

SESIÓN ORDINARIA N.º 503

Acta de la sesión ordinaria número **QUINIENTOS TRES** de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., celebrada en su modalidad presencial en la sala de sesiones en las oficinas administrativas de La Uruca, a las **TRECE HORAS CON VEINTIDÓS MINUTOS** del **MIÉRCOLES DIECINUEVE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO**. La convocatoria a la presente sesión se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes la presidenta Sra. Iliana González Cordero, el vicepresidente Sr. Carlos Nieto Vargas, el tesorero Sr. Arturo Baltodano Baltodano, el secretario Sr. José Adolfo Barquero Arguedas y el vocal Sr. Elías Jara Arce.

Además, participan el fiscal Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz, la gerente general Sra. Johanna Montero Araya, el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Alberto Navarro Barahona y el representante de la Dirección Jurídica Sr. Mauricio Muñoz Valverde.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La presidenta Sra. González Cordero les da la bienvenida a todos y comprueba el quórum.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

“1. Aprobación del orden del día.

2. Aprobación de actas

3. Asuntos de presidencia.

4. Asuntos de directores.

5. Asuntos de fiscalía.

6. Asuntos de la Auditoría Interna.

7. Correspondencia resolutive

8. Asuntos resolutivos

8.2. Asuntos de comités y comisiones

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

8.2.1. El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite para conocimiento y aprobación el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros, en el periodo 2026. (Ref.: acuerdo CCNR-23-ACD-183-2025-Art-5)

8.3. Asuntos de la Gerencia

8.3.1. La gerente general Sra. Johanna Montero Araya, remite para conocimiento, el Informe de Mercado de Popular Seguros, Correduría de Seguros.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDPS-494-Acd-319-2025-Art-9 (Ref.: oficio PSGG-430-2025)

9. Criterios legales.

10. Asuntos de la Secretaría General.

11. Asuntos Informativos

12. Asuntos varios.”.

La presidenta Sra. González Cordero pide votar el orden del día.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, sin modificaciones, el orden del día para la sesión ordinaria n.º 503 de esta Junta Directiva, celebrada el miércoles 19 de noviembre de 2025”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

8.2. Asuntos de comités y comisiones

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

8.2.1. El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite para conocimiento y aprobación el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros, en el periodo 2026. (Ref.: acuerdo CCNR-23-ACD-183-2025-Art-5)

El auditor interno Sr. Benavides Umaña manifiesta que presentará el Cuadro de Mando Integral de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros para el periodo 2026.

Recuerda que esto responde a un mandato del Conglomerado que demanda que las unidades especiales presenten su Cuadro de Mando Integral.

Indica que este Cuadro de Mando Integral fue presentado la semana anterior al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y posteriormente fue elevado a esta Junta Directiva.

Menciona que este Cuadro de Mando Integral está compuesto por cuatro perspectivas: clientes, la parte financiera, procesos y aprendizaje y desarrollo.

En lo correspondiente a la perspectiva de clientes establecieron cuatro objetivos y las otras tres perspectivas un objetivo para cada una.

La perspectiva de clientes tiene mayor peso, pues es un 55% del Cuadro de Mando Integral y esto se debe a que en el área brindan servicios a los clientes; es decir, servicios de auditoría, servicios de aseguramiento y servicios de advertencia.

Precisa que los clientes que atienden son la Junta Directiva de Popular Seguros, los auditados que corresponde al público, en general. Por ese motivo el mayor porcentaje de este Cuadro de Mando Integral está concentrado en la perspectiva de clientes.

Dice que para esa perspectiva establecieron cuatro objetivos; el primer objetivo se basa en realizar la encuesta de percepción de los directores y directoras. Este objetivo está alineado con la evaluación de la calidad que realizan todos los años, en donde se evalúan las normas emanadas por la Contraloría General de la República y se aplica una encuesta a los miembros de Junta Directiva para que evalúen la calidad de los servicios de la Auditoría Interna.

La calificación de ese objetivo debe ser igual o mayor a un 90% y del 55% de la perspectiva esa evaluación tiene un peso de 10%.

