



RE02-PR11GC01 Resumen del tema



Resumen Ejecutivo

Junta Directiva: Junta Directiva BN Corredora de Seguros

Fecha	# Codificación	Área solicitante
17/1/2022	BNCS-GG-008-2021	Gerencia General

A. Información administrativa

Tema:	Carácter del documento:
Informe Semestral de Evaluación Presupuestaria CGR.	Informativo-Público
Objetivo:	Informar a los miembros de Junta Directiva de los objetivos y metas planteadas en El Plan Anual Operativo 2021.
Acuerdo de Junta Directiva que atiende o relacionado:	Marco normativo:
N/A	4.5.3 Responsabilidad del jerarca, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de evaluación presupuestaria, Normas Técnicas Sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE.
Unidad organizacional:	Objetivo del Conglomerado:
Gerencia General	Aumentar la eficiencia.

B. Resumen del informe presentado

En función de los objetivos específicos planteados y las respectivas metas, se presentan los siguientes resultados de aquellas metas cuyo cumplimiento estaba definido para el II semestre 2021:

Plan Anual Operativo	Avance II Semestre 2021
1.1.1 Diagnóstico y definición de las estrategias digitales (ventas, experiencia del cliente y tecnología).	Se desarrolla el estudio de la estrategia digital de BN Corredora, Nivel de avance 22% .
1.1.2 Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades la app móvil.	Se han desarrollado una serie de mejoras e incorporación de nuevas funcionalidades, Nivel de avance 47.5% .
1.1.3 Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades el Sitio Web de BN Corredora.	Para el II Semestre 2021 se desarrolla la Fase 3 del proyecto, Nivel de avance 38.5% .
1.1.4 Implementar ajustes en la atención de la experiencia del cliente a partir de la información que nos suministra la herramienta CX.	Desarrollo de flujos de atención para formularios OPA y atención externa durante el II Semestre 2021 . Nivel de avance 0% .
1.1.5 Implementar un chatbot en diferentes canales de atención (App y Web).	Durante el II Semestre , BNCS en conjunto con BN Digital identifican los criterios y toma de base de datos, Nivel de avance 37.50% .
2.1.1 Alcanzar y mantener el 2do lugar en el Ranking de Corredurías.	BN Corredora Logra el segundo Lugar en el Ranking de Corredurías en Ingresos por Comisión al cierre del III Trimestre 2021 .
2.1.2 Lograr un crecimiento en la utilidad neta de ₡3.413.054.239,38 al cierre del periodo 2021.	BN Corredora Logra alcanzar ₡1.815.599.995,77 millones en Utilidad Neta .
2.1.3 Generar ingresos totales por un monto de ₡8.318.060.957,61 millones al cierre del periodo 2021.	BN Corredora logra alcanzar ₡4.203.394.139,10 millones en Ingresos Totales .
2.1.4 Alcanzar una nota semestral igual o superior al límite meta del indicador de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RORAC).	El indicador RORAC a dic 2021 da como resultado 6.30 v



RE02-PR11GC01 Resumen del tema



2.1.5 Desarrollar las tácticas comerciales definidas en el cronograma del Plan Comercial de BN Corredora, para 2020-2021.	Para el II Semestre 2021 se ha desarrollado el 28.95% de las tácticas definidas en el cronograma del Plan Comercial.
3.1.1 Alcanzar un indicador de eficiencia operativa: I Semestre = 37.98% II Semestre = 37.78%	Para el II Semestre 2021 el indicador de eficiencia nos da 33.46%
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.	Durante el II Semestre 2021 se hace entrega del mapa de Cultura de la Organización y mapa de talento, nivel de avance 29.96% .
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.	Se concluye la revisión de los factores de Diseño del marco de trabajo, nivel de avance 100% .
3.1.4 Diagnosticar las brechas e implementar las acciones necesarias para atender los requerimientos de la Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental.	La meta se desestima, a raíz de una del oficio emitido por la Dirección General de Relaciones Institucionales.
3.1.5 Alcanzar un indicador de ROE de 45.53% al finalizar el periodo 2021. I Semestre = 52.85% II Semestre = 45.53%	Para el Primer Semestre, el indicador del ROE da como resultado un 49.60% .
4.1.1 Cumplir con las metas definidas en el indicador de Responsabilidad Social asignadas a BN Corredora para el periodo 2021.	Durante el II Semestre 2021 se completa satisfactoriamente las 3 actividades por desarrollar para cumplir el indicador, nivel de avance 100% .
4.1.2 Cumplir con la meta del Indicador de Calidad del Servicio aprobada	Se obtiene el resultado del indicador de experiencia del cliente, obteniendo un resultado 88.93% con cierre al II semestre 2021 .
4.1.3 Implementar las acciones planteadas en el programa de fortalecimiento de la ética de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.	El Programa de Fortalecimiento de la ética está siendo implementado por el equipo de Gestores del Cambio BNCS, nivel de avance 100% .
4.1.4 Implementar las acciones planteadas para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.	Durante el II Semestre 2021 se ha trabajado en la Implementación del cronograma de Fortalecimiento de Cultura de Riesgos, nivel de avance 100% .

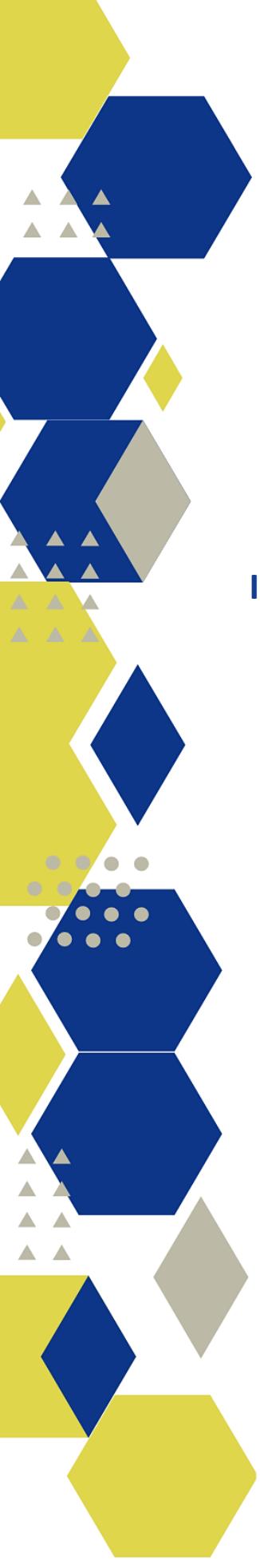
C. Recomendación para la Junta Directiva

Informar a los miembros de Junta Directiva sobre el resultado de ejecución de las metas del Plan Anual operativo II Semestre 2021, el cual es de carácter **confidencial** e informar sobre la ejecución presupuestaria, el cual es de carácter **público**.

