos productos, autogestión e integración con CX a través de formularios inteligentes.</p> <p>Actualmente se está terminando el Sprint de la Inclusión de los formularios OPA en la app, se realizó su desarrollo y se encuentra en la corrección de oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>Con el objetivo de integrar mejoras relacionadas con la experiencia de usuario para el I semestre 2022, se planea el rediseño de la interfaz de la aplicación y la estandarización de nombres y funciones con el sitio web.</p>	
--	---	--

Meta PAO 1.1.3	Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades el Sitio Web de BN Corredora.		
Responsable: Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el I Semestre (50%). Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (50%).	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	El desarrollo de mejoras y nuevas funcionalidades del Sitio Web se lleva a cabo en dos cronogramas, uno abarca el contenido en el cual se desarrolla la creación de todo lo informativo, diseño de artes para el Sitio Web el cual se encuentra al 100% y el segundo, aplica para el desarrollo con el proveedor; este último se encuentra finalizando la fase 3 de Programación dando un avance total de 54% , en donde hay una mejoría en su alcance ya que se incorporan Formularios OPA y las Tarjetas de presentación digitales de los corredores. Queda pendiente la Fase 4 de Publicación de sitio web. El resultado de porcentaje de Ejecución se obtiene a partir del promedio entre ambos cronogramas, el cual se especifica a continuación:	% de Ejecución: 77%	

Cronograma	Ejecución
Contenido	100%
Desarrollo	54%
Promedio	77.00%

Meta PAO 1.1.4	Implementar ajustes en la atención de la experiencia del cliente a partir de la información que suministra por la herramienta CX.		
Responsable: Dirección Comercial/ Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/07/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	<p>BN Corredora durante el periodo 2021 ha realizado una serie de modificaciones en los parámetros y alcances de la herramienta CX. Anteriormente se configuraron flujos de atención para solicitudes basadas en procesos antiguos, sin embargo, debido a la mejora continua, estos procesos han sido modificados y, por tanto, se debían actualizar en la herramienta.</p> <p>El día 7 de febrero de 2022, está programada la salida a producción del flujo de asignación de tickets para pólizas de agente externo y, al finalizar este mismo mes, se espera tener operativizando los 6 formularios OPA que la herramienta utilizada por nuestros clientes para crear solicitudes que ingresarán al sistema CX, permitiéndonos mejorar sensiblemente la comunicación con nuestro cliente y una mejorar trazabilidad sobre trámites gestionados.</p>		

Meta PAO 1.1.5	Implementar un chatbot en diferentes canales de atención (App y Web).												
Responsable: Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el I Semestre (50%). Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (50%).	Nivel de Prioridad: Moderado	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021										
Avance Semestral	<p>BN Corredora realizó todas las gestiones para coordinar su incorporación en el proyecto Corporativo de Asistente Virtual del Banco Nacional.</p> <p>Para esto se han realizado una serie de sesiones en las que se ha mostrado la forma en la que se debe crear la base de datos de preguntas y posibles respuestas que podrá contestar el asistente virtual a nuestros clientes, para lo anterior, se hizo un análisis de las 20 preguntas más frecuentes realizadas por nuestros clientes al Centro de Contacto, estas preguntas son las que se incluyeron en el aplicativo durante el segundo semestre 2021.</p> <p>A continuación, se presentan las actividades del proyecto:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado y Fecha de ejecución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Identificación de las preguntas frecuentes.</td> <td>Completado</td> </tr> <tr> <td>2. Planteamiento de preguntas y respuestas para el asistente virtual de la BNCS.</td> <td>Completado</td> </tr> <tr> <td>3. Creación y formato de la matriz de conocimiento: Completada.</td> <td>Completado</td> </tr> <tr> <td>4. Revisión filológica y carga al asistente virtual: En progreso.</td> <td>En progreso</td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Estado y Fecha de ejecución	1. Identificación de las preguntas frecuentes.	Completado	2. Planteamiento de preguntas y respuestas para el asistente virtual de la BNCS.	Completado	3. Creación y formato de la matriz de conocimiento: Completada.	Completado	4. Revisión filológica y carga al asistente virtual: En progreso.	En progreso	% de Ejecución: 52,5%	
Actividad	Estado y Fecha de ejecución												
1. Identificación de las preguntas frecuentes.	Completado												
2. Planteamiento de preguntas y respuestas para el asistente virtual de la BNCS.	Completado												
3. Creación y formato de la matriz de conocimiento: Completada.	Completado												
4. Revisión filológica y carga al asistente virtual: En progreso.	En progreso												

2

Cambiar el mix del negocio (optimizando uso capital).

Política Asociada

2. BN Corredora de Seguros buscará alcanzar y mantener una posición de liderazgo en el sector de Corredurías de Seguros en Costa Rica.

Esto significa enfocarse en lograr un mejor posicionamiento del ranking de Corredurías inscritas en el país, a través de una estrategia que fomente el crecimiento de nuestros ingresos y un estricto control sobre el gasto, consolidando a nuestra institución como una de las empresas más rentables del mercado de intermediarios de seguros.

Objetivo General

No.2 Desarrollar estrategias que guíen a BN Corredora a alcanzar el liderazgo del sector de corredurías de seguros.

Para alcanzar el liderazgo del mercado de Intermediarios de seguros, es necesario el alcance de metas de ingresos definidos en el presente plan; así como la implementación de cambios en el modelo de negocio, que se adapten a la estrategia digital que BN Corredora estará desarrollando durante el 2021 con los siguientes pilares:

- Implementación del modelo de experiencia del cliente.
- Creación de Canales Comercialización.
- Análisis de datos para crear valor.
- Relación con el cliente a través de la transformación Digital.

