



# PLAN ANUAL OPERATIVO

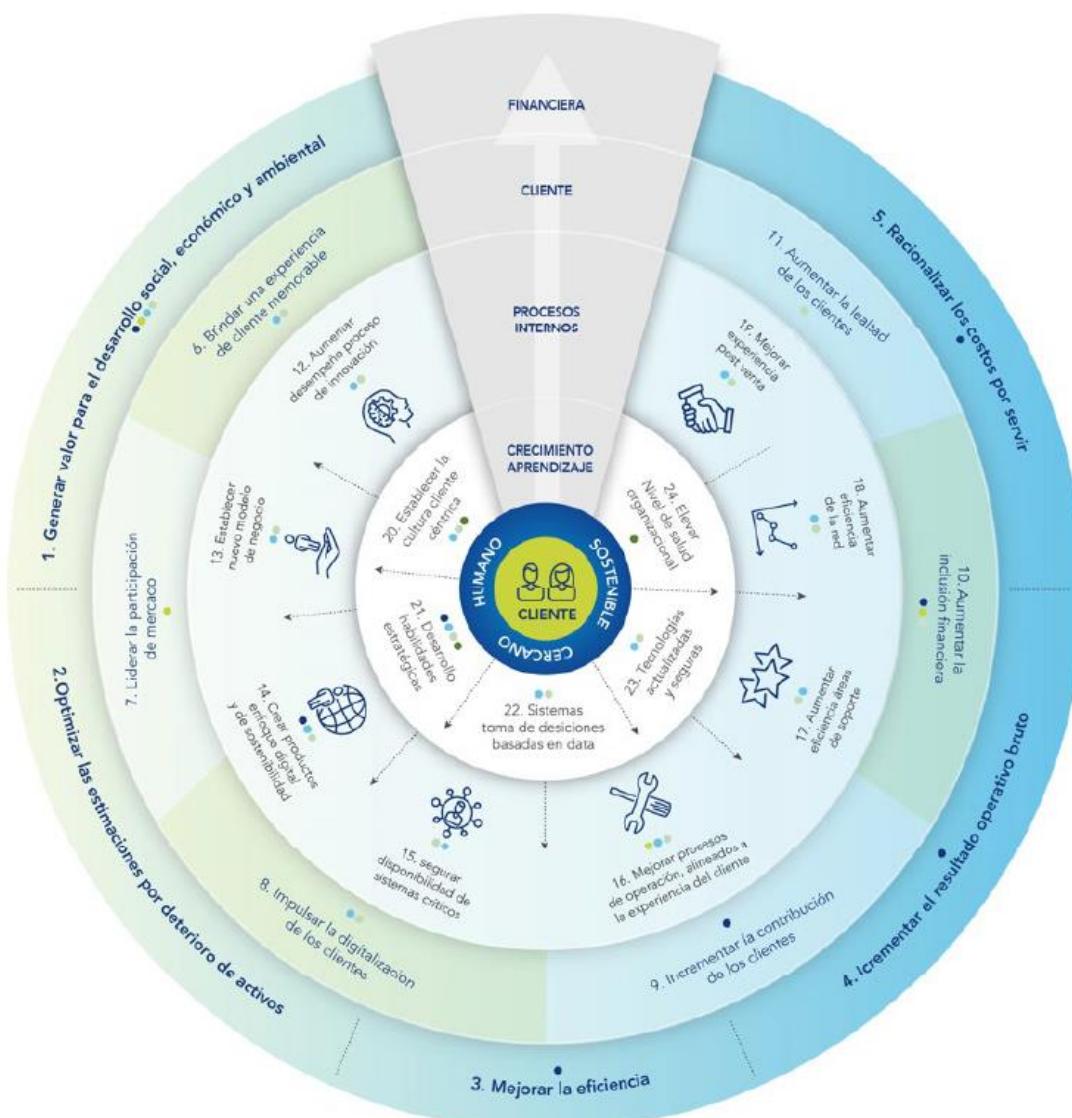
## BN CORREDORA DE SEGUROS 2023

**Contenido**

<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	3
<b>Marco Jurídico Institucional .....</b>	6
<b>Estructura Organizativa .....</b>	8
<b>Indicadores Estratégicos BN Corredora de Seguros (Modelo de Gestión) .....</b>	12
<b>Objetivos Generales, Políticas, Objetivos Específicos y Metas 2023 .....</b>	13

## Resumen Ejecutivo

Con el propósito de buscar el alineamiento del proceso de planificación anual operativa con la integración de la estrategia corporativa para el periodo **2022-2025**, se han tomado como base para la definición en este plan el siguiente mapa estratégico en donde, ofrece una descripción del camino que el CFBNCR se propone recorrer en los próximos años para lograr los objetivos estratégicos y así, contribuir al desarrollo económico del país.



