



# INFORME ANUAL LABORES 2021

## Auditoría General Corporativa Banco de Costa Rica

Rafael Enrique Mendoza Marchena, auditor general corporativo a.i.

Correo electrónico:

[AuditoríaGeneral@bancobcr.com](mailto:AuditoríaGeneral@bancobcr.com)



# TABLA DE CONTENIDO

SOBRE LA GESTIÓN 2021 _____	3
Datos estratégicos relevantes _____	3
Datos financieros relevantes _____	4
Datos operativos relevantes _____	4
Nuevos retos de la Auditoría Interna _____	5
RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES _____	6
<b>Plan de Labores</b> _____	6
<b>Utilización de los recursos.</b> _____	7
<b>Atención de denuncias.</b> _____	8
<b>Auto evaluación anual de Calidad 2021.</b> _____	9
<b>Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de Calidad 2020.</b> _____	10
Plan Estratégico y Plan Operativo 2021 _____	11
CMI AI-BCR 2021 _____	12
RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS _____	13
Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2021 _____	13
Evaluaciones al Proceso de Crédito _____	19
Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno _____	21
Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786 _____	22
Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2021 _____	23
Estado de las recomendaciones de auditores externos, Contraloría General de la República y Sugef _____	30

# SOBRE LA GESTIÓN 2021

## Datos estratégicos relevantes



El 2021 fue un año para consolidar la transformación del desarrollo de la función de la Auditoría Interna, mediante la modalidad del teletrabajo, con una participación de casi el 95% del personal de la AI-BCR.

Esta nueva forma de interacción con las partes interesadas y los clientes internos de la AI-BCR, promovió la revisión de las metodologías de trabajo, de los enfoques y alcances de las evaluaciones. Asimismo, esto implicó la necesidad de identificar las oportunidades que el cambio de esquema de trabajo virtual nos ofrecía. En esta nueva forma de desarrollar los trabajos surgidos por la pandemia, las herramientas para la comunicación y el desarrollo del trabajo colaborativo se convirtieron en el pilar fundamental para mantener la interacción con las áreas evaluadas.

En el 2021, se ejecutaron **43** estudios de auditoría, enfocados principalmente en las áreas de mayor riesgo y de contribución estratégica institucional, con un logro del **100%**, del plan anual de labores, esto con base en la metodología interna. En cuanto a la cobertura de nuestro Universo Auditable, con la ejecución del plan de labores del 2021, **se logró avanzar en la cobertura del 76,04% (126 de las 192) de las unidades auditables**, siendo importante mencionar que 35 de las 37 unidades de alto riesgo fueron evaluadas en este periodo.

En materia de servicios preventivos, se brindó servicios de asesoría a la Junta Directiva General en temas específicos solicitados por dicho órgano, así como la atención se servicios de asesoría requeridos por titulares subordinados, en materias de competencia de la AI-BCR. Además de la emisión de **48 oficios de opinión** sobre los cambios o emisiones de nuevas políticas y reglamentos<sup>1</sup> y **43 servicios de legalización de libros** (21 aperturas y 22 cierres).

<sup>1</sup> Servicios de asesoría, en donde la labor efectuada no constituye una evaluación a los mecanismos de control interno aplicables.

## Datos financieros relevantes

La formulación de nuestras recomendaciones estuvo orientada a la contribución del logro de los objetivos estratégicos, gestión del riesgo, eficiencia de los procesos, y en general, una mayor efectividad del control interno institucional; de manera complementaria, en algunas de esas recomendaciones fue factible cuantificar -de manera fiable- algunos ahorros y beneficios financieros a la institución, por aproximadamente **¢3.907 millones**, originados en estudios de oficinas comerciales y validación contable. (*Ver Anexo N°01 - Ahorros y beneficios generados*)

## Datos operativos relevantes

Los cambios producto de la pandemia, obligaron a que la AI-BCR llevara a cabo una modificación en el enfoque de trabajo de los servicios de auditoría, evidenciando la capacidad para adaptarnos a los cambios, ello en aras de convertir a la AI-BCR en un asesor de confianza para la Administración activa.

Por otra parte, se dio un incremento en los recursos previsto para investigaciones preliminares y servicios preventivos (asesoría, advertencia), que excedió las previsiones proyectadas, y afectó la disponibilidad de recursos para desarrollar los estudios de auditoría del plan de labores del 2021.

En complemento a lo expuesto, un hecho a resaltar es el impacto ocasionado por las 8 plazas vacantes no cubiertas (6 de ellas desde el 2020), producto de la indefinición legal de las reglas aplicables al esquema de salario único cuando procede el pago de prohibición como efecto de la Ley 9635, y que han incidido en forma directa en los planes de labores<sup>2</sup> y planes operativos<sup>3</sup>, según ha sido informado en su oportunidad.