Objetivo Específico

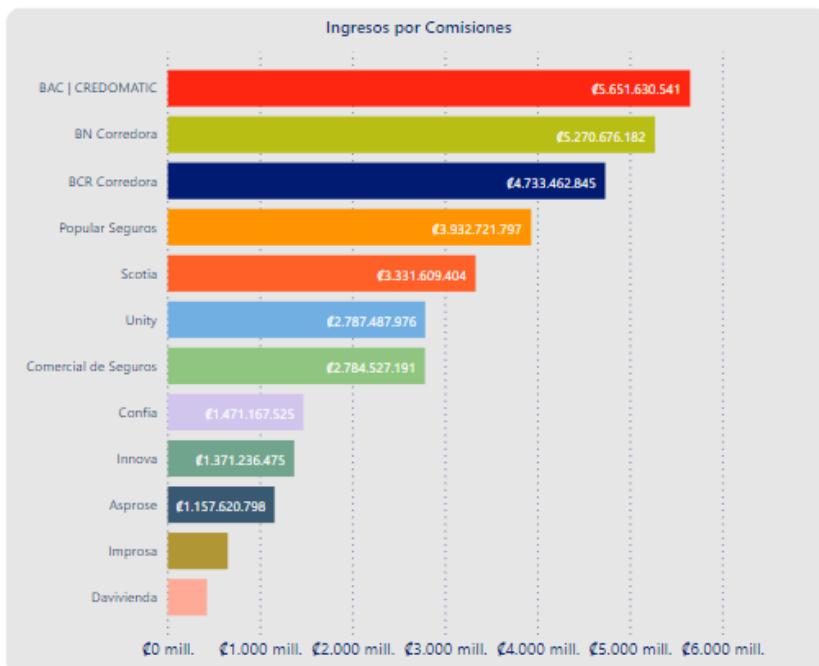
2.1 Alcanzar un monto total de ingresos de ₡8.318.060.957,61 millones al finalizar el periodo 2021.

Meta PAO 2.1.1	Alcanzar y mantener el 2do lugar en el Ranking de Corredurías.		
Responsable: Gerencia General	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Alto	
	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021	% de Ejecución: 100%	

Avance Semestral

Para esta evaluación se toma en cuenta los ingresos por comisión del I, II Y III Trimestre 2021 del top 10 de las intermediarias de seguros.

Al **III Trimestre 2021**, BN Corredora se posiciona en el **segundo lugar** del Ranking de Corredurías del país, representando un crecimiento de **2,05%**. Se cierra la brecha en ingresos por comisiones con el BAC de **₡380 millones**.



Meta PAO 2.1.2

Lograr un crecimiento en la utilidad neta de **₡3,413,054.239,38 millones** al cierre del periodo 2021.

Responsable: Gerencia General

Entregables:

Primer semestre: 49.67%

Segundo semestre: 50.33%

Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021

Nivel de Prioridad: Alto

% de Ejecución:
100%

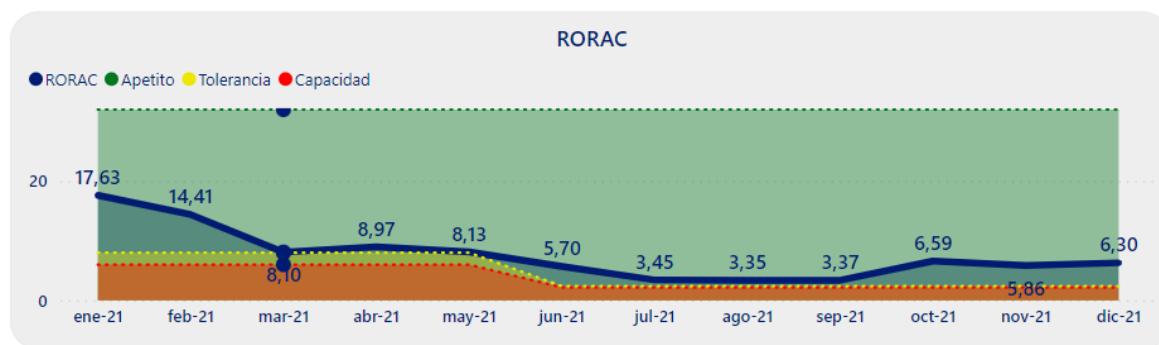


BN Corredora alcanza un **105.89%** de la meta planteada de Utilidad Neta, lo que representa un total de **₡3.614.043.093,95** generados con cierre al periodo 2021. Este excelente desempeño está fundamentado en un crecimiento constante de Ingresos y un estricto control sobre el gasto.

Meta PAO 2.1.3	Generar ingresos totales por un monto de ₡8.318.060.957,61 millones con cierre al periodo 2021.		
Responsable: Gerencia General	Entregables: Primer semestre: 49.80% Segundo semestre: 50.20%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	BN Corredora alcanza un cumplimiento de 98,87% de la meta planteada de Ingresos Totales para el periodo 2021 , lo que representa un total de ₡8.224.313.804,34 , dando un porcentaje de ejecución de 50,53% .		% de Ejecución: 98,87%

Meta PAO 2.1.4	Alcanzar una nota semestral igual o superior al límite meta del indicador de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RORAC) .		
Responsable: Gerencia General	Entregables: Primer semestre: 50% Segundo semestre: 50%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución:

		01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	Producto de las acciones para el fortalecimiento del sistema de control interno y la implementación de medidas de mitigación de riesgos, han dado como resultado que sobrepasemos la meta establecida de 2.41v , dando como resultado 6.3v . Como podemos observar, el cambio en el comportamiento del gráfico RORAC obedece que hay un cambio en la metodología de límites de riesgos según el acuerdo tomado por la Junta Directiva de BN Corredora de Seguros, S.A., en el artículo 10°, sesión N°284, celebrada el 6 de julio del 2021, el cual aplica a partir del mes de junio 2021 .	% de Ejecución: 100%



Meta PAO 2.1.5	Desarrollar las tácticas comerciales definidas en el cronograma del Plan Comercial de BN Corredora, para 2020-2021.		
Responsable: Dirección Comercial	Entregables: Primer semestre: 36.84% Segundo semestre: 63.16%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	El desarrollo de las tácticas comerciales definidas en el cronograma del Plan Comercial nos da como resultado un avance de 45,83% . Del total de 24 metas para desarrollar en el presente periodo se cumplen con 11 metas al 100%.		
	% de Ejecución: 45,83%		

	Es importante destacar que este porcentaje de ejecución obedece a todas las tácticas comerciales que se encuentran en el cronograma de trabajo de periodo 2020-2021.	
--	--	--



Impulsar la productividad y eficiencia.

Política Asociada

3. BN Corredora de Seguros se compromete con la implementación y mantenimiento de un sistema de mejora continua de sus procesos que se enfoca en la optimización del uso de sus recursos, para lograr y mantener la satisfacción de nuestros clientes.

Conscientes de la necesidad de adaptar todos nuestros procesos hacia la mejora continua y optimización del uso de los recursos, se trabajará en la consolidación del proyecto de mejora para RRHH, así como la certificación en calidad ISO 14000 para el Sistema de Gestión Ambiental.