D. Archivos adjuntos



BNCS-GG-008-2021
Informe Semestral de



INFORME SEMESTRAL DE EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA

II SEMESTRE 2021

BN CORREDORA DE SEGUROS

San José, 18 de enero del 2022

BNCS-GG-008-2022

Señores
Directores Junta Directiva
BN Corredora de Seguros, S.A.

Estimados señores:

De conformidad con los requerimientos definidos en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público emitidas por la Contraloría General de la República, presentamos para su información, el informe de Evaluación Presupuestaria del II Semestre 2021.

En este informe se detalla el nivel de avance que BN Corredora ha logrado al cierre de diciembre 2021 para cada una de las metas planteadas en el Plan Anual Operativo 2021.

Atentamente,

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

Contenido

Resultados Plan Operativo – Seguimiento Metas	6
Medidas Correctivas.....	24
Comportamiento de la Ejecución Presupuestaria II Semestre 2021.....	25
1. Ingresos	26
2. Egresos	28
Aclaraciones y Comentarios Especiales	37
Información Financiera	38
Estados Financieros	40
Estado de Resultados.....	42
Balance General.....	43
Información Complementaria e ilustrativa	45
Indicadores.....	48
Conclusión.....	50
Acta Junta Directiva.....	51



Resumen Ejecutivo

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos por BN Sociedad Corredora de Seguros S.A, durante el **II semestre** del año 2021 en la ejecución del **Plan Anual Operativo (PAO)**; con este informe se da cumplimiento a las disposiciones de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, así como las Directrices Presupuestarias vigentes.

Con la visión de convertirnos en una fuente de tranquilidad, eficiencia y transparencia para nuestros clientes, así como alcanzar el liderazgo entre las corredoras del país mediante el asesoramiento y administración de riesgos de forma eficiente y segura, de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, el ejercicio se concentró en el desempeño de cuatro objetivos del Plan Anual Operativo (PAO) y veinte metas vinculadas con los objetivos.

Esta evaluación permite valorar si la institución está desarrollando su gestión con un uso pleno y racional de los recursos disponibles, permitiendo alcanzar objetivos como mejorar el servicio al cliente a través del liderazgo digital y obtener un buen posicionamiento del mercado de corredurías, entre otros.

En función de los objetivos específicos planteados y las respectivas metas, se presentan los siguientes resultados:

Plan Anual Operativo	Avance II Semestre 2021
1.1.1 <i>Diagnóstico y definición de las estrategias digitales (ventas, experiencia del cliente y tecnología).</i>	Se desarrolla el estudio de la estrategia digital de BN Corredora, Nivel de avance 22% .
1.1.2 <i>Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades la app móvil.</i>	Se han desarrollado una serie de mejoras e incorporación de nuevas funcionalidades, Nivel de avance 47.5% .
1.1.3 <i>Potenciar a través de mejoras y nuevas funcionalidades el Sitio Web de BN Corredora.</i>	Para el II Semestre 2021 se desarrolla la Fase 3 del proyecto, Nivel de avance 38.5% .
1.1.4 <i>Implementar ajustes en la atención de la experiencia del cliente a partir de la información que nos suministra la herramienta CX.</i>	Desarrollo de flujos de atención para formularios OPA y atención externa durante el II Semestre 2021 . Nivel de avance 0% .
1.1.5 <i>Implementar un chatbot en diferentes canales de atención (App y Web).</i>	Durante el II Semestre , BNCS en conjunto con BN Digital identifican los criterios y toma de base de datos, Nivel de avance 37.50% .

2.1.1 Alcanzar y mantener el 2do lugar en el Ranking de Corredurías.	BN Corredora Logra el segundo Lugar en el Ranking de Corredurías en Ingresos por Comisión al cierre del III Trimestre 2021 .
2.1.2 Lograr un crecimiento en la utilidad neta de ¢3.413.054.239,38 al cierre del periodo 2021.	BN Corredora Logra alcanzar ¢1.815.599.995,77 millones en Utilidad Neta .
2.1.3 Generar ingresos totales por un monto de ¢8.318.060.957,61 millones al cierre del periodo 2021.	BN Corredora logra alcanzar ¢4.203.394.139,10 millones en Ingresos Totales .
2.1.4 Alcanzar una nota semestral igual o superior al límite meta del indicador de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RORAC).	El indicador RORAC a dic 2021 da como resultado 6.30 v
2.1.5 Desarrollar las tácticas comerciales definidas en el cronograma del Plan Comercial de BN Corredora, para 2020-2021.	Para el II Semestre 2021 se ha desarrollado el 28.95% de las tácticas definidas en el cronograma del Plan Comercial.
3.1.1 Alcanzar un indicador de eficiencia operativa: <i>I Semestre = 37.98% II Semestre = 37.78%</i>	Para el II Semestre 2021 el indicador de eficiencia nos da 33.46%
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.	Durante el II Semestre 2021 se hace entrega del mapa de Cultura de la Organización y mapa de talento, nivel de avance 29.96% .
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.	Se concluye la revisión de los factores de Diseño del marco de trabajo, nivel de avance 100% .
3.1.4 Diagnosticar las brechas e implementar las acciones necesarias para atender los requerimientos de la Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental.	La meta se desestima, a raíz de una del oficio emitido por la Dirección General de Relaciones Institucionales.
3.1.5 Alcanzar un indicador de ROE de 45.53% al finalizar el periodo 2021. <i>I Semestre = 52.85% II Semestre = 45.53%</i>	Para el Primer Semestre, el indicador del ROE da como resultado un 49.60% .
4.1.1 Cumplir con las metas definidas en el indicador de Responsabilidad Social asignadas a BN Corredora para el periodo 2021.	Durante el II Semestre 2021 se completa satisfactoriamente las 3 actividades por desarrollar para cumplir el indicador, nivel de avance 100% .
4.1.2 Cumplir con la meta del Indicador de Calidad del Servicio aprobada	Se obtiene el resultado del indicador de experiencia del cliente, obteniendo un resultado 88.93% con cierre al II semestre 2021 .
4.1.3 Implementar las acciones planteadas en el programa de fortalecimiento de la ética de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.	El Programa de Fortalecimiento de la ética está siendo implementado por el equipo de Gestores del Cambio BNCS, nivel de avance 100% .
4.1.4 Implementar las acciones planteadas para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de BN Corredora de Seguros para el periodo 2021.	Durante el II Semestre 2021 se ha trabajado en la Implementación del cronograma de Fortalecimiento de Cultura de Riesgos, nivel de avance 100% .