---

<sup>2</sup> Hechos comunicados al Comité Corporativo de Auditoría en oficio AUD-0175-2021 y a la Junta Directiva General en oficio AUD-0188-2021 **en la presentación de la propuesta de modificación al plan anual de labores 2021.**

<sup>3</sup> Hechos comunicados al Comité Corporativo de Auditoría en oficio AUD-0217-2020 y a la Junta Directiva General en oficio AUD-0225-2020 en la presentación del resultado de la revisión de la planificación estratégica de la AI-BCR 2020-2022 y del **posible nivel logro a ser alcanzado que se estimó en un 86%**

## Nuevos retos de la Auditoría Interna

La nueva realidad en la cual se desarrollan las actividades profesionales, causadas por el COVID-19, obliga a llevar a cabo replanteamientos en la forma en que las personas y las organizaciones deben de mejorar la entrega de valor de sus servicios y maximizar el uso de los recursos para lograr índices de satisfacción mayores que esperan sus partes interesadas. Entonces, la función de Auditoría Interna no es ajena a los cambios que demandan: contar con servicios oportunos y enfocados a las áreas de mayor riesgo.

Las tendencias de mercado sobre la gestión de la Auditoría Interna ponen de manifiesto la necesidad de transformarse y adoptar nuevas metodologías<sup>4</sup> como:

- **Auditoría ágil: anticipar y responder con efectividad**

La metodología ágil va más allá de generar rapidez. Se trata de ofrecer respuestas ágiles a los riesgos estratégicos.



- **Auditoría 4.0**

Al introducir nuevas capacidades mediante Automatización Robótica de Procesos (RPA) e Inteligencia Artificial (IA), las tecnologías digitales disruptivas pueden ofrecer a las auditorías grandes ganancias en eficiencia y efectividad.

- **El reto de auditar en el sector público**

Los auditores tienen que transformar la tradicional forma de hacer auditoría lo cual representa retos y oportunidades.

***“La inteligencia no siempre define la sabiduría, pero la adaptabilidad al cambio sí”.*** Debasar a Mridha.

<sup>4</sup> Fuente: Perspectivas -Tendencias en la auditoría interna, Deloitte  
<https://www2.deloitte.com/cr/es/pages/risk/articles/tendencias-en-la-auditoria-interna.html>

# RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES

Al 31 de diciembre del 2021 se logró una ejecución del plan anual de labores del **100%**, producto de la atención de 43 estudios de auditoría; a los cuales se suman 6 investigaciones preliminares, para un total de 49 proyectos de auditoría ejecutados durante el 2021.

01

**Plan  
Labores.**

## Plan de Labores

Se desarrollaron:

43 estudios de servicios de auditoría y

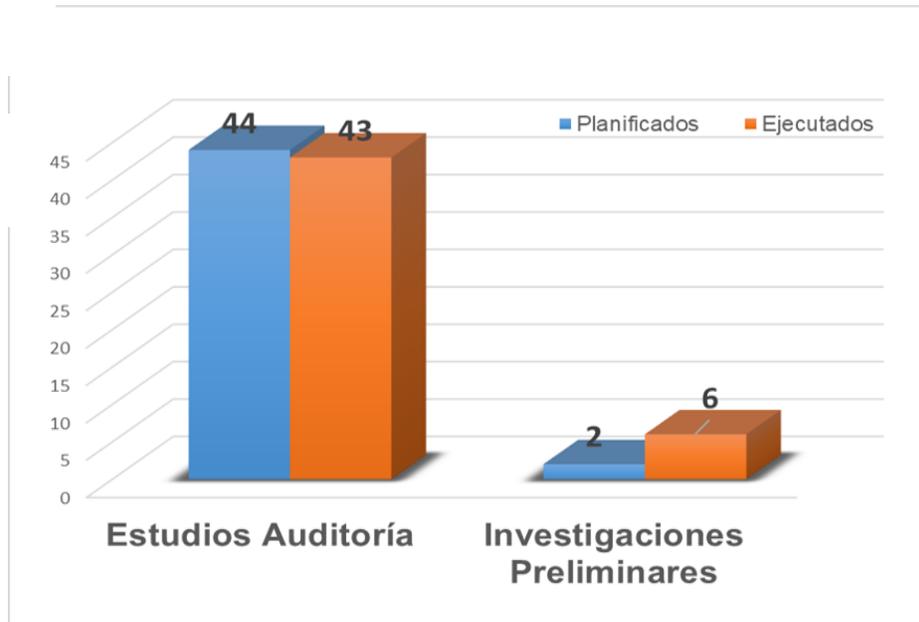
6 estudios vinculados a investigaciones preliminares, de los cuales se concluyeron 2, al corte de este informe.