Objetivo General

No.3 Asegurar la mejora continua de los procesos y optimizar el uso de los recursos de la empresa garantizando el cumplimiento de las metas establecidas.

Objetivo Específico

3.1 Implementar los proyectos aprobados para la mejora de nuestros procesos, consolidación de la estructura organizacional y la aplicación de mejores prácticas.

Meta PAO 3.1.1	Alcanzar un indicador de eficiencia operativa de 37,78% al finalizar el periodo 2021.		
Responsable: Gerencia General	Entregables: Primer semestre: 37,98% Segundo semestre: 37,78%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021

Avance Semestral	<p>El indicador de Eficiencia Operacional es de 33,46% con corte a diciembre 2021, este excelente resultado se debe al alto cumplimiento de ingresos, así como un gasto administrativo controlado.</p> <p>En el siguiente gráfico se puede apreciar el excelente desempeño de nuestro indicador, el cual forma parte del Modelo de Gestión.</p>	% de Ejecución: 100%
-------------------------	---	--------------------------------



Meta PAO 3.1.2	Cumplir con el 100% las fases del proyecto de fortalecimiento y mejora del proceso de Gestión de Capital Humano, programadas para el 2021.		
Responsable: Unidad Administrativa financiera	Entregables: Primer semestre: 100% Segundo semestre: 0%	Nivel de Prioridad: Moderado	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 30/06/2021
Avance Semestral	Se desarrolló y se obtuvo el Mapa de Cultura de la organización según la medición de las habilidades de los líderes y de la organización (Hogan Leadership Assessment) y el Mapa de talento (Configuración de la prueba Pinsight), según el modelo de competencias de la transformación y el modelo de competencias de BN Corredora), estos dos diagnósticos, permitan a la organización iniciar con la definición de MAP (Master action plan) o bien el Plan maestro de acción, en el cual se definirán todas aquellas actividades		

que fundamentarán la estrategia de Gestión del talento Humano de la organización, así como las acciones concretas para cerrar las brechas detectadas para superar los retos de la transformación.

Así mismo se avanzó con la capacitación a todos los líderes de la organización sobre los procesos de atracción, detención y retención del talento, así como la identificación de necesidades de capacitación, esto con el propósito de fortalecer las bases para la definición de procesos y procedimientos formales y alineados a la estrategia de la organización.

Actualmente se trabajan con las herramientas: Pinsight, donde por medio de ejercicios diarios denominados “micro comportamientos” los líderes y 25 colaboradores trabajan en el cierre de brechas detectadas en los comportamientos según el Modelo de competencias definido. Así mismo los líderes recibieron un Entrenamiento en el Foco de Carrera con el lema “Cómo tomar el control de mi carrera e impulsar la de mis colaboradores”, por medio de una herramienta especializada “Develop Me” de la firma LHH (Lee Hecht Harrison).

Sobre los procesos de atracción y retención del talento, se desarrolla una revisión de los procesos actuales y se define una propuesta sobre: Reclutamiento y Selección, Necesidades de capacitación y Necesidades de Desarrollo.

Se generan avances en la FASE 2 con los procesos de estudio de cargas (16 personas) y la revisión de los perfiles de puestos.

Del cronograma proyecto total se ha ejecutado un **82%**. Para el periodo 2021 correspondía ejecutar un **25,70%**, del cual se ha ejecutado un total de **7,70%** lo que representa un **29,96%** de cumplimiento de la meta 2021.

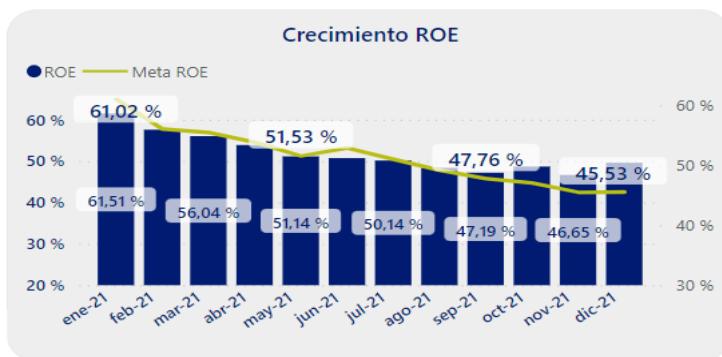
Nota Aclaratoria:

En el informe de semestral de evaluación presupuestaria del I Semestre 2021 se reportó un avance de la siguiente manera:

	<p><i>“Del proyecto total, se ha ejecutado un 81%, para el periodo 2021, correspondía ejecutar un 25,70%, del cual se ha ejecutado un total de 25.53% lo que representa un 99,34% de cumplimiento de la meta.”</i></p> <p>Sin embargo, se detecta que existe un error en el dato de la representación porcentual de la meta del periodo, siendo el correcto un 6,56% del cumplimiento de la meta 2021 (25,70%).</p>	
--	---	--

Meta PAO 3.1.3	Cumplir con las fases designadas del proyecto corporativo para el alineamiento de los procesos relacionados con tecnologías de la información con las mejoras prácticas definidas en el COBIT 2019 .	
Responsable: Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Bajo
Avance Semestral	<p>Durante al periodo 2021 BN Corredora completa las fases programadas para el periodo, de esta manera se completan las siguientes fases:</p> <p><i>Fase 1-2021 Capacitación del Equipo Implementador – Fecha de Finalización: mayo 2021</i></p> <p><i>Fase 2-2021 Planificación y Coordinación con el BN– Fecha de Finalización: junio 2021</i></p> <p><i>Fase 3-2021 Aplicación Factores de Diseño– Fecha de Finalización: agosto 2021</i></p> <p><i>Fase 4-2021 Diseño Plan de Implementación– Fecha de Finalización: octubre 2021</i></p> <p><i>Fase 5-2021 Aprobación Plan de Implementación– Fecha de Finalización: diciembre 2021</i></p> <p>Queda pendiente por desarrollar la aplicación de la herramienta y establecimiento del cronograma para cada una de las unidades.</p>	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021

Meta PAO 3.1.5	Alcanzar un indicador de ROE de 45,53% al finalizar el periodo 2021.		
Responsable: Gerencia General	Entregables: Primer semestre: 52,85% Segundo semestre: 45,53%	Nivel de Prioridad: No indica	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	Con cierre al periodo se cumple con el indicador ROE nos da un resultado de 49,60% . Este resultado es un esfuerzo en donde se contempló cumplir los plazos de distribución de dividendos y esto permitió cumplir con el indicador de ROE que forma parte del Modelo de Gestión.	% de Ejecución: 100%	



4

Crecer Sosteniblemente

Política Asociada

4. BN Corredora de Seguros trabajará bajos los estándares de Responsabilidad Social, Servicio al Cliente y Salud Organizacional, dispuestos por el Conglomerado BNCR.