BN Corredora busca consolidar sus objetivos en los cuatro objetivos estratégicos que, a través de un portafolio de proyectos, pretende crear una experiencia del cliente superior a la del mercado, esto mediante el acercamiento al cliente por nuevos canales digitales. Lo anterior ha obligado a todas las instituciones a reinventarse y crear otras formas no convencionales de acercarse al cliente.

Con las iniciativas planteadas, BN Corredora pretende mejorar sus procesos mediante en un sistema de Calidad que alcance el liderazgo del sector de corredurías del mercado.

A continuación, se detallan los objetivos y metas a desarrollar durante el periodo 2023, además de los responsables asignados a cada una.

Eje Estratégico	Metas	Responsable
Sostenibilidad Financiera, Ambiental y Social	1.1.1 Alcanzar la meta de rentabilidad asignada a BN Corredora en su indicador de ROE al finalizar el periodo 2023.	Gerencia General
	1.1.2 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Eficiencia al finalizar el periodo 2023.	Gerencia General
	1.1.3 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RORAC) al finalizar el periodo 2023 de acuerdo con los límites aprobados por el Comité Corporativo de Riesgo.	Unidad de Riesgo y Control Interno
	1.1.4 Generar una utilidad neta de ¢ 4.045.414.752,05 al cierre del periodo 2023.	Gerencia General
	1.1.5 Generar un Ingreso Total de ¢ 10.110.174.229,00 al cierre del periodo 2023.	Gerencia General
Enfoque Cliente Céntrico	2.1.2 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Net Promoter Score (NPS) para el periodo 2023.	Dirección Comercial
Liderazgo de Mercado	3.1.1 Alcanzar y mantener el segundo lugar en el ranking de corredurías.	Gerencia General
	3.1.2 Desarrollar las etapas programadas para el periodo 2023 del proyecto de Banca Seguros.	Dirección Comercial
Construir la Corredora del Futuro	4.1.1 Ejecutar las mejoras programadas para la adopción de mejoras prácticas descritas en COBIT 2019 de acuerdo con el alcance definido para el periodo 2023.	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones
	4.1.2 Participar en la implementación de las tareas asignadas a BN Corredora en el proyecto corporativo para la implementación de un Gestor Documental.	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones

	4.1.3 Ejecutar las tareas asignadas a BN Corredora del roadmap año 2 del Plan Estratégico Integral de Gobierno de Seguridad de la Información del CFBNCR.	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones y Dirección Comercial
	4.1.4 Ampliar la cantidad de productos para la compra en Línea de Seguros en los canales digitales de BN Corredora.	Dirección Estrategia Digital y Operaciones
	4.1.5 Implementar las funcionalidades programadas para 2023 en los canales digitales de BN Corredora, mediante el desarrollo de microservicios.	Dirección Estrategia Digital y Operaciones
	4.1.6 Mejorar el desempeño de los procesos de la Cadena de Valor mediante la mejora y automatización.	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones
Elevar la Salud Organizacional	5.1.1 Desarrollar un programa de sensibilización para el establecimiento de una cultura cliente centrífica que beneficie la experiencia de nuestros clientes.	Dirección Comercial
	5.1.2 Ejecutar las actividades programadas para el periodo 2023 en el Master Action Plan de BN Corredora, para el desarrollo de las competencias de la transformación de los colaboradores de BNCS.	Unidad Administrativo-Financiera
	5.1.3 Alcanzar un resultado de 70 en el índice de Salud Organizacional (OHI), de acuerdo con la meta propuesta por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.	Unidad Administrativo-Financiera
	5.1.4 Cumplir con las metas asignadas a BN Corredora para el periodo 2023 en el indicador de Responsabilidad Social.	Unidad Administrativo-Financiera
	5.1.5 Implementar las acciones planteadas en el programa de fortalecimiento de la ética de BN Corredora de Seguros para el periodo 2023.	Gestores del Cambio BNCS
	5.1.6 Implementar las acciones planteadas para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de BN Corredora de Seguros para el periodo 2023.	Unidad de Riesgo y Control Interno

## Marco Jurídico Institucional

Mediante la Ley N°8653 del 7 de agosto de 2008, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se crea la Superintendencia General de Seguros como un órgano adscrito al Banco Central de Costa Rica. Basado en esta legislación, el Banco Nacional de Costa Rica constituye BN Corredora de Seguros Sociedad Anónima.