02

**Plan  
Estratégico y  
Plan  
Operativo.**

03

**CMI 2021.**

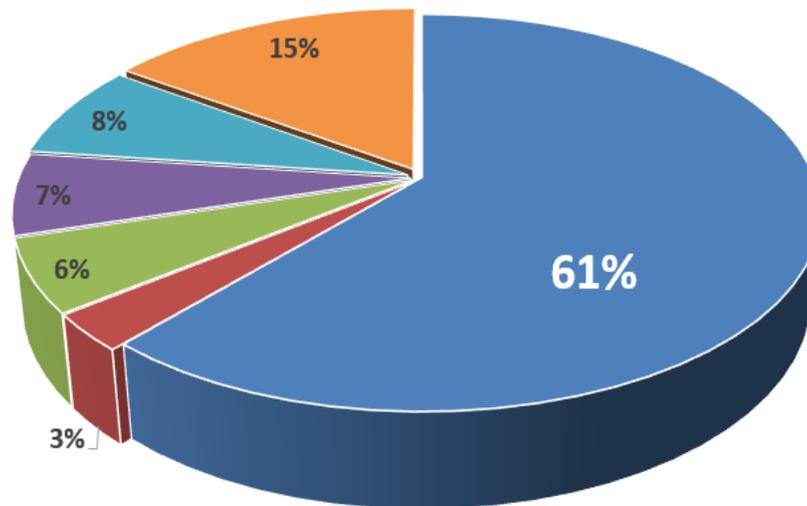


Los principales estudios ejecutados tuvieron relación con: temas financieros y de gestión contable, administración de la liquidez, gestión del riesgo en la organización, gobierno corporativo, proceso de crédito (enfoque integral de ambas bancas), gestión comercial (oficinas, productos y servicios), transformación digital, gestión de capital humano, fideicomisos, tecnología de información y subsidiarias, entre otros.

Además de lo anterior, se llevaron a cabo 4 evaluaciones obligatorias asociadas al bloque de legalidad aplicable a la Institución. (*Ver Anexo N° 02.1 -Detalle de estudios realizados en el 2021*)

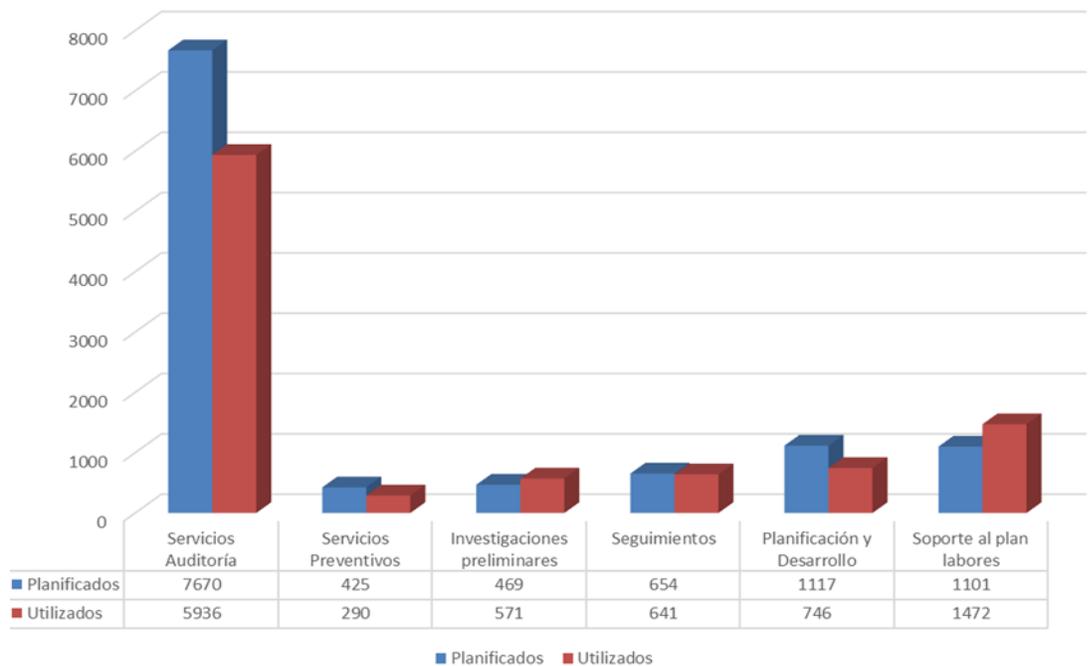
## Utilización de los recursos.

Se empleó el **77%** del tiempo disponible de los servidores para atender servicios de auditoría, servicios preventivos e investigaciones preliminares:



- |                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| ■ Servicios Auditoría          | ■ Servicios Preventivos   |
| ■ Investigaciones preliminares | ■ Seguidimientos          |
| ■ Planificación y Desarrollo   | ■ Soporte al plan labores |

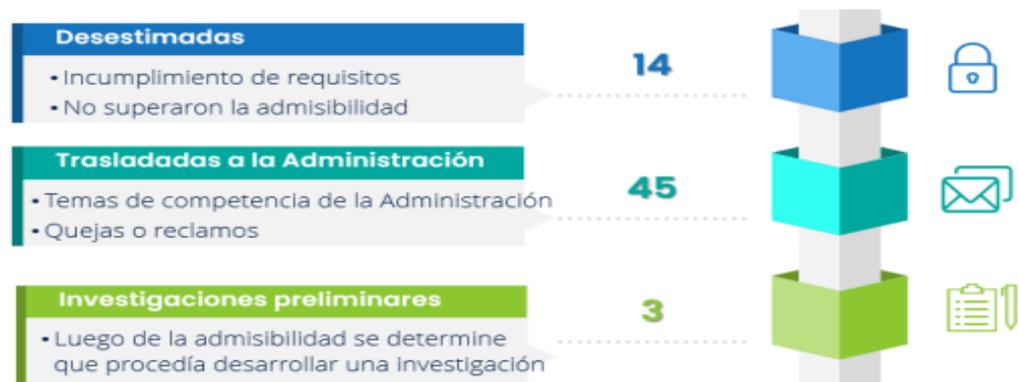
En cuanto a la comparación entre la planificación y la utilización real se tienen los siguientes resultados:



(Ver Anexo N° 03 - Resumen de labores realizadas en el 2021)

## Atención de denuncias.

En el 2021, ingresaron al sitio de denuncias de la AI-BCR un total de las **62 denuncias** a las cuales se les aplicó el análisis de admisibilidad para determinar su tratamiento, con los siguientes resultados:



Por otra parte, existen **17 denuncias en seguimiento**, población conformada por denuncias recibidas tanto en el año 2021 como de años anteriores; cuyo curso de atención por parte de la Administración no había finalizado al corte de este informe.