Como parte de los esfuerzos permanentes que debe tener la organización, tenemos los temas de Responsabilidad Social, Servicio al Cliente y Salud Organizacional, factores determinantes y diferenciadores, donde podremos ofrecer valores agregados a nuestros clientes, colaboradores y a la Sociedad.

Objetivo General

No.4 Mantener los indicadores Responsabilidad Social, Servicio al Cliente y Salud Organizacional sobre los parámetros definidos por el Conglomerado BNCR para cada uno de estos procesos.

Responsabilidad Social, Servicio al Cliente y Salud Organizacional, factores determinantes y diferenciadores, donde podremos ofrecer valores agregados a nuestros clientes, colaboradores y a la Sociedad, así como fortalecimiento en materia de cultura de riesgos a los colaboradores de BN Corredora.

Objetivo Específico

4.1 Lograr las metas establecidas en el Modelo de Gestión, para las áreas de Responsabilidad Social, Servicio al Cliente y Salud Organizacional.

Meta PAO 4.1.1	Cumplir con las metas definidas en el indicador de Responsabilidad Social asignadas a BN Corredora para el periodo 2021		
Responsable: Unidad Administrativo- Financiera	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Moderado	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	En el siguiente cuadro se informan los tres indicadores que forman parte de nuestra meta de Responsabilidad Social y los resultados con corte al mes de diciembre, en los cuales hemos logrado sobrepasar la meta establecida.	% de Ejecución: 100%	

Objetivo	Programa del CFBNCR que impacta	Indicador de Desempeño	Resultado
En coordinación con la oficina de Sostenibilidad identificar los asuntos materiales y alinear sus objetivos de negocio con un enfoque de triple utilidad.	Sinergias sostenibles	Identificación de asuntos materiales y alineación con objetivos de negocio	Posterior al Cumplimiento de la Aplicación de la Guía Institucional de interacción con partes interesadas se finaliza con la identificación de Asuntos materiales.

Buscar financieramente a las partes interesadas definidas.	Integración financiera	500 personas	Con corte a diciembre, el 100% de los colaboradores de BNCS han impartido las charlas de Integración Financiera impactando a 3.845 personas con ayuda de lives que aumentaron la participación.
En coordinación con la oficina de sostenibilidad aplicar la guía institucional de interacción con partes interesadas.	Relacionamiento con partes interesadas	Documentar la aplicación de la guía de acuerdo con el formato establecido.	Se completa la aplicación de la Guía institucional de interacción con partes interesadas.

Meta PAO 4.1.2	Cumplir con la meta del Indicador de Calidad del Servicio aprobada para el periodo 2021.		
Responsable: Dirección Comercial/ Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	<p>La Dirección de Gestión y Mejora Continua hace entrega de los resultados de los dos indicadores compuestos que forman parte de la evaluación de experiencia del cliente.</p> <p>El indicador Relacional tiene una periodicidad anual, y obtiene un 83.99 con una meta de 95. El otro indicador Transaccional tiene una periodicidad permanente y obtiene todo el puntaje, el cual es 5. En Total el indicador da como resultado un 88.99.</p>		% de Ejecución: 88,99%

Calificación ECX BN Corredora de Seguros (Indicador Compuesto)

Indicadores	Detalle Indicador						Indicador Compuesto		
	Meta	Observado	Nota obtenida	Ponderación	Nota final	Total	Peso	Tipo de Evaluación	CX BN Corredora
ECX BN Corredora de Seguros								88.9986	
Relacional	NPS Satisfacción del cliente	6 85	23.1806 74.5777	100.0000 42.0981	80 20	80.0000 8.4196	88.4196	95	83.9986
Transaccional	Satisfacción del cliente	85	89.2465	100.0000	100	100.0000	100.0000	5	5

Meta PAO 4.1.3	Implementar las acciones planteadas en el programa de fortalecimiento de la ética de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.		
Responsable: Gestores del Cambio BNCS.	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Moderado	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	El Programa de Fortalecimiento de la Ética tiene el objetivo de comunicar mediante correos o Reuniones Simultáneas la importancia de la ética, el Código que aplica al Conglomerado Financiero, así como la vivencia de Valores. El Programa es liderado por los Gestores del Cambio BNCS y se ha completado su ejecución en un 100% de acuerdo con el cronograma de trabajo propuesto para el periodo 2021.	% de Ejecución: 100%	

Meta PAO 4.1.4	Implementar las acciones planteadas para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.		
Responsable: Unidad de Riesgo y Control Interno	Entregables: Primer semestre: 0% Segundo semestre: 100%	Nivel de Prioridad: Moderado	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	Durante el periodo 2021 se ha desarrollado un cronograma para el Fortalecimiento de la Cultura de Riesgos BNCS dividido en cuatro grandes componentes: Control Interno y Cumplimiento Normativo, Continuidad del Negocio, Riesgos y Seguridad de la Información. Con cierre a diciembre 2021 se cumple cada una de las actividades del cronograma.	% de Ejecución: 100%	

Resumen de la Liquidación

A continuación, se detalla la liquidación presupuestaria para el período 2021:

BN CORREDORA DE SEGUROS SA				
Resumen de la Liquidación				
Descripción	Presupuesto 2021	Real al 31/12/2021	Diferencial al 31/12/2021	Ejecución al 31/12/2021
	Absoluto	Absoluto	Absoluto	Relativo
Ingreso	11.312.126.664,78	11.184.285.361,38	127.841.303,40	98,87%
Gasto	11.312.126.664,78	10.887.992.233,06	424.134.431,72	96,25%
Superávit (Déficit) 2021			296.293.128,32	

Fuente: Unidad Administrativa Financiera

Revisión del Presupuesto por otro funcionario

26 de enero de 2022
BNCS-DO-010-2022

Señores
Contraloría General de la República

El siguiente es el informe es realizado para cumplir con el requerimiento 4.3.17 de las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos de la Contraloría General de Republica, donde se exige a las entidades fiscalizadas una vez finalizado el proceso de liquidación presupuestaria sea revisado por personal diferente a quien efectuó las labores de registro, esta labor fue asignada al Director de Transformación Digital y Operaciones quien tuvo bajo su cargo la revisión la liquidación del presupuesto 2021.

