

**INFORME ANUAL**  
**DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS**

**AÑO 2025**

1 CONTENIDO

<b>I. DATOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>II. ÓRGANO DE DIRECCIÓN.....</b>	<b>4</b>
a) Composición y representación:.....	5
b) Conformación del Órgano Director:.....	5
c) Variaciones realizadas durante el período de análisis:.....	6
d) Cantidad de sesiones realizadas:.....	6
e) Funciones:.....	6
f) Políticas sobre conflicto de intereses:.....	8
g) Políticas de remuneración de los miembros del Órgano Director:.....	8
h) Políticas de rotación de los miembros de Junta Directiva:.....	8
<b>III. COMITÉS TÉCNICOS Y COMISIONES DE APOYO. ....</b>	<b>8</b>
a) Comités Técnicos de la entidad:.....	8
b) Comisiones De Apoyo de la entidad. ....	11
c) Políticas para la conformación de los Comités De Apoyo:.....	19
d) Políticas de remuneración de los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:.....	20
e) Políticas de rotación de los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:.....	20
f) Políticas de conflicto de intereses aplicable a los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:.....	20
a. Entre las actividades destacadas, desarrolladas por la compañía durante el período 2025, se encuentran las siguientes:.....	21
<b>V. AUDITORÍA EXTERNA. ....</b>	<b>31</b>
a) Firma de Auditoría Externa:.....	31
b) Historial de trabajos de la Auditoría Externa:.....	31
c) Mecanismos de independencia de la auditoría externa:.....	31
<b>VI. ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL DE LA COMPAÑÍA.....</b>	<b>32</b>

a) Participación en el capital social de la entidad: .....	32
b) Movimientos en la estructura accionaria: .....	32
c) Oferta pública de acciones: .....	32
<b>VII. ACTUACIONES DE RELEVANCIA DE LA SOCIEDAD. ....</b>	<b>33</b>
<b>VIII. MODIFICACIONES AL PACTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD. ....</b>	<b>33</b>
<b>IX. APROBACIÓN DEL INFORME. ....</b>	<b>33</b>

## **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO – 2025**

### **KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA**

#### **I. DATOS GENERALES.**

- **Nombre de la Entidad:** KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.
- **Cédula Jurídica:** 3-101-482704.
- **Número de Licencia:** SA-08-119 (Resolución SGS-R-009-2008 del 13 noviembre 2008).
- **Período del informe:** 01 enero al 31 diciembre del 2025.
- **Fecha de elaboración:** 16 de marzo del 2025.

#### **II. ÓRGANO DE DIRECCIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 3. Definiciones, inciso O, el Órgano de Dirección de la compañía, corresponde a la Junta Directiva de la misma.

Asimismo, el Órgano Director de la compañía, para el período 2025, contó con un miembro independiente, ostentando el cargo de Director Independiente, de nombramiento por parte de la Asamblea General De Accionistas en conjunto con la Junta Directiva de la compañía, y quien cumple con el perfil e idoneidad que el cargo requiere, de acuerdo a la legislación aplicable.

**a) Composición y representación:**

De acuerdo con sus Estatutos, la Junta Directiva de la empresa Kharpa Sociedad Agencia de Seguros S.A., se encuentra conformada por cuatro miembros, quienes podrán ser socios o no, en los puestos de Presidente, Vicepresidente, Secretario y Tesorero.

Para el periodo del presente informe, únicamente un accionista de la compañía formó parte de la Junta Directiva, ostentando el cargo de Presidente.

Asimismo, de acuerdo con sus Estatutos, la representación legal de la compañía recae sobre quienes ostentan los puestos de presidente y Tesorero de la Junta Directiva, quienes actúan de forma independiente, con facultades de Apoderados Generalísimos Sin Límite De Suma, de acuerdo con el artículo 1253 del Código Civil.

**b) Conformación del Órgano Director:**

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha Nombramiento	Accionista	Representante Legal
Presidente	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	28/04/2025	X	X
Tesorero	Rosa Cheng Lo	1-0801-0032	28/04/2025	-	X
Vicepresidente	Allen Gerardo Quesada Blanco	1-0741-0481	28/04/2025	-	-
Secretaria	Ana Lucía Navarro Fallas	1-1460-0878	28/04/2025	-	-

Director Independiente	Shirley Quesada Blanco	1-0708-0146	30/12/2024	-	-
---------------------------	---------------------------	-------------	------------	---	---

En aplicación de la normativa vigente, todos los miembros que conforman el Órgano Director, cumplen con el perfil que se dispone en el Capítulo II, Sección V, del Reglamento Sobre Gobierno Corporativo.