BN Corredora de Seguros S.A. es una empresa pública no estatal, y como tal, su naturaleza es de ente público y no de ente privado. En su actividad, BN Corredora de Seguros se encuentra sujeta a un régimen jurídico mixto, que permite la aplicación del Derecho Común, principalmente las normas reguladoras de la actividad aseguradora, pero sujeta a los principios del servicio público y controles de Derecho Público sobre el manejo de sus fondos.

En lo que respecta a su quehacer jurídico material, por su naturaleza, se puede dividir en dos aspectos:

**a) Actividad ordinaria.** La actividad ordinaria BN Corredora de Seguros S.A., en su condición de empresa mercantil dedicada a la intermediación de seguros, está sujeta al cuerpo jurídico especializado en la materia de seguros, encabezado por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, Ley Reguladora del Contrato de Seguros N°8956 y demás reglamentos, circulares y criterios jurídicos de la SUGESE; la regulación de protección y defensa del consumidor, mediante la ley N° 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el Reglamento de defensa efectiva del consumidor de Seguros, SUGESE 06-13; además de la ley 8204 en la prevención del narcotráfico, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

**b) Contratación de bienes y servicios.** En esta materia, conforme al imperativo que contiene el artículo 1 de la Ley de la Contratación Administrativa, la adquisición de bienes y servicios que hace la Institución se hace de conformidad con la Ley de la Contratación Administrativa, Ley No. 7494 de 7 de mayo de 1996 y su reglamento.

Adicionalmente, tal y como se menciona en el Código de Gobierno Corporativo Banco Nacional de Costa Rica y Subsidiarias, BN Sociedad Corredora de Seguros debe observar las siguientes disposiciones jurídicas, mismas que han sido revisadas por Cumplimiento normativo en la Unidad de Riesgo y Control Interno.

- Reglamento sobre comercialización de seguros, SUGESE 03-10
- Ley Reguladora del Contrato de Seguros, N°8956
- Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros., SUGESE 01-08
- Reglamento sobre Seguros Colectivos, SUGESE 05-13
- SUGESE 06-13 Reglamento Defensa y Protección al Consumidor de Seguros
- SUGESE 01-08 Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento
- SUGESE 07-14 Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias
- SUGESE 11-20 Reglamento sobre inclusión y Acceso al Seguro
- SUGESE 03-10 Reglamento sobre comercialización de Seguros
- Reglamento de defensa y protección del consumidor de seguros N°1048
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público, N-1-2012-DC-DFOE, Resolución R-DC-064-2013. N-1-2012-DC-DFOE
- Reglamento para la elaboración de programas de gestión ambiental institucional en el sector público de Costa Rica. 36499-S-MINAET
- Ley de Impuestos municipales de San Jose, N° 5694
- Ley de Impuesto sobre la Renta, N° 7092
- Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, N° 848
- Ley de Impuesto a las Personas Jurídicas, N° 9428
- Ley lucha contra el fraude fiscal Registro de Accionistas - Registro de Transparencia y Beneficios Finales, N° 9416
- Ley 8204, sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades
- Ley 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos, decreto 42399 Modelo Facultativo
- Ley para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente, N° 9786.
- Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros, SUGESE 02-13.
- Ley para brindar seguridad jurídica sobre la huelga y sus procedimientos, N° 9808.
- Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, N° 9078.
- Resolución conjunta de alcance general para el registro de transparencia y beneficiarios finales, Resolución DGT ICD R 06 2020.

## Estructura Organizativa

BN Corredora mantiene su estructura organizativa acorde a los requerimientos y tendencias que dominan el mercado de seguros. Esta fue aprobada en el artículo 9° de la sesión n°228 del 24 junio de 2019 y se compone de las siguientes dependencias:

**Junta Directiva:** Es el responsable de aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Velar por la implementación de lo dispuesto en el Código de Gobierno Corporativo en su subsidiaria. Girar instrucciones a la Gerencia General de cada subsidiaria para asegurarse la implementación del Código de Gobierno Corporativo. Elevar ante la Junta Directiva General, los informes de auditoría relacionados con gobierno corporativo.