Comenta que en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones preguntaron las razones de por qué un 90% si es un porcentaje muy alto y añade que contestaron que históricamente en los últimos cinco años han obtenido calificaciones de un 97% en las encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Directiva. Esa es la razón por la que asignan esa meta de igual o mayor a un 90%.

Agrega que alineados a la evaluación de la calidad están las encuestas que aplican a los evaluados porque cada vez que realizan un estudio envían una encuesta para valorar los servicios de la Auditoría Interna y en esa encuesta igualmente en los últimos cinco años han obtenido calificaciones de un promedio de 96%.

Por las razones indicadas la meta también es igual o mayor al 90% con un peso del 10%.

El otro objetivo relacionado con clientes tiene que ver con la cantidad de informes que elaboran sobre el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna.

Destaca que elaboraron dos informes semestrales, esos informes van para la Gerencia General, en donde indican el desenvolvimiento o la atención de las recomendaciones, si han presentado prórrogas y demás.

A pesar de que estos informes son semestrales realizan un seguimiento mensual a través de la herramienta de Argus, por medio de la cual todos los meses remiten comunicados a cada una de las áreas sobre el vencimiento de las recomendaciones. La meta es un 100% y un peso de 20% porque es un mandato de la Ley General de Control Interno en su artículo 22, en donde se refieren a la atención de las recomendaciones, al seguimiento de esas recomendaciones.

Recalca que es el mayor peso del 55% de la perspectiva clientes.

El último objetivo de la perspectiva clientes es la atención de los acuerdos emanados por la Junta Directiva, por un comité o cualquier otro órgano de control del Conglomerado.

En esos acuerdos no pueden cumplir un 80% o un 90%, debe ser un 100% y ese objetivo tiene un peso de 15% por la relevancia que tiene, específicamente por los temas que son asignados a la Auditoría Interna.

Esos son los cuatro objetivos relacionados con la perspectiva de clientes y todos juntos suman el 55%.

La otra perspectiva es la financiera, el presupuesto.

Detalla que por Ley a la Auditoría Interna la Junta Directiva cada año le asigna un presupuesto y lo importante es medir la eficiencia del cumplimiento de ese presupuesto. Siempre ha estado entre un 95% y un 90% y por eso agregaron que la meta es igual o mayor al 90% de cumplimiento y tiene un peso de un 15% dentro del Cuadro de Mano Integral.

La otra perspectiva de procesos y esto corresponde al Plan Estratégico 2025-2027, en el cual se estableció una serie de herramientas relacionadas con el tema de transformación y digitalización a través del uso de herramientas como IDEA, el Power BI y otras de analítica de datos.

Este asunto es progresivo porque dentro del Plan Estratégico contemplan las capacitaciones y la adquisición de herramientas. Comenta que ya tienen esas herramientas, unas son del Conglomerado, otras ya las tenían desde antes.

Por las razones indicadas se propusieron para el 2026 que, de los 18 estudios de aseguramiento que realizarán el 50% lo llevarán a cabo utilizando estas herramientas.

Y, por último, está el tema de aprendizaje que está ligado con un presupuesto que asigna la Junta Directiva para brindar capacitaciones y estas a su vez, se alinean al Plan Estratégico, transformación y también con la auditoría continua que van a implementar a partir del 2026.

Precisa que asignaron un 85% porque es difícil encontrar capacitaciones y cuando lo logran los proveedores cancelan las capacitaciones. Entonces, por ese motivo la meta establecida es un 85% o un peso del 15% del Cuadro de Mando Integral.

Este es el Cuadro de Mando Integral establecido para la Auditoría Interna de Popular Seguros para el año 2026.

Finaliza la exposición.

El vicepresidente Sr. Nieto Vargas agradece la presentación.

Acerca del objetivo uno pregunta si hay alguna norma que impida al fiscal aplicar una encuesta de satisfacción. Esa consulta la realiza porque en el objetivo solo mencionan a la Junta Directiva y considera importante agregar a la fiscalía porque es un órgano fundamental.

En el objetivo cuatro de la perspectiva de clientes, específicamente cuando mencionan el nivel de cumplimiento de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva, desea saber si se refiere a todos los acuerdos o solo de temas puntuales de la Auditoría Interna.