**c) Variaciones realizadas durante el período de análisis:**

Durante todo el período que contempla este informe de gobierno corporativo, para el período del año 2025, no se realizaron cambios dentro de la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

**d) Cantidad de sesiones realizadas:**

Durante el período de enero a diciembre del año 2025, el Órgano Director de la organización sostuvo doce sesiones ordinarias, una por cada mes calendario, y una sesión extraordinaria en el mes de diciembre.

**e) Funciones:**

El Órgano De Dirección de la compañía, dentro de sus funciones, cumple con lo dispuesto en el Capítulo II, del Reglamento Sobre Gobierno Corporativo:

- a) Sección I, en cuanto a sus responsabilidades generales se refiere.
- b) Sección II, asegurándose de mantener una cultura corporativa sólida y un adecuado Código de Conducta para sí mismo y para todos los colaboradores de la compañía, así como velando por su cumplimiento.
- c) Sección III, asegurándose de aprobar y mantener una adecuada estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización, y velando por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.
- d) Sección IV, en lo que a la supervisión de la Alta Gerencia se refiere.
- e) Sección VI, en lo que a las Prácticas del Órgano de Dirección se refiere.

Por otra parte, El Órgano De Dirección de la compañía, también tiene por objeto, abarcar tres dimensiones fundamentales de la sociedad agencia: la estratégica, la financiera y la organizacional.

La primera hace referencia al diseño de las estrategias a seguir, pero no de su implementación, pues esto es un rol de la Gerencia. El trabajo del Órgano Director en este sentido, es de supervisión, seguimiento y evaluación.

La dimensión financiera involucra orientación y evaluación de las políticas financieras, así como un adecuado seguimiento de la situación financiera de la organización.

Finalmente, la función organizacional, esta incluye las responsabilidades gerenciales, nombrar y remover al gerente general, pero además asegurarse de darle la autoridad adecuada y definir claramente sus roles. Aquí se define el tema de compensaciones y los planes de contingencia para la sucesión.

**f) Políticas sobre conflicto de intereses:**

Como parte integral del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad Agencia, se emitieron las políticas sobre conflicto de intereses, que están a la vista en el Artículo 30 de dicho documento, el cual se encuentra debidamente publicado en nuestra página web [www.kharpaagenciadeseguros.com](http://www.kharpaagenciadeseguros.com). Para el periodo de este informe, no se han realizado modificaciones a estas políticas.

**g) Políticas de remuneración de los miembros del Órgano Director:**

Durante el período objeto del presente informe, se mantuvo la política de que los miembros del Órgano Director de la compañía, no reciben retribución alguna por concepto de dietas.

**h) Políticas de rotación de los miembros de Junta Directiva:**

De acuerdo a sus Estatutos, los miembros de la Junta Directiva de la compañía, son nombrados en sus cargos por periodos de dos años.

**III. COMITÉS TÉCNICOS Y COMISIONES DE APOYO.**

**a) Comités Técnicos de la entidad:**

En cumplimiento con lo dispuesto en el Capítulo III, del Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, durante el período 2025, los Comités Técnicos de la organización, estuvieron conformados de la siguiente forma:

**1. COMITÉ DE AUDITORÍA.**

**a. Integración:**

- Dos miembros de la Junta Directiva.
- Un director independiente.
- Un Auditor Interno.

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cédula de identidad</b>	<b>Fecha Nombramiento</b>
Director Independiente y Presidente del Comité	Shirley Quesada Blanco	1-0708-0146	30/12/2024
Secretaria De La Junta Directiva	Ana Lucía Navarro Fallas	1-1460-0878	22/05/2023
Presidente De La Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2023
Auditor interno	Carlos Manuel Calvo López	1-1344-0322	03/12/2024

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 2**

**c. Funciones:**

El Comité De Auditoría de la compañía, es el responsable de cumplir con los asuntos dispuestos en el artículo 25, Capítulo III, del Reglamento Sobre Gobierno Corporativo.