**Auditoría Interna:** Realizar una actividad de asesoría que garantice una adecuada y eficiente administración de la Hacienda Pública, que contribuya a alcanzar los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para fiscalizar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección; proporcionándole en forma oportuna información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones que examina en forma posterior.

**Gerencia General:** Es responsable de comunicar a los colaboradores de cada subsidiaria la aprobación del Código de Gobierno Corporativo para su respectivo cumplimiento. Mantener a disposición de los clientes y público en general el Código de Gobierno Corporativo. Elaborar los planes de acción en respuesta a las oportunidades de mejora que se detecten en la evaluación anual que aplique el Conglomerado Financiero del Banco Nacional de Costa Rica u otro ente fiscalizador.

**Planeación:** Gestionar el proceso de planeación estratégica de BN Corredora de Seguros, así como su ejecución anual y a largo plazo.

**Riesgo y Control Interno:** Mejorar y brindar fortalecimiento del sistema de control interno normativo y administrar límites de exposición de riesgo en la Corredora.

**Dirección Comercial:** Liderar las relaciones comerciales con los segmentos establecidos y aseguradoras, contemplando la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer

de forma óptima los requerimientos y necesidades de los clientes, así mismo liderar el proceso de inteligencia de negocios y experiencia al cliente con el objetivo de potencializar el crecimiento y vinculación de los clientes, de manera que impacte el nivel de contribución en las utilidades y el impacto sobre los resultados de la Corredora.

**Inteligencia Comercial:** Recopilar y analizar la información y datos de ventas, mercados, consumidores, entre otros, así como promover la creación de productos como resultado del análisis de datos, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones operacionales o estratégicas más adecuadas para lograr los objetivos de la organización e implementarlas en la Dirección Comercial.

**Ventas:** Garantizar la ejecución de los planes y las tácticas comerciales, así como la promoción de la fuerza de ventas, con el acompañamiento del Conglomerado Banco Nacional, según las estrategias definidas para el logro de los objetivos y metas comerciales.

**Experiencia del Cliente:** Diseñar y reaccionar a las interacciones de los clientes para cumplir o exceder sus expectativas, y así incrementar su satisfacción, lealtad, fidelización del cliente y promoción. Además de asegurar la innovación de los productos y la satisfacción de los clientes.

**Estrategia Digital y Operaciones:** Liderar el establecimiento de la estrategia digital de BN Corredora de Seguros, así como la estrategia operativa. Administrar los modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional, así como garantizar la ejecución de la planificación operativa y tecnológica en el cumplimiento de las promesas de calidad.

**Soporte al Negocio:** Liderar y administrar la estrategia de la Unidad de Soporte al Negocio por medio de modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional, así como garantizar la ejecución de la planificación operativa en el cumplimiento de las promesas de calidad.

**Tecnología y Transformación Digital:** Asegurar que la estrategia clave de la empresa sea respaldada por una adecuada gestión tecnológica y por nuevas competencias organizacionales, así como conectar y alinear todas las áreas del negocio hacia la implementación de una estrategia de transformación digital.

**Seguros Personales:** Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de los seguros personales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.

**Seguros Generales:** Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de pólizas de seguros generales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.

**Indemnizaciones:** Ejecutar los procesos de indemnización de pólizas de seguros y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad.