En lo concerniente a la perspectiva financiera, en específico la ejecución presupuestaria, comprende que del presupuesto asignado en el año la meta sería obtener un igual o más del 90% de ejecución.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña explica que cuando aplican las encuestas no incluyen al fiscal, pero no hay problema en hacerlo, aunque primero debe averiguar.

Propone incluirlo en las encuestas que aplicarán en el 2026.

Destaca la observación del Sr. Carlos Nieto, se disculpa porque olvidó incluirlo, en este caso son los acuerdos relacionados única y exclusivamente a los que están dirigidos a la Auditoría Interna. Promete que incluirá ese detalle en el documento.

Precisa que la ejecución del presupuesto es igual o mayor al 90%.

El secretario Sr. Barquero Arguedas agradece la presentación.

En los objetivos uno y dos de la perspectiva clientes la fórmula de cálculo detalla que ese resultado que se va a obtener es el promedio de las encuestas y por eso quiere saber si esa fórmula contempla el universo total de la encuesta, dentro de tal vez el detalle de la fórmula, pues no le preocupa tanto en las encuestas de la Junta Directiva en donde el universo es más pequeño, pero al contemplar la Organización, por ejemplo, si se aplica la encuesta a 40 o 50 personas, pero, eventualmente, por temas de vacaciones e incapacidades y demás hubo una participación de 10 o 12 personas menos, todo esto al final incidirá.

Si realizan el cálculo sobre los participantes, no se reflejará ese detalle para valorar si es realmente significativo ese resultado.

Referente al objetivo tres de la perspectiva clientes comprende que son dos informes por semestre, o sea, cuatro anuales.

En el objetivo cuatro de la perspectiva clientes se detalla en el informe que la meta es de un 100% y pregunta si ese porcentaje es razonable porque podrían presentarse algunas situaciones vinculados a realidades conglomerales que no dependan de manera directa de Popular Seguros. No sabe si ese porcentaje de 100% eventualmente podría sensibilizarse al 90% o 95%, pues en otras ocasiones han conversado al respecto como un porcentaje de excelencia.

Sobre la perspectiva financiera desea verificar la meta de ejecución presupuestaria vigente y de la perspectiva procesos observa que la meta está en un cumplimiento del indicador del 50% sobre auditorías que se lleven a cabo con la herramienta IDEA y otras. No comprende si se refieren a un 50% sobre el total de las auditorías o caso contrario, pueden definir cuántas auditorías serían realizadas con esas herramientas porque no se indica.

Acerca de la perspectiva aprendizaje y desarrollo pregunta si dentro de la composición de la fórmula del indicador si están contemplando los casos de que, eventualmente, haya capacitaciones externas o que por razones del proveedor no se puedan impartir en un periodo determinado. Cree que quizás no deberían considerarlo dentro del cálculo de la fórmula, porque son situaciones totalmente fuera de control.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña con respecto a los objetivos uno y dos de la perspectiva clientes responde que cada vez que finalizan un estudio, inmediatamente envían a esa persona, al jefe de área la encuesta que contempla una serie de preguntas y contemplan el promedio.

Por tanto, siempre contemplarán todos, no pueden quedar excluidos porque no lo envían como se aplica con la Junta Directiva, sino que son las encuestas que aplican una vez que hayan terminado los estudios y ninguno quede por fuera.

Acerca del objetivo tres de la perspectiva clientes explica que sí son dos informes semestrales, uno por semestre.

Referente a la consulta de los acuerdos asegura que desde que él asumió el puesto siempre los han cumplido, generalmente son aspectos relacionados con algunos estudios y depende a lo interno de Popular Seguros. Nunca han dejado de cumplir.

Sobre la pregunta de la perspectiva de procesos detalla que son 17 estudios por realizar para el próximo año por medio de la aplicación de esas herramientas. Son 9 evaluaciones aplicando esas herramientas.

De la duda sobre las capacitaciones podrían excluir las que cancelan los proveedores porque si reciben menos del 85%, no logran el peso cumplimiento y, por tanto, sugiere incluir "excluyendo las capacitaciones que se cancelen".