Objetivos

Verificar el cumplimiento de los requerimientos normativos, políticas y procedimientos definidos para el desarrollo del informe de liquidación presupuestaria, así como determinar la razonabilidad de los resultados obtenidos durante el periodo 2021.

Resumen del trabajo realizado

Para esta revisión se inició con una reunión con la Jefatura Administrativa Financiera y la Jefatura de Planificación, donde se repasaron los requisitos definidos para el informe de liquidación presupuestaria, posterior a esta reunión, se solicitó a la UAF los siguientes documentos para realizar el proceso de revisión de liquidación presupuestaria.

- Estados Financieros con corte a diciembre 2021
- Balance de Comprobación diciembre 2021
- Reporte mensual de ingresos y egresos proyectados 2021
- Control presupuestal mensual 2021
- Conciliaciones Contabilidad/Presupuesto
- Informes trimestrales y Semestrales de Ejecución Presupuestaria
- Informe Semestral de Evaluación Presupuestaria I Semestre 2021
- Informe Semestral de Evaluación Presupuestaria II Semestre 2021
- Informe de Liquidación Presupuestaria 2021

Posterior a la revisión de estos documentos se pudo constatar los siguientes puntos:

1. En cuanto al Superávit del periodo 2021 se procedió con la revisión de los cálculos efectuados por la Unidad Administrativa Financiera, que incluyó la revisión de las partidas más representativas de los ingresos y egresos registrados durante el periodo 2021, logrando comprobar la exactitud de los datos que se indican en este informe.
2. En relación con el contenido de este informe, se realizó la comparación con respecto a los requerimientos de políticas y metodologías que están definidas en las Normas Técnicas de Presupuesto, en especial, el cumplimiento de los definidos en la norma 4.3.19 Información sobre la liquidación presupuestaria que debe suministrarse a la Contraloría General y documentación adjunta.

Con base en lo anterior se logró comprobar la veracidad de los datos sobre:

- Resumen de la totalidad de ingresos recibidos y gastos ejecutados durante el 2021.
- El detalle de la conformación y monto del superávit libre para el periodo 2021.
- Se comprobaron los resultados aportados sobre el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan Anual Operativo.
- La congruencia de los datos entre presentados en el informe de liquidación presupuestaria y los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2021.
- Se comprobó la existencia de mecanismos para garantizar que los gastos ejecutados cuentan con el contenido presupuestario y que estos corresponden con los fines planificados.
- Se verificó el seguimiento brindado a los objetivos del PAO mediante los informes trimestrales y semestrales de ejecución presupuestaria. Producto de dicha revisión se realizaron ajustes a los mismos de acuerdo con las Normas Técnicas del Presupuesto Público.
- Se constató que las modificaciones extraordinarias cuentan todas con sus respectivas justificaciones, y cumplen las exigencias normativas aplicables.

3. Por último, se ejecutó una revisión a las guías para la verificación del cumplimiento del bloque de legalidad comprobando el acatamiento de los requisitos aplicables a BN Corredora de Seguros y de los principios presupuestarios definidos por la Contraloría General de la República.

Conclusiones de la Revisión

Posterior a la revisión realizada al Informe de Liquidación Presupuestaria 2021 y las evidencias aportadas tanto por la Unidad Administrativa Financiera como la Unidad de Planificación, se constató el apego a los requerimientos establecidos para la realización de este informe, así como la veracidad de la información contenida en el documento.

El éxito del proceso de liquidación presupuestaria es fundamental involucramiento y apega a los procedimientos internos que se han diseñado para él envío de información veraz y de calidad de modo que la verificación del cumplimiento de las obligaciones normativas y objetivos planteados sea más eficiente.

La planeación, ejecución, control y liquidación presupuestaria debe ser parte de un proceso de mejora continua, se nota una gran mejoría en este ejercicio presupuestal, el control de los proyectos e iniciativas es evidente, lo que permite asegurar un porcentaje de avance en los proyectos. Siempre en aras de mejorar el proceso y continuar en el proceso de maduración, me parece importante que los dueños de los procesos antes de presentar una meta tengan más madura la idea con el caso de negocio, de manera que permita saber si es factible cumplir el objetivo, en el tiempo planteado, así como tener claro cuál es el beneficio para la organización.

Atentamente,

Esteban Umaña Lizano
Director de Operaciones
BN Corredora de Seguros

Conclusión

BN Corredora de Seguros inicia oficialmente operaciones como intermediario en el mercado de seguros en marzo del 2010. Durante estos años de actividad, se ha logrado desarrollar un plan estratégico que define de mejor forma nuestro modelo de negocio, el cual ha sido ajustado a la realidad del mercado y entorno cada vez más competitivo. BN Corredora se mantiene en constante evaluación de todo el ejercicio presupuestario y planificación con el fin de mejorar su gestión y siempre está en constante mejora en busca de la eficiencia y eficacia del fin por el cual fue creada, esta administración se encuentra comprometida con la mejora continua.

En términos de generación de ingresos, se presenta una ejecución satisfactoria con relación a lo aprobado presupuestariamente por la Contraloría General de la República.

Es evidente que aún existen aspectos susceptibles de mejora, y existe un compromiso absoluto por alcanzar la excelencia en la gestión del negocio. Se seguirán buscando importantes niveles de crecimiento y eficiencia, así como seguir mejorando los indicadores que miden la gestión institucional.

Como se puede observar en el documento, el porcentaje de ejecución del presupuesto de egresos es del **96,25%**, este porcentaje de ejecución de nuestro presupuesto de egresos es el más alto registrado en la historia de la Corredora y refleja la madurez y eficiencia que nuestra institución ha venido ganando con los años.

Además de una ejecución de los ingresos de un **98,87%**, y con esto se cumple con lo inicialmente proyectado, resultados tan buenos en la generación de ingresos han sido claves para lograr niveles históricos de eficiencia **33,46%** y un ROE de **49,60%**, indicadores que muestran una institución sólida, con un crecimiento constante y altamente rentable.

Cuadro Comparativo Superávit

A continuación, se detalla el comportamiento del superávit de los últimos años:

BN Corredora de Seguros Comparativo Superávit (déficit)				
Detalle	2020	2021	Absoluto	Variación
Superávit (déficit)	1.463.942.532,44	296.293.128,32	(1.167.649.404,12)	-79,76%

Como siempre nos ponemos a sus órdenes para cualquier aclaración que puedan requerir.