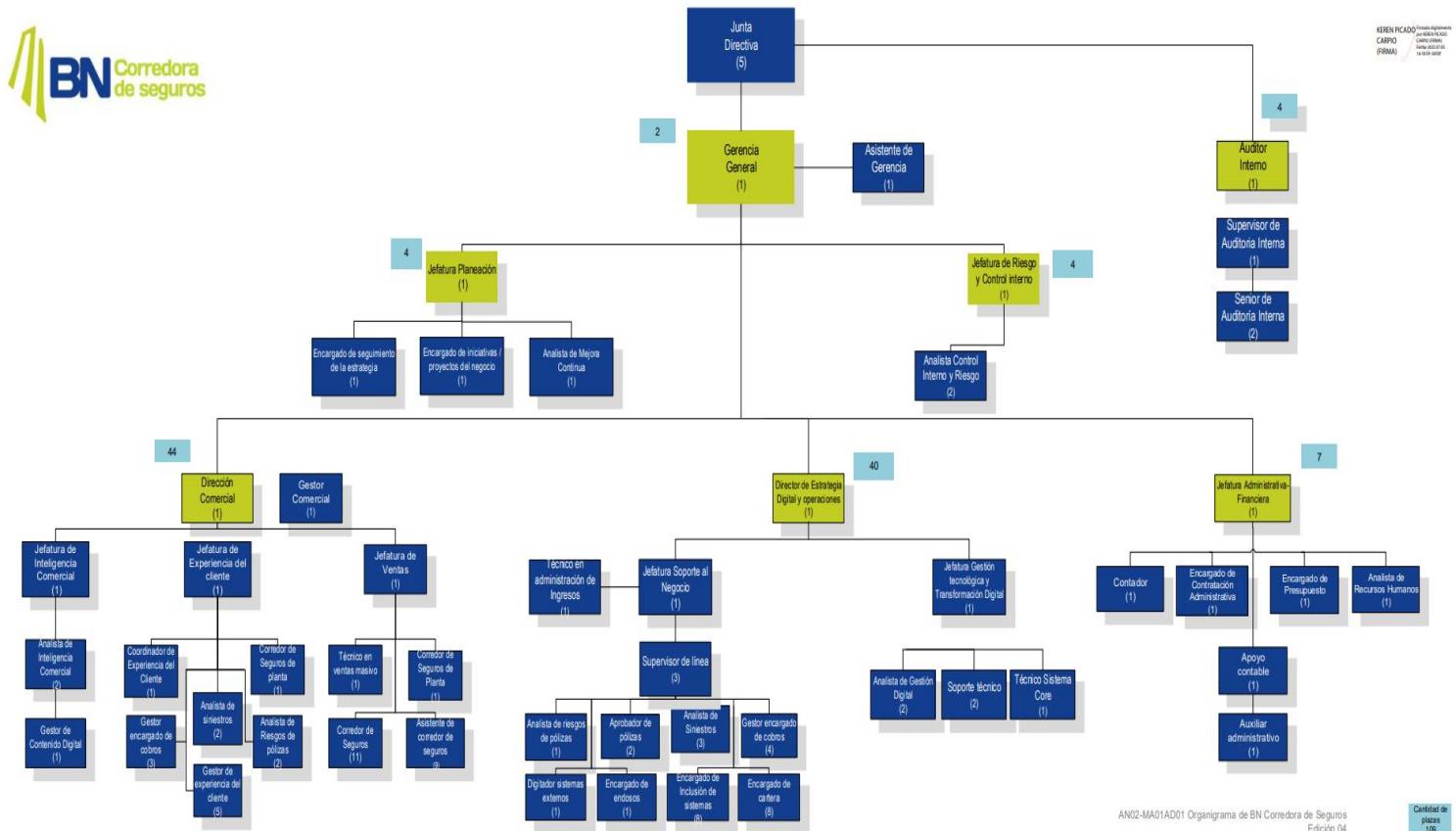
**Administrativa-Financiera:** Centralizar las funciones administrativas del negocio, tales como los procesos contables, financiero, presupuestario, compras, recursos humanos, para lograr un apoyo alineado a los objetivos estratégicos de la Corredora, con el fin de buscar la eficiencia en los tiempos de respuesta.

#### Detalle de los roles de la Estructura organizacional general

Nombre del puesto	Cantidad de plazas
ANALISTA DE CONTROL INTERNO Y RIESGO	3
ANALISTA DE GESTIÓN DIGITAL	2
ANALISTA DE PRESUPUESTO Y APOYO DE TESORERÍA	1
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	1
ANALISTA DE RIESGOS DE POLIZAS (Soporte del Negocio)	1
ANALISTA DE RIESGOS DE POLIZAS (Comercial)	2
ANALISTA DE SINIESTROS	3
ANALISTA DE SINIESTROS Comercial	2
ANALISTA EN INGENIERÍA DE PROCESOS	1
ANALISTA INTELIGENCIA COMERCIAL	2
APOYO CONTABLE	1
APROBADOR DE POLIZAS	2
ASISTENTE DE CORREDOR DE SEGUROS	9
ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL	1
AUDITOR INTERNO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
CONTADOR	1
COORDINADOR DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	1