*Asimismo, su función principal, es velar porque las políticas contables se cumplan, la información sea transparente, revisión de los estados financieros, revisión de las auditorías externas y la identificación de áreas de mejora en los procesos y gestión contables.*

## **2. COMITÉ DE RIESGOS.**

### **a. Integración:**

- Presidente
- Miembro

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cédula</b>	<b>Fecha Nombramiento</b>
Presidente	Evelyn Calderón Camacho	1-1326-0242	17/06/2025
Secretario	Abisai Villegas Calvo	6-0450-0331	17/06/2025
Miembro 1	Michelle Quirós Robles	1-1582-0606	17/06/2025
Miembro 2	Daniela Salazar Pizarro	1-1710-0034	17/06/2025

### **b. Cantidad de sesiones realizadas: 1**

### **c. Funciones:**

El comité de riesgos de la Compañía es el responsable de asesorar al Órgano de Dirección en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el Apetito de Riesgo de la

entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros. Asimismo, de supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia, la presentación de informes sobre el estado de la Cultura del Riesgo de la entidad, y la interacción y supervisión con el director de riesgos, o con quien asuma este rol.

**b) Comisiones De Apoyo de la entidad.**

En aras de un eficiente manejo de la Compañía, durante el periodo del presente informe, se contó con la colaboración de ocho Comisiones De Apoyo, de acuerdo con lo que a continuación se detalla.

**1. COMISIÓN DE ALTA GERENCIA.**

**a. Integración:**

- Gerente General.
- Un Representante Legal.

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cédula</b>	<b>Fecha Nombramiento</b>
Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2025
Gerente General	Evelyn Vargas Madrigal	1-1232-0769	25/01/2025

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 4.**

**c. Funciones:**

Su función principal, es la de supervisar y brindar apoyo a las labores de administración ejecutadas por la Alta Gerencia. Supervisar las políticas de las operaciones, las estrategias comerciales y la interacción de la empresa con su entorno. Así como velar porque se lleve por buen puerto la organización, en cumplimiento con las metas establecidas por el INS, para así lograr la máxima rentabilidad de la compañía.

**2. COMISIÓN FINANCIERO-CONTABLE.**

**a. Integración:**

- Dos miembros de la Junta Directiva.
- Gerente General.
- Contador.

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cédula</b>	<b>Fecha de nombramiento</b>
Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2025
Secretario de la Junta Directiva	Ana Lucía Navarro Fallas	1-1460-0878	22/05/2025

Gerente General	Evelyn Vargas Madrigal	1-1232-0769	25/01/2025
Contador	Óscar Campos Solano	1-1458-0751	25/01/2025

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 12.**

**c. Funciones:**

La Comisión Financiero-Contable, tiene por objeto principal, realizar el seguimiento a la gestión financiera de la compañía y el análisis de nuevas oportunidades de negocio; ocupándose en general, de la supervisión de los aspectos financieros, contables y presupuestarios de la compañía.

Para ello estudia la viabilidad financiera de las diferentes actividades, proponiendo las acciones más apropiadas para garantizar una gestión efectiva y eficiente de los recursos.

**3. COMISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY 8204.**

**a. Integración:**

- Un oficial de cumplimiento Titular.
- Un oficial de cumplimiento Adjunto.

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha nombramiento
Oficial de cumplimiento Titular	Marylin Mora Ramos	1-1407-0974	01/01/2025

Oficial de cumplimiento Adjunto.	Óscar Campos Solano	1-1458-0751	01/01/2025
-------------------------------------	---------------------	-------------	------------

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 4.**

**c. Funciones:**

Su objetivo principal, es ejecutar las funciones de enlace de la Oficialía de Cumplimiento, y ejecutar actividades de vigilancia sobre funciones, en la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

**4. COMISIÓN DE TECNOLOGÍA.**

**a. Integración:**

- Un miembro de la Junta Directiva.
- Gerente General.
- Supervisor de Operaciones.
- Gerente de Tecnología.

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha nombramiento
Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2025
Gerente General	Evelyn Vargas Madrigal	1-1232-0769	25/01/2025
Supervisor de Operaciones	Daniel Ruiz Calderón	1-1250-0063	20/08/2025

Gerente de Tecnología	Olman Núñez Peralta	1-1422-0682	25/01/2025
-----------------------	---------------------	-------------	------------

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 5.**

**c. Funciones:**

La Comisión de Tecnología se encarga asesorar y coordinar los temas tecnológicos y su gestión a nivel corporativo; tiene como propósito asistir a la organización en la planeación del desarrollo de los sistemas, así como también coordinar su instrumentación, dar seguimiento, y evaluar las acciones derivadas del mismo. Asimismo, se ocupa de los proyectos orientados a impulsar el desarrollo tecnológico de la compañía.