## Auto evaluación anual de Calidad 2021.

En el 2021 se efectuó la auto evaluación de la calidad<sup>5</sup>, la cual se enfocó hacia la verificación de la calidad de los servicios brindados por la AI-BCR, en el período comprendido entre el 01 de diciembre de 2019 y el 30 de noviembre de 2020, cuyo resultado ameritó la atención de 3 hallazgos; cuyo avance de atención es el siguiente resumen:

### Estudios Seguimientos

1. Revisión del procedimiento definido
2. **Revisión y actualización de lineamientos para documentar las acciones y la supervisión**
3. Procesos de divulgación para aclarar dudas.



### Fundamento emisión de opiniones

1. Revisión del procedimiento, para aclarar requisitos y actividades y actualizarlo.
2. **Hacer un proceso de divulgación.**



### Atención de Estándares

1. Revisión de estándares emitidos.
2. Procesos de divulgación para aclarar dudas.

## Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de Calidad 2020.

Como parte del proceso de aseguramiento de la calidad, también se consideró realizar un seguimiento de las acciones que surgieron de la autoevaluación de gestión del periodo 2020, cuya implementación continuó o se llevó a cabo durante el 2021, con el siguiente resultado:

### Documentación Supervisión

Se hizo un proceso de divulgación entre los niveles gerenciales y supervisores.  
**Se verificó en estudio de calidad 2021**

### Ejecución Estudios

El desarrollo de programa de aseguramiento de la calidad **tiene un 90% de avance**

Están pendientes acciones de divulgación y revisión de estándares



### Servicios preventivos

Las acciones definidas en el plan operativo tienen un **75% de avance**.

### Conocimiento

Establecimiento de metodología para gestionar la formación recurso humano está en proceso.

El cierre del plan de capacitación del 2021 fue del 71%

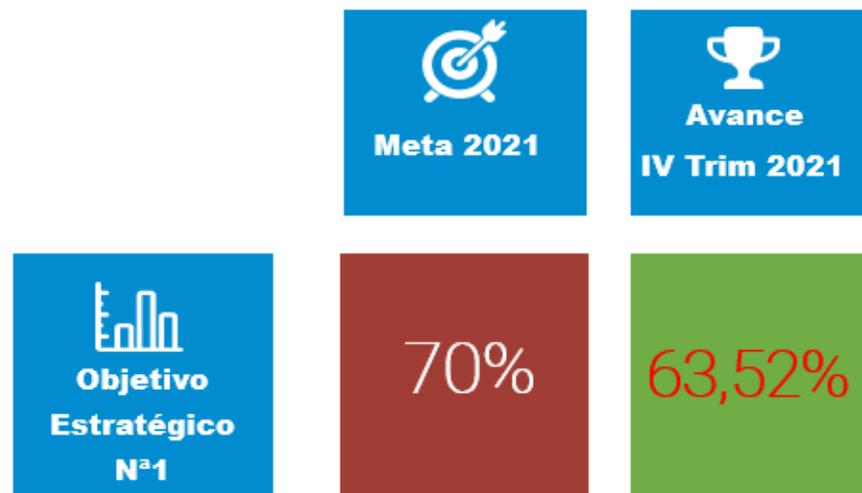
<sup>5</sup> La auto evaluación de calidad se realiza en atención de la norma 1.3 de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y lo dispuesto en las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República. Los resultados se comunicaron en la nota AUD-0135-2020.

## 02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2021.

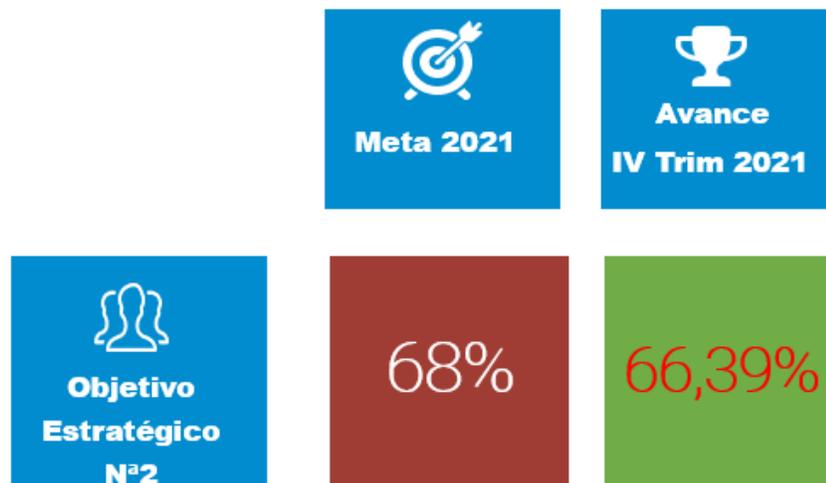
### Plan Estratégico y Plan Operativo 2021

Para soportar el logro del plan estratégico 2020-2022 se definió un conjunto de actividades asociadas a cada objetivo estratégico. A continuación, se resume el logro en cada uno de ellos al corte de este informe.