Resultados Plan Operativo – Seguimiento Metas



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	Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (40%)	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	<p>Durante el II Semestre 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.</p> <p>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 en el mes de: 06 de abril 2022.</p>	% de Ejecución: 22,00%

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	A partir del segundo semestre del 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	% de Ejecución: 47.5%

	<p>Unidad de Transformación Digital y se le da seguimiento por parte de la Unidad de Planeación. Para todo lo anterior se realizan 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 en la 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, Tarjetas de presentación digitales de los corredores . Queda pendiente la Fase 4 de Publicación de sitio web.	% de Ejecución: 38.50%

	<p>El resultado de porcentaje de Ejecución se obtiene a partir del promedio entre ambos cronogramas, el cual se especifica a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronograma</th><th>Ejecución</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contenido</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Desarrollo</td><td>54%</td></tr> <tr> <td>Promedio</td><td>77.00%</td></tr> </tbody> </table>	Cronograma	Ejecución	Contenido	100%	Desarrollo	54%	Promedio	77.00%	
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	BN Corredora durante el II Semestre 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. Para el I semestre 2022 se plantea la prueba de las configuraciones aplicadas para los flujos de atención al cliente externo y recepción de los formularios OPA, los cuales también deberán ser probados y validados por los equipos operativos.	% de Ejecución: 0%

Meta PAO 1.1.5	<p>Implementar un chatbot en diferentes canales de atención (App y Web).</p>											
Responsable: Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<p>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%).</p>	<p>Nivel de Prioridad: Moderado</p>	<p>Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021</p>									
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 esto 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #005A9C; color: white; padding: 5px;">Actividad</th><th style="background-color: #005A9C; color: white; padding: 5px;">Estado y Fecha de ejecución</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">1. Identificación de las preguntas frecuentes.</td><td style="padding: 5px;">Completado</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2. Planteamiento de preguntas y respuestas para el asistente virtual de la BNCS.</td><td style="padding: 5px;">Completado</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3. Creación y formato de la matriz de conocimiento: Completada.</td><td style="padding: 5px;">Completado</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">4. Revisión filológica y carga al asistente virtual: En progreso.</td><td style="padding: 5px;">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	<p>% de Ejecución: 37.50%</p>
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	<p>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.</p> <p>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.</p>	



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%	Nivel de Prioridad: Alto

	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021	% de Ejecución: 50.33%
--	--	----------------------------------

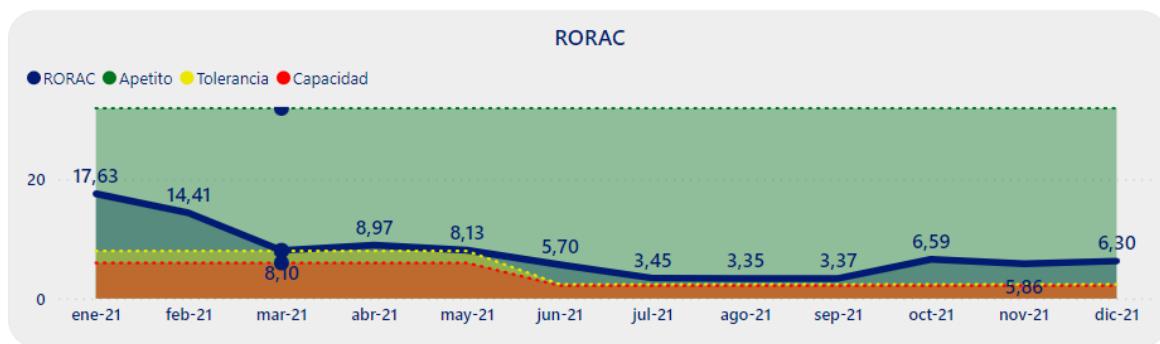


BN Corredora alcanza un **105.69%** de la meta planteada de Utilidad Neta para el II Semestre 2021, lo que representa un total de **€1.815.599.995,77**. generados durante los últimos 6 meses del 2021. este excelente desempeño está fundamentado en un crecimiento constante de Ingresos y un estricto control 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 100.66% de la meta planteada de Ingresos Totales para el II Semestre 2021, lo que representa un total de €4.203.394.139,10 , dando un porcentaje de ejecución de 50.53% .		% de Ejecución: 50.20%

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
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 10º, sesión N°284, celebrada el 6 de julio del 2021, el cual aplica a partir del mes de junio 2021 .	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021 % de Ejecución: 50%



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	<p>El desarrollo de las tácticas comerciales definidas en el cronograma del Plan Comercial nos da como resultado un avance de 45.83%, en donde se detalla un cumplimiento del Plan Comercial con cierre al II Semestre 2021 de 25.89% respecto a la meta del II Semestre. Del total de 24 metas para desarrollar en el presente periodo se cumplen con 11 metas al 100%.</p> <p>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.</p>	% de Ejecución: 28.95%



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 RR. HH, 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 al II Semestre, 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: 33.46%



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:	Entregables: Primer semestre: 100% Segundo semestre: 0%	Nivel de Prioridad: Moderado

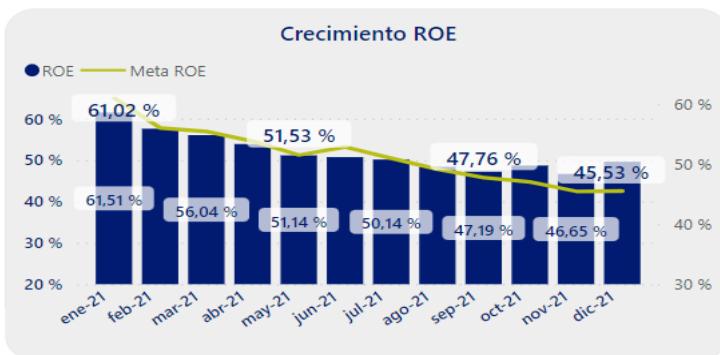
Unidad Administrativa financiera		Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 30/06/2021
Avance Semestral	<p>Se desarrolló y se obtuvo el Mapa de Cultura de la organización según la medición de las habilidades de los líderes y de la organización (Hogan Leadership Assessment) y el Mapa de talento (Configuración 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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Sobre los procesos de atracción y retención del talento, se desarrolla una revisión de los procesos actuales y se define</p>	% de Ejecución: 29.96%

	<p>una propuesta sobre: Reclutamiento y Selección, Necesidades de capacitación y Necesidades de Desarrollo.</p> <p>Se generan avances en la FASE 2 con los procesos de estudio de cargas (16 personas) y la revisión de los perfiles de puestos.</p> <p>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.</p> <p>Nota Aclaratoria: En el informe de semestral de evaluación presupuestaria del I Semestre 2021 se reportó un avance de la siguiente manera: <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> 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 Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021
Avance Semestral	Durante el II Semestre 2021 BN Corredora completa las fases programadas para el periodo, de esta manera se completan las siguientes fases:	% de Ejecución:

	<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>	100%
--	---	------

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
Avance Semestral	Con cierre a diciembre 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.	Plazo de Ejecución: 01/01/2021 – 31/12/2021 % de Ejecución: 45.53%



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.		