**5. COMISIÓN DE EDIFICIO.**

**a. Integración:**

- Un miembro de la Junta Directiva.
- Un miembro del personal de la Agencia.
- Supervisor de Operaciones.

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha Nombramiento
Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2025

Auxiliar contable	Rufo Núñez Roa	1-1425-0382	01/01/2025
Supervisor de Operaciones	Daniel Ruiz Calderón	1-1250-0063	20/08/2025

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 2.**

**c. Funciones:**

Tiene por objeto velar por el mantenimiento, conservación y mejoramiento continuo de todas las instalaciones físicas de la compañía, con el propósito de brindar una buena imagen a todos los clientes, funcionarios y visitantes de la Agencia, en aras de que estos se sientan en un lugar cálido, confortable, ordenado y en buen estado.

**6. COMISIÓN LEGAL Y FISCALIZACIÓN.**

**a. Integración:**

- Dos miembros de la Junta Directiva.
- Gerente General.
- Supervisor de Operaciones.
- Abogado de Planta de la Sociedad Agencia.

Cargo	Nombre	Cedula	Fecha Nombramiento
Presidente la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2025
Secretaria la Junta Directiva	Ana Lucía Navarro Fallas	1-1460-0878	22/05/2025
Gerente General	Evelyn Vargas Madrigal	1-1232-0769	25/01/2025
Supervisor de Operaciones	Daniel Ruiz Calderón	1-1250-0063	25/01/2025

Abogada de Planta	Marilyn Mora Ramos	1-1407-0974	30/01/2024
-------------------	--------------------	-------------	------------

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 2.**

**c. Funciones:**

Se encarga de la atención de los procedimientos de valoración de actuaciones, de los Agentes de Seguros de la compañía, y del seguimiento a juicios y/o litigios que maneja la compañía. Asimismo, conoce de los aspectos legales relacionados con la compañía y/o que requieran de asesoría legal.

**7. COMISIÓN DE OPERACIONES.**

**a. Integración:**

- Dos miembros de la Junta Directiva.
- Gerente General.
- Supervisor de Operaciones.

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha Nombramiento
Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	22/05/2023
Secretaria de la Junta Directiva	Ana Lucía Navarro Fallas	1-1460-0878	22/05/2023
Gerente General	Evelyn Vargas Madrigal	1-1232-0769	25/01/2023

Supervisor de operaciones	Daniel Ruiz Calderón	1-1250-0063	20/08/2023
---------------------------	----------------------	-------------	------------

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 12.**

**c. Funciones:**

La Comisión de Operaciones, tiene como objetivo principal, buscar la eficiencia en los procesos de la compañía, buscando minimizar los errores y mejorar toda la operativa de la gestión de los seguros, para así lograr que la Agencia, tenga una ventaja competitiva en el servicio al cliente que se le brinda tanto al cliente interno (agente) como al cliente externo.

**8. COMISIÓN DE AGENTES.**

**a. Integración:**

- Dos agentes descentralizados de la Sociedad Agencia.
- Un miembro de la Junta Directiva.
- Un agente de planta de la Agencia.

Nota: Se reporta como miembro independiente al auditor externo.

Cargo	Nombre	Cédula	Fecha Nombramiento
Agente Descentralizado	Daniela Salazar Pizarro	1-1710-0034	01/01/2023
Agente Descentralizado	Luis Fernando Monge Mora	1-0911-0342	25/01/2023

Presidente de la Junta Directiva	Yin Ho Cheng Lo	8-0047-0409	30/01/2022
Agente de Planta	Evelyn Calderón Camacho	1-1326-0242	25/01/2023
Auditor interno	Carlos Manuel Calvo López	1-1344-0322	03/12/2024

**b. Cantidad de sesiones realizadas: 2.**

**c. Funciones:**

Esta Comisión funciona como enlace, entre los agentes descentralizados de Kharpa Agencia de Seguros, la Junta Directiva y los agentes de planta, con el fin de buscar ideas de negocios y áreas de mejora en el proceso de los negocios, así como entre otras funciones, de conocer las solicitudes de los agentes ante la Junta Directiva de la compañía.