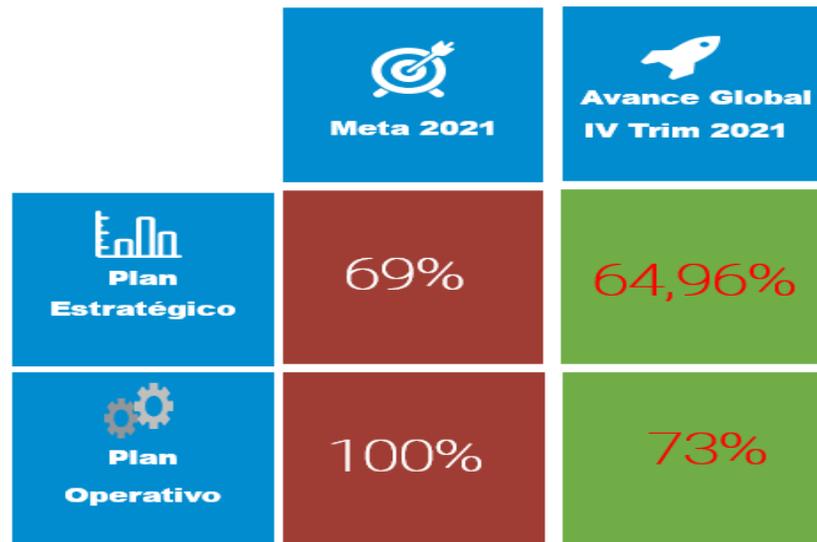
**Objetivo estratégico N°1:** Incrementar la cobertura y enfoque de los servicios preventivos y los servicios de auditoría que mejoren la efectividad de los procesos de mayor riesgo e impacto estratégico de



**Objetivo estratégico N°2:** Asegurar la calidad en los servicios y el funcionamiento de la Auditoría Interna.



EL avance global de la atención de la estrategia 2020-2022 de la AI-BCR y del plan operativo 2021 se ilustra a continuación:



La influencia en los resultados, menores a lo proyectado, proviene de los imprevistos del 2021 como: el incremento en investigaciones preliminares y servicios de asesoría, respecto a una estimación optimista del umbral de logro de la actividades e iniciativas en proceso durante el período, la no reposición de plazas vacantes, hechos que han sido analizados para el planteamiento de las acciones del 2022. (*Ver Anexo N° 4 Seguimiento del Plan Estratégico y Plan operativo 2021*)

### 03 CMI AI-BCR 2021.

#### CMI AI-BCR 2021<sup>6</sup>

El resultado obtenido en el 2021 fue de **92.79%** para la Auditoría Interna del BCR. En los indicadores de la perspectiva de Procesos y de Aprendizaje e Innovación se dieron afectaciones en los avances de implementación en la mejora de auditoría continua e investigación y desarrollo, con resultados del 63,50% y 80,11% respectivamente, debido a la falta de recursos (por no reposición de plazas vacantes) y ante una planificación -quizás- optimista respecto de los alcances y esfuerzos requeridos para ello. (*Ver Anexo N° 5 CMI 2021 Auditoría General Corporativa*)

<sup>6</sup> En cumplimiento de Políticas Evaluación del Desempeño Organizacional para el Conglomerado Financiero BCR y las Disposiciones administrativas del Modelo de Gestión Estratégica en el Conglomerado Financiero BCR

# RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



## Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2021

- La ejecución de los servicios de auditoría ameritó la comunicación de **93 informes** de auditoría: 54 riesgo medio, 17 riesgo bajo y 22 sin riesgo<sup>7</sup>
- Todos los informes emitidos recibieron una respuesta por parte de la Administración Superior y las 5 notas que estaban pendientes se encontraban dentro del plazo de atención.

## Principales temas comunicados en los informes:



### Recuperación de cartera de crédito

De muestra evaluación de los procesos y procedimientos sustantivos relacionados con la recuperación de la cartera de crédito (Cobro Judicial, Bienes Adquiridos y Liquidación de cartera), se comunicaron hallazgos (AUD-2021-321) relacionados con la ejecución de procedimientos y la aplicación de criterios que no se encontraban normados, así como debilidades en la seguridad lógica, custodia y respaldo de la información de esos procesos, al igual que la necesidad de mejorar la supervisión.