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 3845 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	BN Corredora cuenta con el Marco Metodológico en el que durante el periodo 2021 estará realizando la evaluación de Experiencia de Cliente, el cual tiene por objetivo evaluar experiencia (marca, producto e interacción) del cliente, con el fin de identificar, gestionar y monetizar oportunidades de mejora que propicien el logro de brindar una experiencia superior al cliente.	% 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	6	23.1806	100.0000	80	80.0000	88.4196	95	83.9986
	Satisfacción del cliente	85	74.5777	42.0981	20	8.4196			
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%

Medidas Correctivas

A continuación, se desglosan las acciones correctivas diseñadas por la administración de BN Corredora de Seguros para las metas con un avance con menos del **20%** (que incumplan con lo establecido en el avance semestral).

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: Definición de la estrategia (60%) Segundo semestre: Ejecución del cronograma iniciativas definidas para el II Semestre (40%)		
Medida Correctiva	Con la creación y parametrización de los nuevos flujos de atención en el sistema CX, se procederán a realizar una serie de pruebas con los usuarios finales, estas pruebas deben reflejar los aspectos necesarios para la entrada en funcionamiento de la herramienta contemplando las siguientes dimensiones: Tecnología, procedimiento, recurso humano. Para poder implementar la herramienta, se realizará un cronograma de lanzamiento sobre el cual se evaluará el cumplimiento de las tareas requeridas, adicional; contemplará el establecer fechas para la utilización de CX como único medio de atención para requerimientos de cliente externo y formularios OPA, así como los procesos de capacitación que deben implementarse a nivel interno.	Nivel de Prioridad: Alto	Plazo de Ejecución: 01/01/2022 – 31/12/2022



Comportamiento de la Ejecución Presupuestaria II Semestre 2021

Para el segundo semestre del 2021, el presupuesto de BN Corredora de Seguros muestra ingresos reales por un monto de \$7.176.04 millones y los egresos reales de \$5.945 millones, lo que determina un superávit semestral de \$1.231.02 millones. Cabe resaltar que este es un comportamiento semestral.

BN CORREDORA DE SEGUROS SA	
Conciliación Presupuesto -Contabilidad	
31/12/2021	
Detalle	Monto
Utilidad Contable:	1,815,599,996
Pérdida por diferencial cambiario y unidades de desarrollo	9,374,633
Estimación del deterioro de activos	14,724,653
Vacaciones	30,030,749
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo excepto vehic	46,005,990
Amortización de software	32,231,926
Gasto por impuesto de renta diferido	-
Inversión a largo plazo	(500,000,000)
Bienes Duraderos	(153,145,749)
Provisiones para litigios pendientes	123
Dividendos	(3,000,000,000)
Movimientos que no se contemplan en el presupuesto	(34,493,780)
Ganancias por diferencial cambiario y unidades de desarrollo	(7,205,704)
Ajuste contable	361,776
Deterioro de instrumentos finan	(12,310,455)
Disminución de impuesto y participaciones sobre la utilidad	(10,151,787)
Superávit libre	3,000,000,000
Total:	1,231,022,374
Presupuesto	
Ingresos	7,176,045,901
Egresos	5,945,023,528
Superávit	1,231,022,374

Fuente: UAF Conciliación Presupuestaria

Superavit II Semestre 2021



Fuente: UAF Conciliación Presupuesto

Las situaciones que se presentaron durante este semestre y que originaron este resultado se detallan a continuación, tanto para los rubros de ingresos como de egresos.

1. Ingresos

Según se observa en el siguiente cuadro, el monto total presupuestado es de ₡11.312.126 millones de colones, para el segundo semestre se alcanzó un ingreso de ₡7.176.045 millones, logrando un cumplimiento del 63.44% de lo presupuestado para el año 2021.

A continuación, se detallan los ingresos reales y los presupuestados:

INGRESOS II SEMESTRE 2021			
Ingreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado %
Otros servicios	513,209,179	350,630,324	68.32%
Ingresos por Comisiones	7,580,655,958	3,726,456,685	49.16%
Intereses Ganados	218,261,528	96,639,188	44.28%
Superávit libre	3,000,000,000	3,000,000,000	100.00%
Ingresos varios no especificados	-	2,319,705	100.00%
Total Ingresos:	11,312,126,665	7,176,045,901	63.44%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Por la gestión de ventas realizadas hasta la fecha con el Instituto Nacional de Seguros, Quáliltas, Mapfre, Palig, ASSA, Oceánica, Magisterio, BMI, ADISA, Sagicor, Davivienda, Lafise y Triple-s, se logró alcanzar el 49.16% del presupuesto total, dado que se presupuestaron ingresos por comisiones anuales por la suma de ¢7.580.66 millones y los ingresos reales del segundo semestre fueron por un monto de ¢3.726.46 millones.

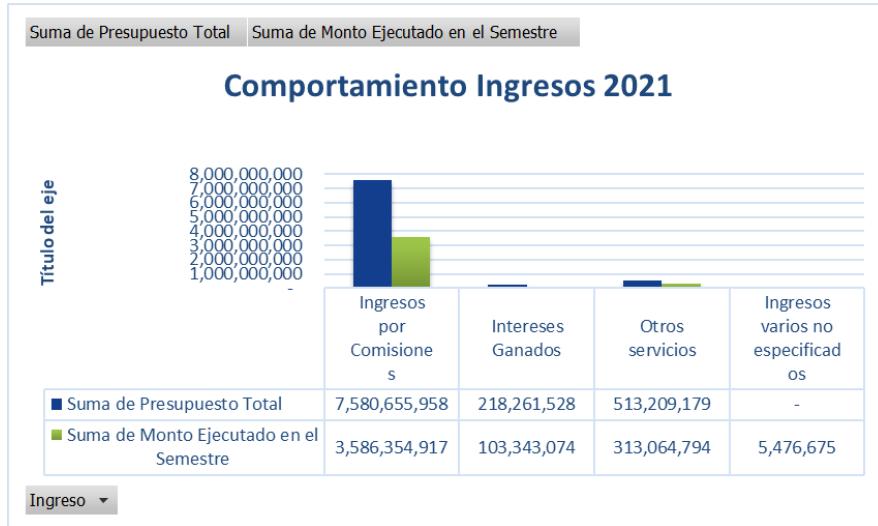
En lo que corresponde directamente a BN Corredora de Seguros, al 31 de diciembre los esfuerzos organizacionales se han enfocado en:

- Migración de seguros de Incendio Comercial a un producto colectivo con mejores condiciones.
- Venta de seguros autoexpedibles con la aseguradora de ADISA y ASSA.
- Avance proyectos de Transformación Digital, como lo son: APP – Migración iBroker – Instalación licencias IDEA.
- Negociación de tarifas con las aseguradoras.
- Cambios en la estructura de la administración con el fin de dar una mejor experiencia y servicio.
- Seguimiento a la reorganización del proceso de atención de clientes corporativos.
- Procesos administrativos con el fin de dar soporte al negocio, en busca del control interno efectivo y eficiente.
- Desarrollos tercerizados de sistema de información que nos permitan tener información en tiempo y forma, con el fin de ayudar a la toma de decisiones.