**C. Políticas de la compañía, en cuanto a los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo.**

**c) Políticas para la conformación de los Comités De Apoyo:**

El Órgano Director es el encargado de la selección, nombramiento y destitución de los miembros de los Comités De Apoyo. Para la escogencia de estos, se evalúa el perfil, la idoneidad técnica y disposición de las personas, en el entendido de que los miembros designados son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por el Órgano Director.

**d) Políticas de remuneración de los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:**

Las políticas de funcionamiento de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo, durante el periodo del presente informe, no contemplan la remuneración de sus miembros.

**e) Políticas de rotación de los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:**

La conformación de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo, es revisada cada vez que los miembros de la Junta Directiva toman posesión de sus cargos, de acuerdo con la frecuencia de renovación establecida en los estatutos de la sociedad, es decir, cada dos años; o cuando por circunstancias excepcionales así lo requieran.

**f) Políticas de conflicto de intereses aplicable a los miembros de los Comités Técnicos y las Comisiones De Apoyo:**

Las políticas para el manejo de conflictos de intereses están debidamente consignadas en el Capítulo VII del Código de Gobierno Corporativo, Artículo 30, el cual se encuentra debidamente publicado en nuestra página web [www.kharpaagenciadeseguros.com](http://www.kharpaagenciadeseguros.com).

**IV. ACTIVIDADES DESTACADAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PERIODO 2025.**

**a. Entre las actividades destacadas, desarrolladas por la compañía durante el período 2025, se encuentran las siguientes:**

1. Se contrata nuevo personal para el seguimiento de clientes del seguro de gastos médicos.
2. Se coordina uso de la nueva herramienta del Centro de Servicios Compartidos del INS para la gestión de variaciones y emisiones de seguros de automóviles.
3. Se contrata a una persona quien brindará apoyo en la atención de clientes extranjeros, debido a su perfil bilingüe.
4. Se capacitó al personal en el uso de la nueva herramienta BPM para la presentación de trámites en la sucursal.
5. Se dio la apertura de una nueva agencia de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en Palmar norte.
6. Desarrollo tecnológico: Continuamente la Agencia desarrolla herramientas tecnológicas, que le permiten ofrecer a los agentes, un mejor control de la cartera y seguimiento de los clientes,

para que de ese modo los agentes se enfoquen en las ventas, y la Agencia en mantener al cliente, con un servicio de calidad y mucho profesionalismo.

Para el período de este informe, se desarrollaron las siguientes herramientas:

- a. Se solicita la creación de un nuevo campo en SIGESE denominado “Chequeo Médico”, con el objetivo de dar seguimiento a los clientes y gestionar la oferta y coordinación del servicio de chequeo médico. Este campo permitirá registrar el estado del proceso y facilitar el control operativo y comercial del seguimiento.
- b. Coordinación de alcances TI del proyecto Correos (Seguros de Paquetería). Se coordinaron con el equipo de TI los alcances, requerimientos y necesidades técnicas del proyecto para habilitar la venta masiva de seguros de paquetería a través de Correos de Costa Rica, incluyendo los ajustes necesarios para soportar el volumen operativo y la integración correspondiente.
- c. Se presentaron propuestas de mejora para el proceso de avisos de vencimiento por WhatsApp, orientadas a clientes que se encuentran en su fecha límite. El flujo se segmenta en tres estados para priorizar la gestión y el seguimiento: (1) Fecha límite futura, (2) Vence hoy y (3) Vencida