La comunicación también incluyó recomendaciones para corregir o mejorar procedimientos relativos al seguimiento de partidas contables pendientes, conciliaciones contables, contratación de bienes y servicios requeridos para la gestión de bienes

<sup>7</sup> Los resultados obtenidos en las evaluaciones asociados a dichos informes **fueron satisfactorios - por lo que no se asigna nivel de riesgo** - ello en función a los alcances y objetivos de evaluación definidos para cada uno de los estudios a los cuales están vinculados.

adquiridos, documentación y aprobación de gastos, la conformación de los expedientes y el control general de la cartera insoluta, el seguimiento de abogados externos, y la atención oportuna de quejas presentadas por los clientes, relacionadas con el proceso de venta de bienes.

## Gestión de las CMDB, Capacidad y Obsolescencia

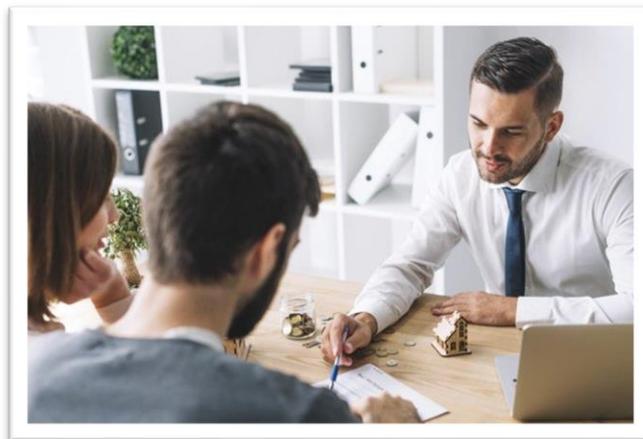
De las evaluaciones realizadas por esta Auditoría Interna, se determinaron situaciones en donde se evidenció debilidades en la atención de los controles definidos en el marco normativo y sobre la calidad de datos almacenados en la CMDB, los cuales fueron comunicados en sesión efectuada el pasado 13 de octubre. Si bien es cierto, para una cantidad importante de planes de acción para el cierre de brechas de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, se definió y se publicó el marco normativo, se tiene que los controles definidos aún no se han atendido con el alcances y cobertura esperada por todas las áreas involucradas, tal es el caso de los informes de la validación de integridad y calidad de los datos en las CMDB por las gerencias responsables de administrar elementos de configuración.

Los resultados de la situación deseada de un conjunto de infraestructuras no se habían completado, de acuerdo con el plan de revisión definido para el 2021 y los que se tienen registrados en el sitio oficial, presentaban omisiones de firmas. Asimismo, la problemática para atender la obsolescencia tecnológica en el CFBCR es un tema conocido y en proceso de atención, en donde el énfasis sin duda corresponde a mitigar y eliminar los riesgos presentes en equipos servidores con sistemas operativos Windows 2003 y 2008, así como para algunas versiones de motores de bases de datos; y por ende a las aplicaciones que residen en éstos.

## Administración de Riesgos

Como resultado del estudio de Administración de Riesgos se determinó que algunos elementos cualitativos de la Declaratoria de apetito de riesgo de la Entidad requieren

mejorarse de forma que apoyen -de mejor manera- en establecer y delimitar el apetito de riesgo deseado, en complemento a los elementos cuantitativos, y con ello, permitan brindar un marco general de apetito de riesgos, que sea comprendido por las partes interesadas.



## Servicio al Cliente

Como resultado de una evaluación general del servicio al cliente, se comunicó (AUD-0357-2021) que el Banco debe cumplir con la presentación de los planes anuales de trabajo a la Secretaría Técnica del MIDEPLAN, con el envío de informes de labores semestrales a dicho ente y con los informes anuales que debían presentarse ante el Comité Corporativo Ejecutivo. Asimismo, se determinó que en los informes estadísticos que sí fueron presentados ante ese comité, relativos a quejas de clientes, no se abordan las causas ni se contemplaban recomendaciones para corregir o mejorar, y finalmente se solicitó revisar y actualizar la normativa institucional en materia de servicio al cliente.

## Gestión Estratégica de la Seguridad

Al 17/11/2021 en el repositorio [\\bcr.fi.cr\colaborativo\0137\Gestion \(1371\) \Pruebas de penetración/<aaaa>](\\bcr.fi.cr\colaborativo\0137\Gestion (1371) \Pruebas de penetración/<aaaa>), indicado en el Procedimiento para la administración de pruebas de penetración (B-142-10), esta Auditoría no logró identificar:

- La documentación de las minutas completas y firmadas de presentación de hallazgo
- La documentación del resultado de seguimiento de los hallazgos producto de las pruebas de penetración.
- No fue posible identificar las acciones para el cierre de brechas para las vulnerabilidades identificadas en las pruebas de penetración comunicadas.

Además, no fue posible identificar la integración de Cortex con el SIEM del Banco para el análisis integrado de eventos por malware, en sustitución de McAfee. Así como la necesidad de revisar el marco normativo relacionado al monitoreo de seguridad, alertas por temas de vulnerabilidades y malware y ajustarlos para la nueva plataforma antimalware.

## Gestión de Costos y Procesos (Área de Costos)

Como parte del estudio Gestión de Costos y Procesos, se determinó que a partir del alineamiento estratégico para el 2021, el costeo de actividades se convirtió en un tema estratégico para el Banco, producto de la necesidad de conocer el impacto en la rentabilidad de las diferentes iniciativas o proyectos, por esa razón, como parte de nuestra evaluación, se analizó las acciones definidas para la atención de lo requerido en el alineamiento estratégico.