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).

La partida Venta de Otros Servicios se da por convenios de “Digitación en Línea” con el Instituto Nacional de Seguros, Oceánica y Quáliltas, 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. La Corredora percibió ingresos por un monto de ¢313.06 millones, en

Superávit Libre se realiza la ejecución de los recursos solicitados del superávit libre de los períodos anteriores mediante presupuesto extraordinario en el segundo semestre del año 2021.



Fuente: Cuadro elaborado UAF

2. Egresos

Los egresos reales del segundo semestre alcanzaron la suma de \$5.945.02 millones en comparación con el presupuesto total de \$11.312.13, obteniendo una ejecución del 52.55%, siendo la partida más representativa “Transferencias”, según determina el siguiente detalle por partida.

EGRESOS II SEMESTRE			
Partida	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Remuneraciones	2,304,443,047	1,115,947,325	48.43%
Servicios	2,190,050,072	1,090,082,994	49.77%
Materiales y suministros	19,050,000	3,498,676	18.37%
Activos Financieros	1,530,465,136	500,000,000	32.67%
Bienes duraderos	323,125,307	153,740,421	47.58%
Transferencias corrientes	4,944,993,103	3,081,754,113	62.32%
Sumas libres sin asignación presupuestaria	-	-	-
Total Egresos:	11,312,126,665	5,945,023,528	52.55%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

En el siguiente cuadro, se presenta un detalle en el nivel de grupo de los egresos del segundo semestre 2021:

EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Remuneraciones Básicas	1,529,727,722	744,680,984	48.68%
Remuneraciones Eventuales	38,830,720	16,036,795	41.30%
Incentivos Salariales	217,159,988	103,664,013	47.74%
Contribuciones Patronales C.C.S.S.	275,121,562	135,646,849	49.30%
Contribuciones Patronales F.C.L.	243,603,055	115,918,684	47.59%
Alquileres	1,405,000	-	0.00%
Servicios Básicos	27,411,763	4,561,504	16.64%
Servicios Comerciales y Financieros	46,610,368	17,680,121	37.93%
Servicios de Gestión y Apoyo	326,109,218	176,557,495	54.14%
Gastos de viajes y Transportes	12,000,000	2,618,915	21.82%
Seguros, Reaseguros y otras obligac	19,754,508	8,588,059	43.47%
Capacitación y Protocolo	90,640,000	46,654,548	51.47%
Mantenimiento y Reparación	4,607,000	-	0.00%
Impuestos	1,658,012,215	833,177,251	50.25%
Servicios Diversos	3,500,000	245,100	7.00%
Productos químicos y conexos	1,700,000	-	0.00%
Materiales y Productos Construcc y Manten	2,000,000	-	0.00%
Útiles, Materiales y Suministros diversos	15,350,000	3,498,676	22.79%
Adquisición de Valores	1,530,465,136	500,000,000	32.67%
Mobiliario, Mobiliario y Equipo	98,200,000	75,929,207	77.32%
Bienes diversos	224,925,307	77,811,213	34.59%
Transferencias Corrientes Sector Público	4,936,287,107	3,081,349,113	62.42%
Prestaciones	7,000,000	0	0.00%
Transferencias corrientes a entidades privadas	1,705,996	405,000	23.74%
Total Egresos:	11,312,126,665	5,945,023,528	52.55%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Se detallan los principales egresos que, a nivel de subpartidas, alcanzaron para el segundo semestre la suma de ¢4.881.05 millones para un 98.75% del gasto real total, lo cual está acorde con el giro normal de actividades de la empresa en el sector de intermediación de seguros.

- Remuneraciones Básicas con ¢744.68 millones
- Incentivos Salariales con ¢ 103.66 millones
- Contribuciones Patronales C.C.S.S. por ¢135.65 millones

- Contribuciones Patronales F.C.L. por ¢115.92 millones
- Servicios de Gestión y Apoyo por ¢176.56 millones
- capacitación Y protocolo por ¢46.65 millones
- Impuestos con ¢833.18 millones
- Adquisición de Valores ¢ 500.00 millones
- Bienes diversos ¢ 75.93 millones
- Transferencias Corrientes Sector Público con ¢3.081.35 millones



I. Remuneraciones

En el II semestre, el monto real ejecutado para la cuenta “Remuneraciones” fue de ¢1.115.92 millones, siendo el presupuesto total para el año ¢2.304.44 millones, lo que representa un 48.43% ejecutado en dicha partida. Se detalla la conformación de la partida de Remuneraciones:

EGRESOS POR REMUNERACIONES EGRESOS II SEMESTRE			
Partida	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Remuneraciones Básicas	1,529,727,722	744,680,984	48.68%
Remuneraciones Eventuales	38,830,720	16,036,795	41.30%
Incentivos Salariales	217,159,988	103,664,013	47.74%
Contribuciones Patronales C.C.S.S.	275,121,562	135,646,849	49.30%
Contribuciones Patronales F.C.L.	243,603,055	115,918,684	47.59%
Total Egresos:	2,304,443,047	1,115,947,325	48.43%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

En esta partida se registra el egreso de lo que corresponde a salarios, horas extras y comisiones de los corredores, sus respectivas cargas sociales. En las subpartidas por considerar por su composición que representan a “Remuneraciones” se encuentran:

- Incentivos Salariales, conformados por el registro de la provisión del aguinaldo y la provisión para el pago del SEDI, así como el pago de prohibición del ejercicio liberal de la profesión a las funcionarias de la Auditoría Interna.