CORREDOR DE SEGUROS	11
CORREDOR DE SEGUROS DE PLANTA	2
DIGITADOR SISTEMAS EXTERNOS	1
DIRECTOR COMERCIAL	1
DIRECTOR ESTRATEGIA DIGITAL Y OPERACIONES	1
ENCARGADO DE CARTERA	8
ENCARGADO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	1
ENCARGADO DE ENDOSOS	1
ENCARGADO DE INCLUSIÓN DE SISTEMAS	8
ENCARGADO DE INICIATIVAS Y PROY DEL NEGOCIO	1
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	1
GERENTE GENERAL	1
GESTOR COMERCIAL	1
GESTOR DE CONTENIDO DIGITAL	1
GESTOR DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	5
GESTOR DE INNOVACIÓN	2
GESTOR ENCARGADO DE COBROS (Soporte del Negocio)	4
GESTOR ENCARGADO DE COBROS (Comercial)	3
JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1
JEFATURA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	1
JEFATURA DE INTELIGENCIA COMERCIAL	1
JEFATURA DE PLANEACION	1
JEFATURA DE VENTAS	1
JEFATURA GESTION TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1
JEFATURA RIESGOS Y CONTROL INTERNO	1
JEFATURA SOPORTE AL NEGOCIO	1
SENIOR DE AUDITORIA INTERNA	2
SOPORTE TÉCNICO	2
SUPERVISOR AUDITORIA INTERNA	1
SUPERVISOR DE LÍNEA	3
TÉCNICO ADMINISTRACIÓN DE INGRESOS	1
TÉCNICO EN VENTAS MASIVO	1
TÉCNICO SISTEMA CORE	1

## Organograma BN Corredora de Seguros



Indicadores Estratégicos BN Corredora de Seguros (Modelo de Gestión)

A partir de la definición del Plan estratégico y ruta para llevar a cabo los objetivos del periodo 2022-2025, la Dirección de Planeación estratégica del Banco Nacional propone los siguientes indicadores que forman parte del Modelo de Desempeño para BN Corredora.

Los cuatro indicadores del Modelo de Gestión BNCS que se presentan en el siguiente cuadro se integran en el Plan Anual Operativo y se enfocan principalmente en la generación de utilidades como lo es el ROE, mejora de eficiencia de las operaciones, cumplimiento de los límites de Rentabilidad ajustada a riesgo y, el indicador de NPS que cierra con el objetivo del Conglomerado, el cual es brindar una experiencia al cliente memorable.

### BN Corredora de Seguros

Perspectiva 10.0%	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Objetivo BNCS	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	Aumentar la generación de utilidades	ROE Corredora de Seguros	50.0%
		Optimizar el deterioro de activos	Optimizar el deterioro de activos	RORAC Corredora de Seguros	10.0%
		Mejorar la Eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Eficiencia Corredora de Seguros	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia al cliente memorable	Brindar una experiencia al cliente memorable	NPS	20.0%

### Objetivos Generales, Políticas, Objetivos Específicos y Metas 2023

A continuación, detallaremos los objetivos, políticas y metas que se estarán trabajando en el presente plan para el logro de los objetivos bajo la metodología del BSC:

<b>Perspectiva</b>	<b>Financiera</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Sostenibilidad Financiera, ambiental y social</b>
<b>Política</b>	1. Ser una fuente de rentabilidad para el CFBNCR mediante estrategias que mejoren la eficiencia de nuestros procesos y den soporte al crecimiento y desarrollo del país.
<b>Objetivo General</b>	1. Impulsar el crecimiento de ingresos por comisiones, una eficiencia operativa sólida y cumplimiento de los indicadores del modelo de gestión.
<b>Objetivo Específico</b>	1.1 Alcanzar la meta de rentabilidad asignada a BN Corredora en su indicador de ROE al finalizar el periodo 2023.

<b>Objetivo</b>	<b>1.1.1 Alcanzar la meta de rentabilidad asignada a BN Corredora en su indicador de ROE al finalizar el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Alta

<b>Costo Asociado</b>		<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte Modelo de Gestión (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: 0% => Meta ROE: <b>63,14%</b> Segundo Semestre: 100% => Meta ROE: <b>62,50%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>1.1.2 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Eficiencia al finalizar el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	₡ 131.903.202,36	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte Modelo de Gestión (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: 0% => Meta Eficiencia: <b>39.64%</b> Segundo Semestre: 100% => Meta Eficiencia: <b>39.33%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>1.1.3 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RORAC) al finalizar el periodo 2023 de acuerdo con los límites aprobados por el Comité Corporativo de Riesgo.</b>		
<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	₡ 230.176.815,13	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte Modelo de Gestión (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Segundo Semestre: <b>50%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>1.1.4 Generar una utilidad neta de ₡ 4.045.414.752,05 al cierre del periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Costo Asociado</b>	₡ 116.334.445,47	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte Modelo de Gestión (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>49.36%</b> Segundo Semestre: <b>50.64%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>1.1.5 Generar un Ingreso Total de ₡ 10.110.174.229,00 al cierre del periodo 2023.</b>		
-----------------	--	--	--