El secretario Sr. Barquero Arguedas agradece las respuestas y añade que para la perspectiva de procesos propone detallar el número de auditorías que corresponde para dar trazabilidad o medición a ese resultado.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña está de acuerdo con la recomendación y asegura que lo ajustarán.

El fiscal Sr. Fallas Muñoz agradece la presentación.

En lo concerniente a la perspectiva de procesos observa que la meta de 50% usando las herramientas IDEA y Power BI y no comprende la razón de esa meta y pregunta la justificación de que no pueda ser más alta.

El secretario Sr. Barquero Arguedas le parece que la observación del Sr. Juan Carlos Fallas es vinculante a las observaciones expuestas por él y si es viable detallar la cantidad de auditorías que van a realizar con las herramientas IDEA y Power BI, podrían ajustar esa meta, no sería igual o mayor al 50%, sino un 90% o más porque ese sería un cumplimiento sobre una base conocida.

No sabe si serán 8 o 9 auditorías de las 17 indicadas.

Cree que ese cambio variaría el porcentaje de meta.

El tesorero Sr. Baltodano Baltodano referente a la perspectiva de procesos comprende que del universo auditable el 50% se trabajará con herramientas de inteligencia como IDEA y Power BI, entonces, subir a un 90% o 80% de cumplimiento es diferente y no sabe cuál sería el ahorro en el proceso, porque utilizar inteligencia artificial permite que las auditorías sean más eficientes.

Al atender esas recomendaciones del fiscal Sr. Juan Carlos Fallas y del secretario Sr. Jose Adolfo Barquero pide que detallen la eficiencia que lograrán en los procesos de revisión de la Auditoría Interna, pues podría haber un manejo eficiente de los recursos eficientes, eficaces y económicos que puede tender a que su presupuesto sea modificado para el siguiente año.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña responde que el ahorro podrán obtenerlo a partir de la aplicación porque ya tienen plazos establecidos, de 30 o 35 días para cada auditoría.

Entonces, el próximo año podrán comparar cuánto tiempo han requerido para los procesos contra lo que van a requerir ahora. Entonces, en el 2026 ya tendrán datos comparativos para analizar la información. Destaca que no es sobre el universo auditable sino de los estudios planteados para el 2026. Recuerda que son 18 estudios.

El tesorero Sr. Baltodano Baltodano considera importante conocer el universo auditable para determinar qué tan significativo es ese 50% o cuánto pesa ese 50% en ese universo.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora cree que la Auditoría Interna tiene elementos de peso de riesgo operativo que la ejecución presupuestaria porque este asunto es pequeño y están dando mucha importancia a ese tema, en especial valorar que, si ejecutan adecuadamente el presupuesto, obtienen un 15%, debería tener un porcentaje más bajo.

Detalla que un área Financiera sí tiene una ejecución presupuestaria muy relativa e importante, pero no comprende que una Auditoría Interna que presupuesta y se ejecuta bien, obtiene en el Cuadro de Mando Integral un 15%. Esa no es la naturaleza de una auditoría.

El vocal Sr. Jara Arce entiende que el uso de esas herramientas no sustituye a auditores o procesos de auditoría, sino que esas herramientas (IDEA y Power BI) son para analizar datos y para la rendición de informes. Repite que el fin no es sustituir procesos, sino que facilita la rendición de informes.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña acerca de la pregunta de la meta de 50% comenta que también la formularon en la sesión del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y explica que está alineado al Plan Estratégico y solo quedan dos años de ese Plan, el 2026 y el 2027.

En el 2026 realizarán la mitad de los estudios de aseguramiento con esas herramientas, en el 2027 utilizarán esas herramientas al 100% en todos los estudios. Por esas razones incluyeron el 50% para el 2026 porque está alineado a las estrategias y a los planes de acción que definieron para la transformación y digitalización de los procesos de auditoría.

El fiscal Sr. Fallas Muñoz pregunta al auditor interno Sr. Ronal Benavides si se siente cómodo con esa meta y si considera que es la adecuada.

Expresa que quedó satisfecho con la respuesta dada por el Sr. Ronal Benavides en cuanto al 50% de meta.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña destaca que este es un trabajo en equipo y lo definieron así porque creen que ese 50% es realista para el 2026.