INCENTIVOS SALARIALES II SEMESTRE							
Miembros	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Incentivos Salariales	5,833,333	5,833,333	5,833,333	5,833,333	5,833,333	5,833,333	35,000,000

Fuente: Cuadro elaborado UAF

RESTRICCIÓN AL EJERCICIO LIBERAL DE LA PROFESIÓN II SEMESTRE							
Auditoria	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	MONTO
Hannia Arias Quesada	56,941	57,373	57,373	57,373	57,373	57,373	343,807
Susana Valverde Navarro	56,941	57,373	57,373	57,373	57,373	57,373	343,807
Carvajal Calvo Jorge	81,239	81,857	81,857	81,857	81,857	81,857	490,523
	195,120	196,603	196,603	196,603	196,603	196,603	1,178,138

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Base legal: Artículo 34 Ley 8292 Ley General de Control Interno.

- Remuneraciones eventuales, compuesto por el pago de dietas a los miembros de Junta Directiva y el pago de tiempo extraordinario a funcionarios de BN Corredora, específicamente de las Áreas Comercial y Operaciones.

DIETAS JUNTA DIRECTIVA II SEMESTRE							
Miembros	Cantidad de Sesiones Remuneradas						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Monto
Jeannette Ruiz Delgado	2	2	2	3	2	2	2,724,995
Andrea Vindas Lara	2	2	2	3	2	2	2,724,995
Ruth Alfaro Jara	2	2	2	3	2	2	2,724,995
Mario Carazo Zeledón	2	2	2	2	2	2	2,515,380
	8	8	8	11	8	8	10,690,365

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Base legal: Artículo 24 Ley 7558 Orgánica BCCR

II. Servicios

El monto correspondiente al presupuesto total es de ₡2.190.05 millones, y se ejecutó ₡1.090.08 millones, lo que representa un 49.77% de ejecución. Se detalla la composición de las subpartidas a nivel de grupo:

EGRESOS POR SERVICIOS EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Alquileres	1,405,000	-	0.00%
Servicios Básicos	27,411,763	4,561,504	16.64%
Servicios Comerciales y Financieros	46,610,368	17,680,121	37.93%
Servicios de Gestión y Apoyo	326,109,218	176,557,495	54.14%
Gastos de viajes y Transportes	12,000,000	2,618,915	21.82%
Seguros, Reaseguros y otras obligac	19,754,508	8,588,059	43.47%
Capacitación y Protocolo	90,640,000	46,654,548	51.47%
Mantenimiento y Reparación	4,607,000	-	0.00%
Impuestos	1,658,012,215	833,177,251	50.25%
Otros servicios	3,500,000	245,100	7.00%
Total Egresos:	2,190,050,072	1,090,082,994	49.77%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Las principales subpartidas que presentaron mayor porcentaje de ejecución fueron:

- Servicios Básicos con un monto de ¢10.65 millones, los cuales representan el egreso de los servicios de electricidad, agua y telecomunicaciones.
- Otros Servicios de Gestión y apoyo con un monto de ¢94.23 millones, generado especialmente por un contrato de servicios con el Banco Nacional, el cual se actualiza una vez al año, con respecto a los precios de transferencia y BN Valores por la administración de los títulos de inversiones. Adicionalmente, se incluyen el pago mensual por contratos como son: Pago Auditoría externa, servicios de vigilancia, limpieza y mensajería, guarda documentos, asesoría Tributaria, entre otros.
- Capacitación y Protocolo con un monto de ¢19.72 millones, generado principalmente por la participación en capacitación en el exterior, así como la ejecución del plan de capacitación establecido para BN Corredora.

- Impuestos con un monto de ¢811.72 millones y un 50.61% de ejecución, lo que representa un 85.22% del total de los egresos de esta partida, los cuales se realizaron para cumplir con lo establecido en la Ley del Impuesto de Renta, esto debido al aumento de las utilidades, los impuestos se incrementan. Además de un excelente control del gasto.

III. Materiales y Suministros

Para el segundo semestre del año se ejecutó el 3.89 por la suma de ¢3.50 millones, comparado con el monto del presupuesto total de ¢19.05 millones para Materiales y suministros, es un gasto relativamente bajo, debido a que contamos con mejores controles del gasto por suministros y papelería, así como un adecuado Plan Ambiental que persigue una implementación cero papeles y seguir avanzando en la implementación de los seguros verdes.

Se detalla la composición de la partida Materiales Suministros:

EGRESOS POR MATERIALES Y SUMINISTROS EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Productos químicos y conexos	1,700,000	-	0.00%
Materiales y Productos Construcción y Manten.	2,000,000	-	0.00%
Útiles, Materiales y Suministros diversos	15,350,000	3,498,676	22.79%
Total Egresos:	19,050,000	3,498,676	18.37%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

IV. Activos Financieros

Al cierre del primer semestre, la ejecución de esta partida alcanzó el 32.67% de ejecución de este gasto, comparado contra el monto del presupuesto total que es de ¢1.530 millones, esto debido a la compra de un título del BCCR.

ACTIVOS FINANCIEROS EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Adquisición de Valores de Instituciones Públicas Fin.	1,530,465,136	500,000,000	32.67%
	1,530,465,136	500,000,000	32.67%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

V. Bienes Duraderos

Al cierre del segundo semestre, la ejecución de esta partida alcanzó los ¢153.74 millones, lo que representa el 47.58% de ejecución de este egreso, comparado contra el monto del presupuesto total que es de ¢323.12 millones.

La ejecución corresponde a la migración de base de datos del sistema operativo (IBROKER), y el, avances de implementación del sistema financiero, CX y pagina web y licenciamiento de herramientas tecnológicas, así como la compra de computadoras portátiles para todo el personal, cumpliendo con lo planificado.

BIENES DURADEROS EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Mobiliario, Mobiliario y Equipo	98,200,000	75,929,207	77.32%
Bienes diversos	224,925,307	77,811,213	34.59%
	323,125,307	153,740,421	47.58%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

VI. Transferencias Corrientes

Los egresos por transferencias corrientes muestran un monto real de ¢3.081.35 millones, que corresponde a un porcentaje del 62.32% de sobre ejecución, comparado con el presupuesto total de ¢4.944.99.

EGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES EGRESOS II SEMESTRE			
Egreso	Presupuesto Total	Monto Ejecutado en el Semestre	Ejecutado
Transferencias Corrientes Sector Público	4,936,287,107	3,081,349,113	62.42%
Prestaciones	7,000,000	0	0.00%
Transferencias corrientes a entidades privadas	1,705,996	405,000	23.74%
Total Egresos:	4,944,993,103	3,081,754,113	62.32%

Fuente: Cuadro elaborado UAF

TRANSFERENCIAS CORRIENTES		
Entidad	II Semestre	Finalidad
Comisión Nacional de Emergencias	81,349,113	Parafiscal 3% Utilidades
Dividendos	3,000,000,000	Banco Nacional
Total Transferencias:	3,081,349,113	

Fuente: Cuadro elaborado UAF

Plurianuales

Para cumplir con la visión plurianual, la Corredora ha analizado lo alcanzado y lo pendiente por cumplir en cuanto a los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico, para tomar las acciones correspondientes.