<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Costo Asociado</b>	₡9.396.782.373,20	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte Modelo de Gestión (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>49.62%</b> Segundo Semestre: <b>50.38%</b>		

<b>Perspectiva</b>	<b>Cliente</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Enfoque Cliente Céntrico</b>
<b>Política</b>	2. BN Corredora se enfocará en implementar las iniciativas estratégicas que promueven crear experiencias memorables mediante la escucha y co-creación con nuestros clientes.
<b>Objetivo General</b>	2. Gestionar de manera continua experiencias memorables para los clientes de BN Corredora cumpliendo con los indicadores de experiencia del cliente, así como gestiones que propicien el aumento en la participación del mercado.
<b>Objetivo Específico</b>	2.1 Cumplir con el indicador de NPS de BN Corredora de Seguros con cierre al periodo 2022.

<b>Objetivo</b>	<b>2.1.1 Alcanzar la meta asignada a BN Corredora en su indicador de Net Promoter Score (NPS) para el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección Comercial	<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Costo Asociado</b>	₡56.000.000,00	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Anual	<b>Evidencia Aportada</b>	Resultados NPS Modelo de Gestión
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>0%</b> Segundo Semestre: <b>100%</b>		

<b>Perspectiva</b>	<b>Cliente</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Liderazgo de Mercado</b>
<b>Política</b>	3. BN Corredora como parte del Conglomerado Financiero Banco Nacional, no aspira a menos que el liderazgo de mercado, por este motivo implementaremos acciones que impulsen el crecimiento de nuestros ingresos por comisiones de manera que alcancemos el liderazgo en participación de mercado.
<b>Objetivo General</b>	3. Impulsar el crecimiento de comisiones que haga a BN Corredora cerrar la brecha existente para alcanzar el liderazgo en participación de mercado dentro de los intermediarios de seguros.

<b>Objetivo Específico</b>	3.1 Alcanzar y mantener el segundo lugar en el ranking de corredurías.		
----------------------------	--	--	--

<b>Objetivo</b>	<b>3.1.1 Alcanzar y mantener el segundo lugar en el ranking de corredurías.</b>		
<b>Responsable</b>	Gerencia General	<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Trimestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Ranking de Corredurías (SIG).
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>0%</b> Segundo Semestre: <b>100%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>3.1.2 Desarrollar las etapas programadas para el periodo 2023 del proyecto de Banca Seguros.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección Comercial	<b>Prioridad</b>	Moderada
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>30%</b> Programa de Incentivos Colaboradores BNCR. Segundo Semestre: <b>70%</b> Ejecución Campañas Comerciales, Autoexpedibles en canales digitales.		

<b>Perspectiva</b>	<b>Procesos Internos</b>		
<b>Estrategia</b>	<b>Construir la Corredora del Futuro</b>		
<b>Política</b>	4. BN Corredora de Seguros se enfocará en fortalecer la infraestructura de los canales digitales para que puedan impactar en la experiencia, asesoría e intermediación de seguros a nuestros clientes.		
<b>Objetivo General</b>	4. Implementar las estrategias de transformación digital que impulsen la autogestión de nuestros clientes mediante canales digitales.		
<b>Objetivo Específico</b>	<b>4.4 Ampliar la cantidad de productos para la compra en Línea de Seguros en los canales digitales de BN Corredora.</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>4.1.1 Ejecutar las mejoras programadas para la adopción de mejoras prácticas descritas en COBIT 2019 de acuerdo con el alcance definido para el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<b>Prioridad</b>	Moderada
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023

<b>Objetivo</b>	<b>4.1.3 Ejecutar las tareas asignadas a BN Corredora del roadmap año 2 del Plan Estratégico Integral de Gobierno de Seguridad de la Información del CFBNCR.</b>		
<b>Responsable</b>	Unidad de Riesgo y Control Interno/ Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<b>Prioridad</b>	Moderada
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡10.000.000,00</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Trimestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Segundo Semestre: <b>50%</b>		
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡10.000.000,00</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	<b>01/01/2023-31/12/2023</b>
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Trimestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>0%</b> Segundo Semestre: <b>100%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>4.1.4 Ampliar la cantidad de productos para la compra en Línea de Seguros en los canales digitales de BN Corredora.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones / Dirección Comercial	<b>Prioridad</b>	Alto
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡ 25.000.000,00</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Inclusión de 3 productos para la venta en la tienda online. Segundo Semestre: <b>50%</b> Inclusión de 3 productos para la venta en la tienda online.		