Como resultado de ello, consideramos que las acciones que se han ejecutado, si bien buscan atender el objetivo de contar con un costeo a nivel de macroprocesos y procesos, aún no son suficientes para lograr plasmar un modelo de costeo ABC, tal como la teoría lo define (y se requiere); además, no se percibía un perfil estratégico para el tema, en donde el fortalecimiento de los recursos que se requieren para llevar adelante esta tarea haya sido considerado como una prioridad institucional. Esto fue considerado en el nuevo plan estratégico 2022-2024.

## Revisión de facturación a las Subsidiarias



Como resultado del estudio Subsidiarias, se determinó algunas debilidades operativas en el proceso de facturación de los servicios prestados por el Banco a las subsidiarias, así como la ausencia de una oficina o responsable administrativo, que cuente con la asignación explícita y formal de decidir sobre aspectos operativos relacionados con el cobro de los servicios administrativos a las subsidiarias.

## Administración del efectivo

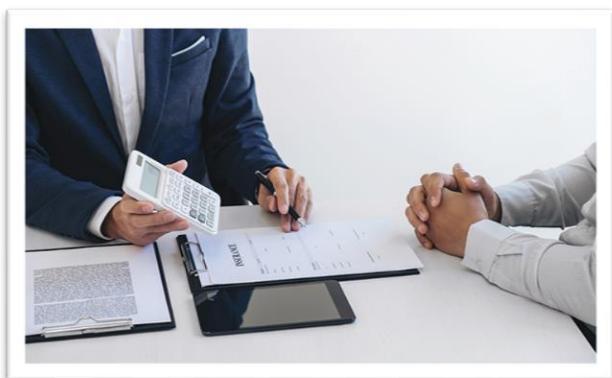
El estudio de Administración del efectivo involucró, como parte de su alcance, la evaluación del control interno en las tesorerías regionales de Pérez Zeledón, San Ramón, Quepos y Cartago, así como aspectos referidos a aseguramiento, seguridad general en cuanto al ingreso a las bóvedas, y lo referido a la atención de medidas de seguridad física por parte de los custodios a cargo del transporte de valores.

Los resultados de las evaluaciones realizadas en cada tesorería regional se le remitieron a cada responsable, y además fueron remitidos mediante un informe general (AUD-0281-2021), al gerente a cargo del área de Administración del Efectivo, donde se le informó acerca de la necesidad de respaldar mediante un estudio técnico el monto de la póliza de seguro vigente, y mejorar las medidas de seguridad aplicables a la asignación de claves de acceso y el cumplimiento de protocolos de apertura de las bóvedas, control de videos de seguridad, existencia y condiciones de uso chalecos de seguridad utilizados por los custodios de valores.

## Gestión de Costos y Procesos (Área de Procesos)

Como parte del estudio Gestión de Costos y Procesos, se concluyó respecto la necesidad de incluir y documentar el análisis de riesgos operativos, como parte del sistema de gestión basada en procesos, lo cual debe coordinarse con otras áreas de la Entidad, así como de lograr un afinamiento en la definición y documentación de los indicadores para el seguimiento, medición y mejora de los procesos (conforme se tiene programado).

Por su parte, se informó sobre limitaciones en la formalización del procedimiento operativo para la aplicación del modelo de definición de procesos prioritarios y con foco de mejora



## Otorgamiento de créditos a los clientes corporativos

El estudio Crédito de Banca Corporativa tuvo como alcance evaluar el control interno aplicable al otorgamiento y seguimiento de créditos en dicha banca. Se emitieron 6 informes, de lo cual se destaca el informe AUD-0355-2021, referente al caso de la Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos, en que parte de las instalaciones, que constituyen garantía de sus créditos, se encuentran sobre una falla geológica que ha deteriorado las instalaciones con un riesgo potencial de afectar la operación del cliente y sus ingresos provocando un riesgo de crédito al BCR.

Así las cosas, considerando que el cliente le adeudaba al BCR un total de ¢53.174.299.518.75, al 09-12-2021, se recomendó efectuar los estudios técnicos

requeridos por la situación, efectuar las valoraciones económicas y financieras que le podrían representar al cliente la materialización de un siniestro en sus plantas de producción de energía eléctrica, e informar sobre el resultado de esas gestiones al Comité de Crédito, incorporando además las acciones para mitigar posibles riesgos.

## Implementación del proceso Gestión de Soluciones

La documentación técnica asociada a las aplicaciones se ha fortalecido, sin embargo, en lo relacionado con la documentación que soporta los pases a producción y de los desarrollos hechos, esta Auditoría no logró obtener evidencia de algunos de los formularios y requisitos mínimos establecidos en los repositorios oficiales.

Se tienen métricas para la medición del avance de las gestiones del cuadrante 2 del PETI, los cuales están en etapa inicial y deben ser sometidos a proceso de mejora continua.

Se amerita fortalecer la documentación de los diseños de solución en la línea definida en la normativa y que debe estar almacenada en los repositorios oficiales.