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 donde se establece una única base de registro.

Proyectos de Inversión

Actualmente BN Corredora no cuenta con Proyectos de Inversión a largo plazo a informar.

Aclaraciones y Comentarios Especiales

I. Aspectos Generales

Con respecto al comportamiento de los ingresos y a la ejecución de los gastos para el segundo semestre del 2021, podemos observar que los ingresos reales se han cumplido en un 63.44% con respecto al ingreso total presupuestado. Por otra parte, en la ejecución de los egresos, BN Corredora ha tratado de utilizar los criterios de eficacia, eficiencia, economía, optimización de los recursos y calidad a la hora de tomar las decisiones que impactarán todos los procesos presupuestarios, sobre todo mitigar la posible afectación en la economía generada por la pandemia COVID-19, su ejecución es de un 52.55%.

Se han realizado revisiones para cubrir aquellas partidas que puedan sobre ejecutarse, para determinar si debemos realizar una modificación presupuestaria o un presupuesto extraordinario, así como controlar la ejecución del Plan de Compras anuales, comunicando con anticipación a los dueños del proceso las compras respectivas, para ajustar lo necesario en las áreas comercial, operativa y financiera de la Corredora. Se ha alcanzado progresivamente el cumplimiento establecido por esta administración, en cuanto a su Misión, políticas, objetivos y metas establecidas en el PAO 2021 y Plan Estratégico, sin dejar de observar aquellas metas que deben ser ajustadas a la realidad del negocio o al ritmo de la normativa vigente.

Esta administración en toda su estructura se mantiene en constante monitoreo y revisión de todo el proceso presupuestario y PAO, con el fin de mejorar en su calidad y ejecución de los recursos asignados.

Información Financiera

I. Composición del mercado de seguros

A continuación, se presentan los participantes del mercado activos según última actualización de la SUGESE correspondiente al mes de **octubre 2021**; en donde se muestra la evolución del mercado asegurador.

Composición del Mercado activo^[1]

Mes	Entidades de Seguros			Intermediarios de Seguros			
	Aseguradoras	Reaseguradoras	Sociedades Agencia	Agentes de Seguros	Sociedades Corredoras	Corredores de Seguros	Operadores Autoexpedibles
oct-15	13	0	30	1,092	21	314	58
oct-16	13	0	27	1,090	26	384	84
oct-17	13	0	27	1,024	28	410	88
oct-18	13	0	28	973	31	484	85
oct-19	13	0	24	1,057	31	504	88
oct-20	13	0	23	1,116	33	571	96
oct-21	13	0	21	1,076	35	620	94

Fuente: Sección de Estadísticas del sitio www.sugese.fi.cr. Se aclara que la SUGESE publica esta información con periodicidad mensual.

II. Entorno Competitivo

Para el III Trimestre **BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S.A.** logra alcanzar el **segundo lugar** en el ranking de corredurías con un crecimiento de **2.05%**, representando **₡5.270 millones**; por su parte,

^[1]Fuente: Sección de Estadísticas del sitio www.sugese.fi.cr. Se aclara que la SUGESE publica esta información con periodicidad mensual.

BAC | CREDOMATIC CORREDORA DE SEGUROS, S.A. continúa liderando el sector de intermediarios posicionándose en **primer lugar** del ranking, pero con una menor brecha y un crecimiento de **0.43%**.

Seguido se encuentra el **BCR** con un crecimiento de **4.83%**. Al observar el cuadro comparativo se destaca que **Confía** y **Popular Seguros** son las intermediarias que presentan el mayor crecimiento en ingresos por comisión.

BN Corredora refleja a una institución que trabaja en los objetivos y metas alineadas a la estrategia corporativa y que logra alcanzar una posición de liderazgo en el mercado de corredurías. Adicional, es importante destacar que en este trimestre se han tenido resultados muy satisfactorios.

Ranking de corredurías – septiembre 2021



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	Proyecciones 2021						
	2021	2020	Variación Abs	Variación %	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	Variación Abs			Variación Abs			
	7,976.51	7,590.14	386.36	5.09%	8,093.87	(117.36)	98.55%
Ingresos Operaciones	147.56	125.33	22.24	17.74%	115.47	32.10	127.80%
Gastos de Operaciones	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	Variación Abs			Variación Abs			
	1,646.75	1,605.54	41.21	2.57%	1,575.56	44.74	104.52%
Impuesto sobre la Renta	26.44	20.77	5.67	27.29%	-	-	0.00%
Disminuc. Impuesto Renta	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

- a) **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.
- b) **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.

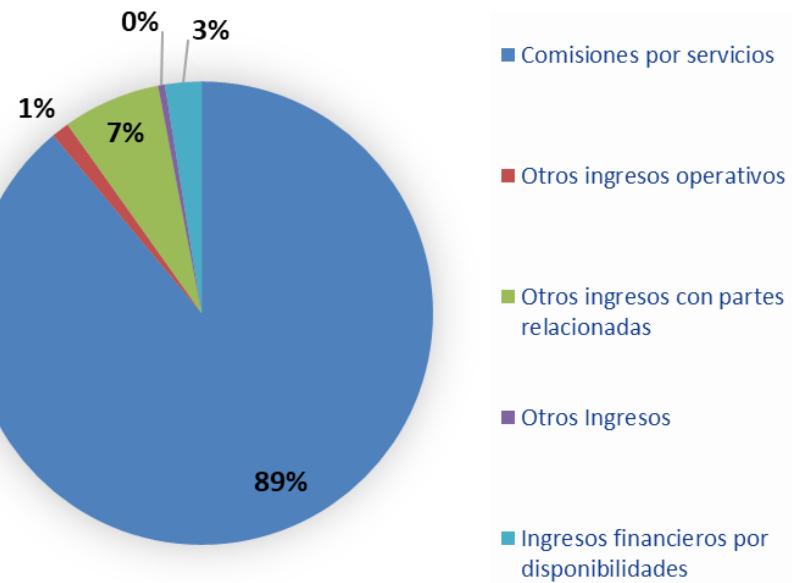
- c) **Cuentas por cobrar:** Con respecto al año anterior, tenemos un aumento de un 19.16%, hemos tenido un crecimiento en los ingresos con respecto al año anterior, y la estimación de ingresos en este mes ha tenido el efecto en la cuenta por cobrar.
- d) **Otros Activos:** Con respecto al año anterior, 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	49.6%	64.41%