- d. Implementación de módulo SIGESE para seguimiento de pólizas de Correos de Costa Rica. Se implementa en SIGESE un módulo de seguimiento para las pólizas creadas a través de Correos de Costa Rica, con el fin de centralizar la consulta y control del estado de las pólizas. Como parte del alcance, se requiere habilitar la creación y asignación de usuarios para clientes externos, permitiendo su acceso según permisos definidos.
- e. Creación de API de integración Correos – KHARPA – INS (Seguros de Paquetería). Se acuerda la creación de un API de integración para Correos de Costa Rica que permita la comunicación entre los sistemas de Correos y KHARPA. A través de este API, KHARPA procesará las solicitudes de seguros de paquetería y gestionará la emisión correspondiente mediante el API del INS, asegurando trazabilidad y estandarización del flujo de punta a punta.
- f. Implementación de proceso de No Repudio (Seguro de Paquetería) Se solicita implementar un proceso de No Repudio para la aceptación del seguro de paquetería, con el fin de dejar evidencia formal del consentimiento del cliente. El proceso deberá ejecutarse mediante correo electrónico y WhatsApp, registrando la aceptación y su trazabilidad dentro del flujo de emisión.
- g. **Extracción de datos para campaña: clientes con vehículos eléctricos e híbridos.** Se solicita la **extracción y consolidación** de los datos de clientes con **vehículos eléctricos e híbridos**, con el fin de desarrollar una **campaña de comunicación y seguimiento** ante el **cambio en las condiciones de sus pólizas**. Esta información permitirá segmentar la cartera y gestionar el contacto de forma oportuna.

- h. **Creación de módulo SIGESE: venta de seguro de bicicletas (Ciclo Víctor Vargas).** Se solicita la creación de un **módulo en SIGESE** para habilitar la **venta y gestión del seguro de bicicletas** a través de **Ciclo Víctor Vargas**, contemplando el registro de la información del cliente y de la bicicleta, así como el flujo requerido para la emisión y seguimiento de la póliza.
  
- i. **Ajustes al API del Seguro Estudiantil (requerimientos INS).** Se realizaron ajustes en el API del Seguro Estudiantil, conforme a los requerimientos solicitados directamente por el INS, con el fin de asegurar el cumplimiento técnico y la correcta operación del proceso de emisión.
  
- j. **Integración de APIs de Padrón y Datos Normativos en SIGESE**  
Se realizaron integraciones en SIGESE con el **API de Padrón** y el **API de Datos Normativos**, con el objetivo de **validar la información del cliente** y determinar si cumple con los criterios necesarios para ser **sujeto de venta del seguro**, fortaleciendo el control y la calidad del proceso de emisión.
  
- k. **Incorporación del número de guía en reportes de Correos**  
Se solicita incluir el **número de guía** en **todos los reportes asociados a Correos**, con el fin de mejorar la **trazabilidad y el seguimiento** de los casos por parte del cliente.

- l. **Ajustes al API del Seguro Viajero de Salida (Desarrollo Web | requerimientos INS).**  
Se realizaron ajustes en el **API del Seguro Viajero de Salida**, en el marco de **desarrollo web**, conforme a los **requerimientos solicitados directamente por el INS**, con el fin de asegurar el cumplimiento técnico y la correcta operación del proceso de emisión.
- m. **Mejoras al proceso de presentación de planillas RT (incluye avisos por WhatsApp).**  
Se solicitaron mejoras al proceso de **presentación de planillas RT** para los clientes de KHARPA. Como parte del alcance, se propone incorporar **avisos automáticos por WhatsApp** y adjuntar, junto con la planilla correspondiente, la **planilla del mes anterior** como referencia, con el fin de mejorar la **experiencia del cliente**, facilitar la comparación y reducir consultas operativas.
- n. **Generación de PDF en cotización de Seguro Viajero (SIGESE).** Se solicita que SIGESE incorpore la opción de **descargar un PDF** desde el módulo de cotización del **Seguro Viajero**, asociado al cuadro de opciones de cotización. El documento deberá incluir la **información más relevante del seguro**, tales como **coberturas, exclusiones y condiciones principales**, para ser entregado al cliente como respaldo en **cada cotización**.
- o. **Replicación del proyecto de Seguro de Paquetería: Transportes Curubandé.** Se requiere replicar el proyecto de **seguro de paquetería** para el nuevo cliente **Transportes Curubandé**. Se coordinaron y definieron las **necesidades, alcances**

**técnicos y operativos** del proyecto, con el objetivo de habilitar su implementación e integración bajo el mismo modelo de operación establecido.

- p. **Creación de agente en SIGESE: nueva oficina Palmar Norte (incluye actualización de marchamos).** Se solicita la creación de un **nuevo agente de seguros** en SIGESE para la nueva oficina de **Palmar Norte**. Adicionalmente, se requiere realizar una **actualización en el registro de marchamos** para asegurar la correcta asignación y control de la gestión asociada a dicha oficina.
  