En lo concerniente a la consulta del subgerente general de Operaciones sobre el 15% del presupuesto, menciona que ese 15% quizás sea un porcentaje alto, pues en los últimos cinco años han tenido un porcentaje de 99% de cumplimiento del presupuesto y fue el único indicador que relacionaron la parte financiera. En el futuro habrá otros indicadores de costos, pero hasta que no puedan automatizar algunos procesos no pueden obtener esos datos.

Sugiere que podría dejar ese porcentaje de ese modo o disminuirlo, pero debería sumar un peso a otros procesos, podría ser en la perspectiva de procesos, que no sea un 50%, sino un 60%.

La presidenta Sra. González Cordero manifiesta que el ejercicio de elaborar un Cuadro de Mando Integral es para encontrar indicadores ajustados a los objetivos y reflejar el trabajo de un área operativa y todo esto es muy difícil desde el punto de vista de la Auditoría Interna porque esta área está acostumbrada a auditar procesos. Por ejemplo, la perspectiva de clientes no necesariamente se basa en procesos dependientes.

Además, a la Auditoría Interna probablemente no le corresponde gestionar la parte financiera ni los procesos.

Entonces, este ejercicio viene recomendado de parte del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones para su aprobación, pero esta Junta Directiva sugiere que para los próximos ejercicios de este tipo revisen de manera detallada el accionar de la Auditoría Interna y los indicadores sean medibles de funciones de la Auditoría Interna, con el fin de que cuando presenten este Cuadro de Mando Integral a la Junta Directiva se demuestre que la ejecución de actividades, procesos, eficiencia y servicio al cliente sea de acciones de la Auditoría Interna, no de clientes del Banco.

Pide que sea un ejercicio de Cuadro de Mando Integral meramente de la parte auditable.

Lo expuesto está muy bien, pero todos tuvieron similares observaciones.

Lee propuesta de acuerdo:

1. Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones en el sentido de aprobar el Cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros durante el periodo de 2026.

Asimismo, informar a este Comité sobre la respectiva aprobación del Cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros.

2. Esta Junta Directiva hace la excitativa a la Auditoría Interna para que en ejercicios posteriores de cuadros de mando integral haya mayor elaboración para poder observar de manera efectiva y eficaz las funciones de su área.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña comenta que planteará esta solicitud a las otras auditorías del Conglomerado, por tanto, considera que es una buena oportunidad para homogenizar los indicadores de todas las auditorías del Conglomerado.

La presidenta Sra. González Cordero considera que es una buena práctica, además de que hasta ahora conoce el Cuadro de Mando Integral de la Auditoría Interna y también desconoce cómo lo están haciendo las otras.

Le parece muy buena idea.

Todos manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones en el sentido de aprobar el Cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros durante el periodo de 2026.

Asimismo, informar a este Comité sobre la respectiva aprobación del Cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna de Popular Seguros, Correduría de Seguros.

2. Esta Junta Directiva hace la excitativa a la Auditoría Interna para que en ejercicios posteriores de cuadros de mando integral haya mayor elaboración para poder observar de manera efectiva y eficaz las funciones de su área”.

(Ref.: acuerdo CCNR-23-ACD-183-2025-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta del acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe de Mercado en atención al SIG-047, el cual fue aprobado mediante el acuerdo JDPS-494-Acd-319-2025-Art-9”.

(Ref.: oficio PSGG-430-2025)

ACUERDO FIRME.

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos, de uso restringido o de información sensible**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 4

12. Asuntos varios.

La presidenta Sra. González Cordero comenta que se programó una sesión con el Sr. Daniel Mora para el 2 de diciembre, a fin de felicitarlo por haber sido reelegido como el Subgerente General de Operaciones para los siguientes cinco años, y pensando en ese nombramiento estratégico es que quieren que en esa pequeña sesión los directores puedan ampliar lo que gusten.

Finaliza la sesión al ser las **QUINCE HORAS CON VEINTICINCO MINUTOS**.

Sra. Iliana González Cordero
Presidenta

Sr. José Adolfo Barquero Arguedas
Secretario