<b>Objetivo</b>	<b>4.1.5 Implementar las funcionalidades programadas para 2023 en los canales digitales de BN Corredora, mediante el desarrollo de microservicios.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<b>Prioridad</b>	Alto
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡ 25.000.000,00</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Contratación del proveedor y Kick off del proyecto Segundo Semestre: <b>50%</b> Cotización en línea seguro de autos, Consulta de productos registrados en IBroker.		

<b>Objetivo</b>	<b>4.1.6 Mejorar el desempeño de los procesos de la Cadena de Valor mediante la mejora y automatización.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección de Estrategia Digital y Operaciones	<b>Prioridad</b>	Alto
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡ 35.000.000,00</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Mensual	<b>Evidencia Aportada</b>	Reporte de Seguimiento de Proyectos (SIG)
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Implementación plataforma tecnológica y ejecución de un sprint de mejora Segundo Semestre: <b>50%</b> Ejecutar dos Sprint de mejora.		

<b>Perspectiva</b>	<b>Crecimiento y Aprendizaje</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Elevar la Salud Organizacional</b>
<b>Política</b>	5. BN Corredora de Seguros generará los espacios e iniciativas para el desarrollo de competencias en nuestros colaboradores basados en una cultura cliente céntrica que impulse las Salud Organizacional de manera que haga sostenible nuestro crecimiento en los próximos periodos.
<b>Objetivo General</b>	5. Impulsar la Salud Organizacional de BN Corredora de Seguros mediante el desarrollo de actividades que busquen crear una cultura cliente céntrica y brinden las competencias de la transformación.
<b>Objetivo Específico</b>	5.1 Desarrollar un programa de sensibilización para el establecimiento de una cultura cliente céntrica que beneficie la experiencia de nuestros clientes.

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.1 Desarrollar un programa de sensibilización para el establecimiento de una cultura cliente céntrica que beneficie la experiencia de nuestros clientes.</b>		
<b>Responsable</b>	Dirección Comercial	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	<b>₡ 73.977.462,67</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Trimestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Cronograma de Actividades a ejecutar
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>50%</b> Segundo Semestre: <b>50%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.2 Ejecutar las actividades programadas para el periodo 2023 en el Master Action Plan de BN Corredora, para el desarrollo de las competencias de la transformación de los colaboradores de BNCS.</b>		
<b>Responsable</b>	Unidad Administrativa Financiera	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	₡ 15.000.000,00	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Trimestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Cronograma MAP 2023.
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: 50% Segundo Semestre: 50%		

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.3 Alcanzar un resultado de 70 en el índice de Salud Organizacional (OHI), de acuerdo con la meta propuesta por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.</b>		
<b>Responsable</b>	Unidad Administrativa Financiera	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Anual	<b>Evidencia Aportada</b>	Resultado Evaluación OHI
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: 0% Segundo Semestre: 100%		

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.4 Cumplir con las metas asignadas a BN Corredora para el periodo 2023 en el indicador de Responsabilidad Social.</b>		
<b>Responsable</b>	Unidad Administrativa Financiera	<b>Prioridad</b>	Moderado
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Semestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Comunicado Resultados Indicadores Llave
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: 0% Segundo Semestre: 100%		

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.5 Implementar las acciones planteadas en el programa de fortalecimiento de la ética de BN Corredora de Seguros para el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Gestores de Cambio BNCS	<b>Prioridad</b>	Bajo
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Semestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Cronograma de Actividades
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>0%</b> Segundo Semestre: <b>100%</b>		

<b>Objetivo</b>	<b>5.1.6 Implementar las acciones planteadas para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de BN Corredora de Seguros para el periodo 2023.</b>		
<b>Responsable</b>	Unidad de riesgo y control Interno	<b>Prioridad</b>	Bajo
<b>Costo Asociado</b>	₡	<b>Plazo de Ejecución</b>	01/01/2023-31/12/2023
<b>Periodicidad de Seguimiento</b>	Semestral	<b>Evidencia Aportada</b>	Cronograma de Actividades
<b>Avance Semestral</b>	Primer Semestre: <b>0%</b> Segundo Semestre: <b>100%</b>		

---

**José Mariano Mata Solano**  
**Jefe de Planificación**  
**BN Corredora de Seguros, S.A.**