- q. **Centros educativos 2026: sistema de matrícula KHARPA (actualización de datos y talleres).** Se presentaron los **centros educativos** que utilizarán el sistema de matrícula de KHARPA para el período **2026**. Se solicita realizar la **actualización de datos** correspondientes y **coordinar/ejecutar los talleres de capacitación** requeridos para asegurar la correcta operación del sistema.
  
- r. **Implementación de proceso de No Repudio: proyecto Curubandé**  
Se solicita la implementación del proceso de **No Repudio** para el proyecto de **Curubandé**, con el objetivo de respaldar la aceptación del seguro por parte del cliente y garantizar la **trazabilidad y evidencia** del consentimiento dentro del flujo de emisión.
  
- s. **Actualización por cambios en cobro de marchamo 2026 (SIGESE)**  
Se presentaron los cambios asociados al **cobro del marchamo 2026** y se realizó la

**actualización de la información correspondiente en el sistema SIGESE**, para asegurar su correcta aplicación en los procesos operativos y de registro.

- t. **Solicitud de procesamiento masivo: Seguros Estudiantiles (ventas por visitas presenciales)**. Se solicita habilitar el **procesamiento masivo** de **seguros estudiantiles**, con el fin de gestionar de forma eficiente las pólizas derivadas de las **visitas presenciales** realizadas a los centros educativos para la venta del seguro, asegurando control, trazabilidad y agilidad en la emisión.
  - u. Se da continuidad a las mejoras del sistema de gestión de cartera SIGESE, para llevar mejores controles de todas las solicitudes, cartera, vencimientos y gestión de cada una de las llamadas que se realizan.
7. En el área de Telemercadeo, se continúa trabajando en la generación de nueva cartera, adicional a las llamadas de seguimiento a los clientes, encuestas de satisfacción a los clientes, y el reforzamiento del acercamiento al cliente y el buen servicio, para mejorar las ventas de la Agencia.

Por lo que se le da continuidad a la realización de llamadas de telemercadeo, con la finalidad de:

- a. Dar la bienvenida a los nuevos clientes y dar seguimiento a la cartera existente.
- b. Ofrecer a los clientes un agente de seguros que le asesore en todo momento, y que le evacúe las dudas y/o consultas que le puedan surgir.

- c. Recordatorios para la realización de chequeos médicos, a aquellos clientes que poseen póliza de gastos médicos, VITAL 360 o INS MEDICAL.
  
8. Se fortalece el Área De Capacitación, brindándole capacitación al personal en todas las líneas de seguros, y se designa una persona específica para que se enfoque en capacitar al personal de recién ingreso en la compañía.  
  
Durante todo el año, el personal de la Agencia participó en múltiples capacitaciones, tanto de la Cámara de Intermediarios de Seguros, como del Instituto Nacional de Seguros, esto con el propósito de mantener al recurso humano preparado para enfrentar los grandes retos que el mercado de los seguros mantiene, y para que tengan un mejor manejo de los diferentes productos que ha lanzado el Instituto Nacional de Seguros, de manera que nos encontremos en una posición de ventaja.
  
9. Durante el año 2025, se mantuvo la implementación del reporte diario, con el estado de las tareas asignadas a cada colaborador, para mejorar el seguimiento y los tiempos de respuesta.
  
10. Se le da continuidad al proceso de cobro de marchamos para todo el resto del año 2025, lo cual nos permitió atraer nuevos clientes, y en consecuencia generar nuevas ventas.
  
11. Se realizan a lo largo de todo el año, campañas de mensajes masivos a los clientes, por medio de la plataforma de Whatsapp, para recordatorios y campañas de telemarketing.

12. Se da continuidad, al proceso de avisos de pólizas canceladas para los agentes, por medio de correo electrónico.
  
13. Se incorporaron a lo largo de todo el año 2025, jóvenes para realizar su pasantía o práctica profesional del colegio en la Agencia, personas a quienes dimos la oportunidad de aportar con sus conocimientos y nuevas ideas a la Agencia:
  - a. Michelle Ray.
  
14. Se brinda mantenimiento a la página Web para la compra del seguro estudiantil.
  - a. Se continua con las visitas a los centros educativos para la comercialización del seguro estudiantil en el mes de diciembre.
  
  - b. Se da la incorporación de nuevos centros educativos para el sistema de matrícula virtual año 2025.
  
  - c. Se da continuidad al sistema de matrícula virtual, para el año 2025, según los centros educativos afiliados a la Agencia.
  