Cordialmente,

Lic. Jose Alfredo Barrientos Solano
Gerente General
BN Corredora Seguros, S.A.

Información Estados Financieros

Estados Financieros

Al 31 de diciembre 2021, BN Corredora obtuvo ¢3.614,04 millones de utilidad neta integral, lo cual representa 2,18% más de lo alcanzado al mismo corte del año pasado. Con respecto a lo proyectado, se alcanzó un cumplimiento del 105,89%

A continuación, el análisis de las principales variaciones para los períodos terminados al 31 de diciembre del 2021 y 2020, así como los montos proyectados en esos rubros. (Ver cuadro más adelante).

Estado de Resultados- Variaciones diciembre 2020-2021

- a) **Resultado financiero:** En esta partida alcanzamos ¢187,19 millones, lo cual representa una disminución de un 7,07% con respecto al periodo anterior. Una de las principales causas de la disminución, son las bajas en los rendimientos del mercado y también la disminución de la cartera de inversión debido a la distribución de dividendos. La administración realiza varios esfuerzos con el fin de mejorar los rendimientos, sin descuidar el objetivo principal de cuidar la liquidez de las operaciones.
- b) **Ingresos por Operaciones:** Aumentaron en ¢386,36 millones para este período, principalmente por la generación de ingresos en la línea de personales, además de renegociaciones de los porcentajes de comisiones con las aseguradoras, lo que nos ha permitido mejorar el rubro. Esto ha generado un crecimiento con respecto al año anterior de un 5,09%.
- c) **Gastos operacionales:** Para el 2021 se presenta un leve aumento de 22,24 millones con respecto al año 2020, esto obedece a los servicios pagados al Banco Nacional.
- d) **Gastos Administrativos:** Con respecto a diciembre 2020, se presenta un aumento de 9,8%, esto obedece a un aumento en el rubro de sueldos (tenemos plazas contratadas que no teníamos en el año anterior) y también, a un leve aumento en el pago de comisiones a la fuerza de ventas, en ambos casos se generan más cargas sociales. Tenemos otros servicios como el Centro de Atención Telefónica, programa ISO Proceso de Implementación Estratégica de la Experiencia del Cliente y Transformación Digital, Licencias de Sistemas, mantenimiento del sistema Ibroker, amortización de sistemas entre otros, con los que no contábamos el año anterior.

- e) **Impuestos y participaciones legales:** Debido al aumento de las utilidades con respecto al año anterior, los impuestos se incrementaron en 2,24% neto con respecto al 2020, lo mismo que las participaciones legales que aumentaron en 2,20%.
- f) **Utilidad neta:** Tenemos un incremento del 2,18% como resultado del aumento en los ingresos, así como un adecuado control de la ejecución de los gastos y el cumplimiento de los ingresos establecidos, esto en conjunto con el seguimiento periódico que realiza la administración sobre la situación financiera, para la oportuna toma de decisiones.

Estado de Resultados Variaciones Real – Proyecciones Plan Estratégico 2020

- a) **Resultado financiero:** Se alcanzó la meta de un 100,26% gracias a las gestiones con BN Valores y BN Fondos de la cartera de inversión de BN Corredora.
- b) **Ingresos Operacionales:** Para este periodo logramos un cumplimiento de 98,55% con respecto al ejercicio presupuestal de la mensualización ajustada de ingresos, principalmente por la generación de negocios en la línea de personales, automóviles e incendio con la modalidad de pago mensual. A pesar de estar enfrentando una situación económica mundial muy compleja, la administración realiza esfuerzos con el fin de gestionar acciones que coadyuven con el cumplimiento del objetivo.
- c) **Gastos Operacionales:** La ejecución de esta meta es de un 127,8%, cumpliendo gran porcentaje de lo proyectado.
- d) **Gastos de Administración:** La ejecución de esta meta es de un 86,09%, con el traslado a oficinas centrales, hemos tenido un ahorro en los servicios públicos y de alquiler para este periodo, además, no contamos con todas las plazas contratadas según lo proyectado. Tuvimos una reducción en la papelería, la electricidad, el agua, pero, esto también obedece a una serie de medidas para controlar el gasto y poder mitigar los efectos en los ingresos provocados por la situación económica que atraviesan todas las economías del mundo por la pandemia COVID-19.
- e) **Impuestos y participaciones legales:** El porcentaje de ejecución es de un 104,52%, producto de las proyecciones alcanzadas tanto en gasto como en ingreso. Por otra parte, para las participaciones legales, el cumplimiento es de un 104,93%, esto no obedece a una medida de sobre ejecución sino, a un tema meramente de control con respecto a lo proyectado.

- f) **Resultado del período:** Se alcanzó un 105,89%, básicamente como resultado de lo señalado en los puntos b) y c).

Estado de Resultados

BN CORREDORA DE SEGUROS, S.A. ESTADO DE RESULTADOS Por el ejercicio comprendido de 01 de 31 de Diciembre del 2021 En miles de millones							
Nombre de la Cuenta	2021	2020	Variación Abs	Variación %	Proyecciones 2021		
					Proyección	Variación Abs	Cumplimiento
Ingresos Financieros	221,36	237,84	-16,48	-6,93%	224,20	(2,83)	98,74%
Gastos Financieros	34,18	36,41	-2,23	-6,12%	37,49	(3,32)	91,15%
Resultado Financiero	187,19	201,44	-14,25	-7,07%	186,70	0,49	100,26%
Nombre de la Cuenta							
Ingresos Operaciones	7.976,51	7.590,14	386,36	5,09%	8.093,87	(117,36)	98,55%
Gastos de Operaciones	147,56	125,33	22,24	17,74%	115,47	32,10	127,80%
Gastos Administrativos	2.619,90	2.386,01	233,89	9,80%	3.022,20	(402,30)	86,69%
Utilidad Bruta	5.396,23	5.280,24	115,99	2,20%	5.142,90	253,33	104,93%
Nombre de la Cuenta							
Impuesto sobre la Renta	1.646,75	1.605,54	41,21	2,57%	1.575,56	44,74	104,52%
Disminuc. Impuesto Renta	26,44	20,77	5,67	27,29%	-	-	0,00%
Participaciones legales	161,89	158,41	3,48	2,20%	154,29	7,60	104,93%
Utilidad Neta	3.614,04	3.537,07	76,97	2,18%	€3.413,05	€200,99	105,89%