Información Complementaria e ilustrativa

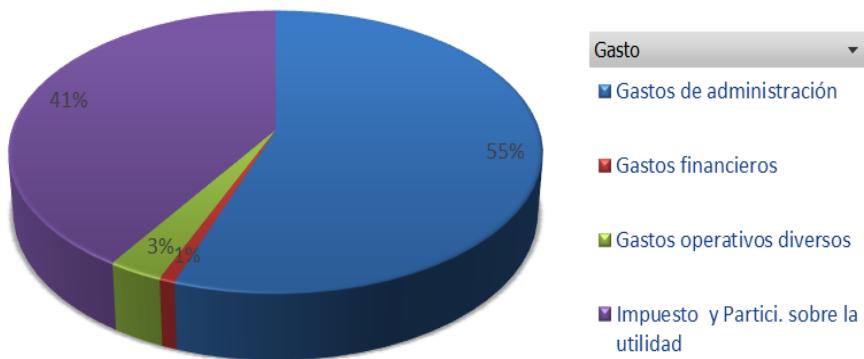


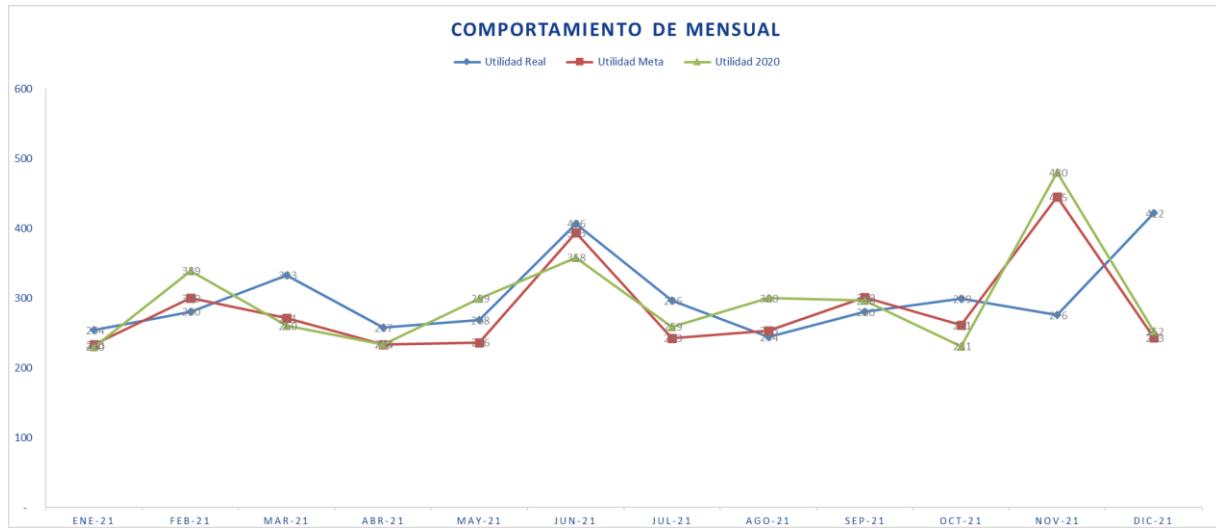
Ingresos Diciembre 2021



Suma de Porcentaje

Gastos Dicembre 2021





Conclusiones

Con corte a diciembre 2021, BN Corredora de Seguros cuenta con una muy buena salud financiera con su cartera de inversión diversificada, siempre salvaguardado 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.

Indicadores

Indicadores gestión

INDICADOR		DESCRIPCION	NOTA
Cantidad de metas del periodo /avance de metas del periodo	66.67%	Permite determinar el cumplimiento de las metas	De las 18 metas planteadas por BN Corredora para el periodo 2020, 10 de ellas tienen porcentaje de cumplimiento para el I Semestre, de las cuales 5 logran alcanzar la meta establecida

Indicadores Eficacia

INDICADOR	RESULTADO	DESCRIPCION	NOTA
Ingresos por comisiones real/ ingresos por comisiones presupuestado	49.16%	Es la comparación de los ingresos reales con los ingresos presupuestados	La unidad de medida se expresa porcentualmente
Gasto total real/ Gasto presupuestado total	52.55%	Es la comparación de los gastos reales con los gastos presupuestados	La unidad de medida se expresa porcentualmente

Indicadores Eficiencia

INDICADOR	RESULTADO	DESCRIPCION	NOTA
Gasto Real Semestral 2021/Gasto Real semestral 2020	138.52%	Permite determinar el comportamiento de los gastos reales por semestre del presente año con el anterior	La unidad de medida se expresa porcentualmente

Gastos Reales de Remuneraciones/Gasto real total	18.77%	Determina el peso porcentual de los gastos de personal con respecto al total de gastos.	La unidad de medida se expresa porcentualmente
Gasto Corriente Real/ Ingresos Corrientes	29.95%	Determina el peso porcentual de los gastos de personal con respecto a los ingresos corrientes.	La unidad de medida se expresa porcentualmente
Ingresos por Comisiones Real Semestral 2021/Ingresos por Comisiones Real Semestral 2020	103.20%	Determina el comportamiento de los ingresos por comisiones reales por semestre del presente año con el anterior.	La unidad de medida se expresa porcentualmente

Conclusión

BN Corredora de Seguros en el **II semestre 2021** ha logrado cumplir en un alto porcentaje las metas propuestas para este periodo, demostrando así eficacia y eficiencia en su desempeño. Todo lo anterior, contribuye con el cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos, traducidos en utilidad financiera.

Se han realizado varios esfuerzos como:

- A pesar de la tensión económica y social generada por la pandemia que vivimos, BN Corredora logra alcanzar un nivel de cumplimiento excelente en sus indicadores de ingresos totales, utilidad neta y eficiencia.
- Logramos alcanzar el segundo lugar en el ranking de Corredurías en Ingresos por comisión.
- Se logra concluir con la implementación del sistema HCM que fortalecerá de gran manera el proceso de gestión del capital humano.
- Se alcanza una alta ejecución de los ingresos operativos proyectados para el segundo semestre 2021 con un **98.55%** de acuerdo con lo presupuestado.
- Se hacen esfuerzos por mejorar la atención de nuestros clientes a través de impulsar la mejora en los canales alternos de comunicación.

Lo anterior ha contribuido para alcanzar satisfactoriamente las proyecciones propuestas para el primer semestre, tratando de cumplir el reto de mantener el cumplimiento de las metas establecidas, siendo una de las principales, la implementación de los sistemas informáticos.

Cordialmente,

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

CC. Archivo

GERENCIA GENERAL



Acta Junta Directiva

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S.A

JUNTA DIRECTIVA