15. Se da continuidad al proyecto de RESCATE, para gestionar telefónicamente las pólizas canceladas, antiguas.
  
16. Se da continuidad a las campañas, para fomentar la colocación por medio de Telemercadeo, en clientes Pymes.

17. Se mantiene la actualización de la lista de usuarios de CRM y se crean nuevos usuarios para mejorar la administración de los procesos.
18. Se da continuidad a la automatización de la revisión de aumento o disminución de pólizas, según el archivo del SIAS que reporta el INS.
19. Se da continuidad al proceso de seguimiento y atención de reclamos, por medio de la notificación de las propuestas indemnizatorias, notificadas de parte del INS a los agentes y a las personas aseguradas.
20. Se da continuidad a la revisión mensual de la situación financiera de la Agencia, en cuanto a ingresos y gastos, con el fin de llevar el seguimiento de qué gastos se pueden optimizar y cómo las ventas influyen en los ingresos.
21. Se da continuidad al desarrollo de ideas, para mejoramiento de ventas a nivel general en la Agencia.
22. Se continúa con el sistema de premiaciones mensuales, para aquellos colaboradores que, a criterio de sus demás compañeros, alcancen más votos, al representar con su actitud, comportamiento, excelencia en el servicio al cliente y desempeño laboral, los valores que caracterizan a la Agencia.

23. Se da continuidad a la política de evaluación del desempeño por parte de la Gerencia y de las jefaturas inmediatas, al personal de la Agencia, la cual permite una constante retroalimentación y mejora del desempeño en las labores asignadas.

#### **V. AUDITORÍA EXTERNA.**

##### **a) Firma de Auditoría Externa:**

Durante el periodo del presente informe, para la auditoría externa de los estados financieros de la compañía, se contó con la colaboración de la licenciada en contaduría pública, la Licenciada Rosa Orquídea Zayas Contreras, mayor, divorciada, con cédula de identidad número 8-0048-0765, contadora Pública Autorizada número CPA 3808.

##### **b) Historial de trabajos de la Auditoría Externa:**

Para el período fiscal 2025, la auditoría externa se realizó entre los meses de noviembre del 2025 y febrero del 2026, con un resultado exitoso. Los estados financieros auditados correspondientes, fueron debidamente presentados a la SUGESE, y no hubo disconformidades.

##### **c) Mecanismos de independencia de la auditoría externa:**

Con el objetivo de preservar la independencia de la Auditoría Externa, el Órgano Director tiene como política, cambiar la firma proveedora cada tres años.

**VI. ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL DE LA COMPAÑÍA.**

**a) Participación en el capital social de la entidad:**

En Kharpa Sociedad Agencia de Seguros S.A., para el periodo 2025, la participación del capital social se conformó de la siguiente manera:

<b>Nombre</b>	<b>Cédula</b>	<b>Cantidad de Acciones</b>	<b>% Total sobre el Capital Social</b>
<b>Yin Ho Cheng Lo</b>	8-0047-0409	825	50%
<b>Mainor Francisco Quesada Alpizar;</b> representado debido a su fallecimiento, por la señora María Del Rocío Quesada Alpizar, cédula 2-0453-0028, en su calidad de Albacea.	2-0411-0445	825	50%

**b) Movimientos en la estructura accionaria:**

Durante el período no se registró adquisición accionaria de ningún miembro de Junta Directiva.

**c) Oferta pública de acciones:**

La empresa no ha realizado la gestión para realizar oferta pública de acciones.

**VII. ACTUACIONES DE RELEVANCIA DE LA SOCIEDAD.**

Durante este período, no se registraron actuaciones relevantes.

**VIII. MODIFICACIONES AL PACTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD.**

Durante este período no hubo modificaciones al Pacto Social de la Sociedad.

**IX. APROBACIÓN DEL INFORME.**

El presente Informe de Gobierno Corporativo fue aprobado por Acuerdo Primero de la Sesión de Junta Directiva N° **104** del día 18 de marzo del 2026.

No se registraron votos en contra de la aprobación del informe.

Suscribe atentamente,

**P/ KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.**

---

**Ing. Yin Ho Cheng Lo**  
**Cédula 800470409**  
**Presidente De La Junta Directiva**  
**Representante Legal**

---

**Licda. Evelyn Vargas Madrigal**  
**Cédula 112320769**  
**Gerente General**