Balance General

BN CORREDORA DE SEGUROS, S.A. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 En miles de millones						
Activos	2021	% Part	2020	% Part	Variación Abs	Variación %
Disponibilidades	143,12	1,73%	75,85	0,82%	67,27	88,69%
Invers. en instrumentos finan.	5.966,68	72,17%	7.401,27	79,61%	(1.434,58)	-19,38%
Cuentas Por Cobrar	524,79	6,35%	440,41	4,74%	84,38	19,16%
Bienes Muebles	153,09	1,85%	107,68	1,16%	45,40	42,16%
Otros Activos	1.480,30	17,90%	1.272,23	13,68%	208,06	16,35%
Total Activos	8.267,98	100,00%	9.297,45	100,00%	(1.029,46)	-11,07%
Pasivos	2021		2020		Variación Abs	Variación %
Cuentas por Pagar	2.248,54	99,87%	2.118,48	99,87%	130,06	6,14%
Provisiones	2,84	0,13%	2,84	0,13%	0,00	100,00%
Total Pasivos	2.251,38	100,00%	2.121,31	100,00%	130,07	6,13%
Patrimonio	2021		2020		Variación Abs	Variación %
Capital Social	369,70	6,14%	369,70	5,15%	-	0,00%
Reservas Patrimoniales	73,94	1,23%	73,94	1,03%	-	0,00%
Ajustes al Patrimonio	-	0,00%	-	0,00%	-	100,00%
Resultado Periodo Anterior	1.958,92	32,56%	3.195,42	44,53%	(1.236,50)	100,00%
Resultado del Periodo	3.614,04	60,07%	3.537,07	49,29%	76,97	2,18%
Total Patrimonio	6.016,60	100,00%	7.176,13	100,00%		
Total Pasivo y Patrimonio	8.267,98		9.297,45		(1.029,46)	-11,07%

Al comparar las cuentas de balance del período 2021 con respecto al 2020, se observa una disminución de un 11,07% neto, debido principalmente a los siguientes factores:

Balance General Variaciones diciembre 2021 - 2020

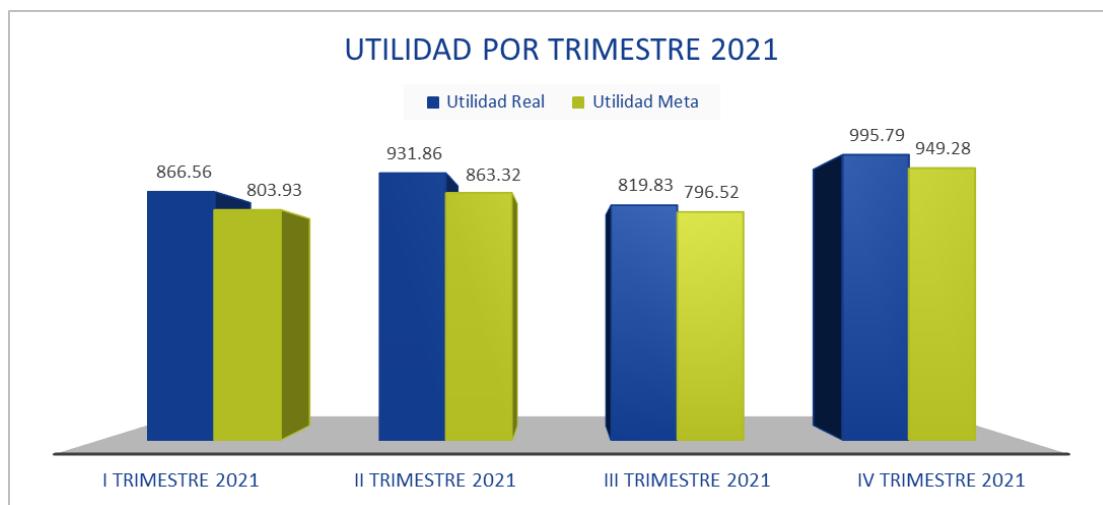
- Disponibilidades:** Se presenta un leve aumento de 67,27 millones con respecto a diciembre 2020, esto obedece a que BN Corredora recibió unos pagos de las aseguradoras al final del periodo, y por tema de fechas quedaron en la cuenta corriente.
- Inversiones en instrumentos financieros:** En esta partida contamos con unos instrumentos financieros (CDP) emitidos por el Banco Nacional. Asimismo, para el 2021, la administración tiene unos títulos del Banco Central además de inversiones en Diner Fondo, lo cual permite diversificar la cartera de inversión en busca de obtener mejores rendimientos financieros. Con

respecto al año anterior, tenemos una disminución en la cartera de 19,38% lo cual representa ¢1.434,58 millones.

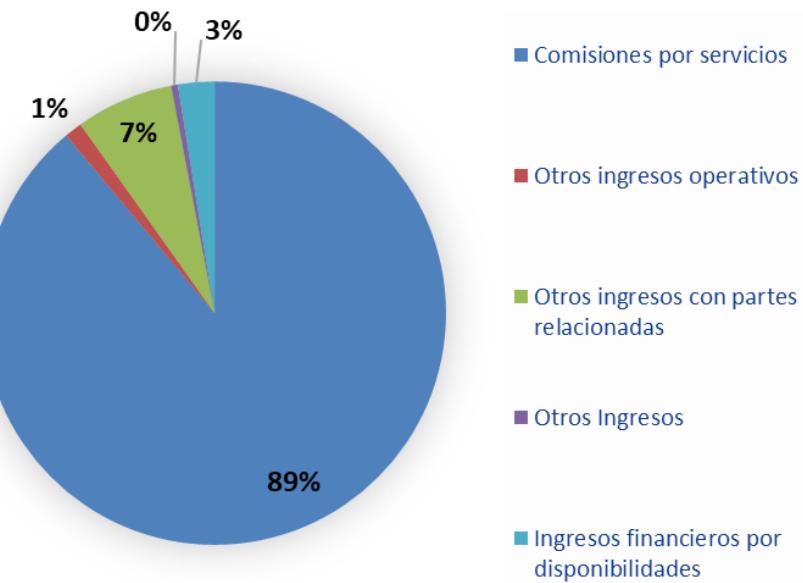
- c) **Cuentas por cobrar:** Con respecto al año anterior, tenemos un aumento de un 19,16%, hemos tenido un crecimiento en los ingresos con respecto al año anterior, y la estimación de ingresos en este mes ha tenido el efecto en la cuenta por cobrar.
- d) **Otros Activos:** Con respecto al año anterior, tenemos un aumento de un 16,35%, debido a la adquisición de soluciones tecnológicas en desarrollo, con el fin de cumplir con la planificación (Sistema Contable, IBroker, APP).
- e) **Cuentas por pagar:** Presenta una leve disminución de un 6,14% con respecto a diciembre 2020, mantenemos unos pasivos muy similares al año anterior y una leve desviación por cuenta a pagar a proveedores en este mes preciso.
- f) **Razones financieras:** Para diciembre 2021, el comportamiento de las razones financieras fue el siguiente:

Razón	2021	2020
Eficiencia	33,46%	31,96%
ROE	49,60%	64,41%

Información Complementaria e ilustrativa

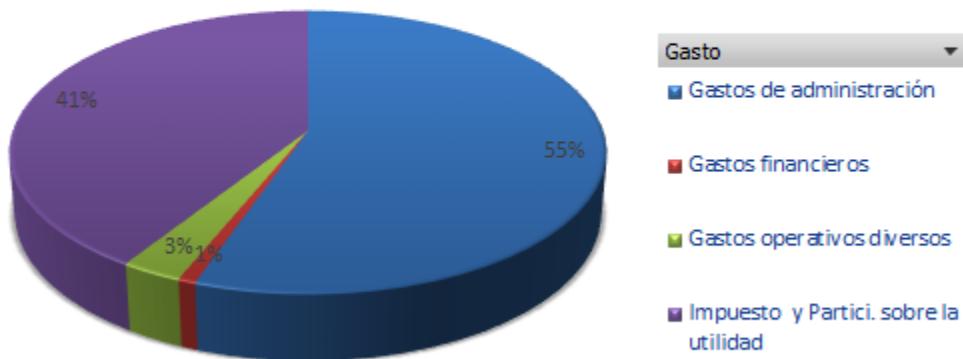


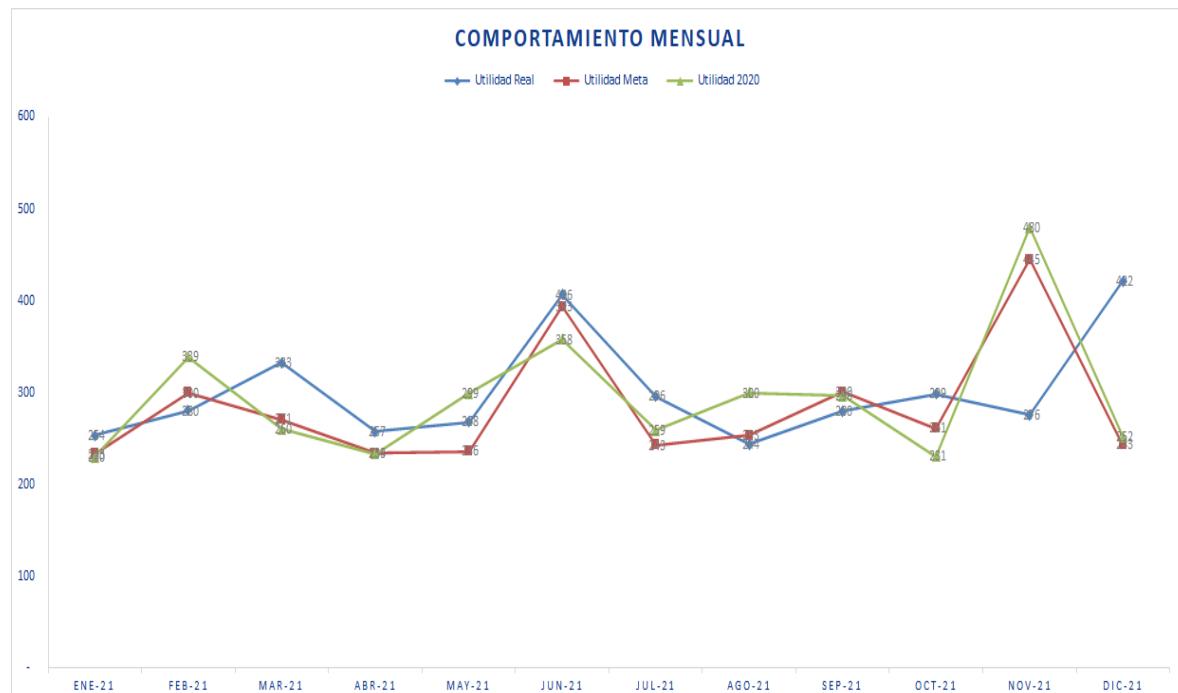
Ingresos Diciembre 2021



Suma de Porcentaje

Gastos Diciembre 2021





Conclusiones Financieras

Con corte a diciembre 2021, BN Corredora de Seguros cuenta con una muy buena salud financiera con su cartera de inversión diversificada, siempre salvaguardando buenos niveles de liquidez, una excelente gestión de cobranza de sus operaciones con las aseguradoras, además del seguimiento en proyectos vitales para la administración (APP, Sistemas, Recursos Humanos y CX). Hemos tenido un crecimiento en los ingresos con respecto al año anterior, además se han tomado una serie de medidas de contención del gasto con el fin de mitigar el efecto en las finanzas de la Corredora.

Anexo 2 Informe Ejecución



Egresos 2021.pdf



Ingresos 2021.pdf

Anexo 3 Clasificación Económica del Gasto en el Sector Público



Clasificación
Económica del Gasto

Acta Junta Directiva

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S.A

JUNTA DIRECTIVA

Nº 299-2022

San José, Costa Rica, 8 de febrero del 2022.

ARTÍCULO 4

Parte resolutiva del acuerdo tomado por la Junta Directiva de BN Corredora de Seguros, S.A., en el artículo 4°, sesión nº 299, celebrada el 8 de febrero del 2022, que dice:

“En cumplimiento de lo dispuesto en las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* de la Contraloría General de la República (N-1-2012-DC-DFOE), **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar el *Informe de Liquidación Presupuestaria 2021* de BN Corredora de Seguros, S. A., de acuerdo con las cifras y detalles consignados en el documento BNCS-GG-016-2022, anexo al resumen ejecutivo de fecha 2 de febrero del 2022, expuesto en esta ocasión por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de la Unidad de Planeación. Deberán ser cumplidas las disposiciones reglamentarias y normativas atinentes a estos casos. Es entendido que este informe deberá remitirse, en tiempo y forma, a la Contraloría General de la República para lo que corresponda.**