Sobre la documentación que debe soportar la ejecución contractual de las contrataciones de desarrollo de software, evaluadas, esta Auditoría no logró obtener evidencia de algunos de los elementos mínimos establecidos en la normativa.

No se logró identificar mecanismos que permitan establecer un hilo conductor para la trazabilidad de la información que atienda las disposiciones emitidas sobre la composición de los respectivos expedientes de ejecución contractual.

También se determinaron inconsistencias y duplicación de información de los expedientes de ejecución contractual contenida en los diferentes repositorios:

- Service Now
- TFS

- SICOP
- Carpetas compartidas
- Expediente físico.

Para el caso de los contratos, que son renovables en varios periodos, esta Auditoría no logró obtener evidencia “la **valoración racional**” que debe realizar el Administrador del Contrato, justificando los beneficios de continuar con la relación contractual al realizar las prórrogas, tal como lo estipula la regulación y normativas vigentes.



## Canales Digitales

Con el estudio denominado Canales digitales se buscó evaluar la suficiencia del control interno en operación para los servicios de canales digitales que brinda el Banco, como elemento indispensable para el logro de los objetivos del negocio y la salvaguarda de los intereses institucionales.

La evaluación evidenció esfuerzos importantes para gestionar los mantenimientos, las mejoras y los desarrollos de nuevas aplicaciones requeridas por el negocio a través de los canales digitales, con el fin de atender las necesidades y expectativas de los clientes. Sí fue necesario comunicar (**AUD-0312-2021**) la necesidad de fortalecer el control contable en el área de canales digitales, ya que se apreció que el proceso de seguimiento y liquidación de partidas contables importantes y de generación frecuente, era débil.

## Gobierno Corporativo y Gestión Estratégica -Seguimiento del CMI y del marco ético institucional

Como parte del resultado del estudio Gobierno Corporativo y Gestión Estratégica, se observaron mejoras en el proceso de gestión del Cuadro de Mando Integral (CMI), no obstante, se determinó algunos aspectos a mejorar, dado es esta herramienta si bien tiene como propósito medir el desempeño estratégico en la Entidad, su enfoque está más orientado a la evaluación del desempeño del equipo gerencial (que al cumplimiento en su fondo del plan estratégico). Por ello, se identificó la necesidad de revisar el proceso de elaboración, seguimiento y cierre anual, así como de lograr una mejor coordinación, entre otros con la Jefatura de Gobierno Corporativo.

Por su parte, en general, se determinó una mejora sustancial en el proceso de gestión ética en el Conglomerado, no obstante, se observó algunos aspectos sobre los cuales se requiere continuar avanzando, relacionados al cumplimiento de las directrices que en materia ética emitió la CGR, relacionados a la medición del costo beneficio del programa ético, así como de la declaración de los clientes sobre el conocimiento de la conducta ética para efectuar operaciones con el Conglomerado, y por su parte se recordó la necesidad de efectuar la valoración de riesgos del proceso para la gestión ética.

## Servicios Comercio Exterior

Mediante este estudio se evaluó el control interno aplicable a los principales productos de comercio exterior, así como el cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente como parte de los procedimientos que se siguen para suministrar esos productos.

Los resultados, que fueron comunicados en el oficio AUD-0344-2021, estuvieron referidos a la ausencia del monitoreo de montos acumulados en los servicios de transferencias y órdenes de pago, lo cual había sido un compromiso adquirido ante la Sugef, a inconsistencias y errores asociados con los formularios de la Política Conozca a su Cliente, así como a la necesidad de actualizar la

normativa del proceso de negocio para reflejar cambios que habían tenido lugar en la operación.

## Procesos de Control Interno

Como resultado del estudio denominado Procesos de Control Interno y Autoevaluaciones, se determinó que las labores que realiza la Oficina de Control Interno, relacionadas con los procesos de las autoevaluaciones de control interno y cualitativa de gestión; así como en el seguimiento efectuado a las acciones correctivas propuestas por la Administración, para atender las debilidades que se indicaron en las cartas de gerencia y en las autoevaluaciones, presentan limitaciones relacionados con el involucramiento de la Junta Directiva y la Alta Gerencia en las etapas de preparación y ejecución del proceso, limitaciones en el alcance de la metodología utilizada para realizar ambas autoevaluaciones, en el seguimiento a los planes de atención incluidos en el PICI y limitaciones en el seguimiento a las cartas de gerencia de la Auditoría Externa.

Por su parte, como sabemos el diseño del Sistema de Control Interno debe proporcionar

-entre otros- una seguridad razonable en la consecución de los objetivos institucionales; sin embargo, se determinó que la Entidad no ha actualizado ni formalizado ese diseño (modelo) del sistema de Control Interno, dado que -principalmente- lo que está definido y normado es el rol que ejecuta la Oficina de Control Interno, así como alguna coordinación con los dueños de los procesos.

Si bien en la práctica y en distintas normativas se establecen y ejecutan algunas responsabilidades y labores relacionadas a la gestión del control interno, lo cierto es que formalmente no se ha observado que se tenga mapeado el funcionamiento (diseño o modelo) de ese sistema a nivel de toda la Entidad, ni de la participación de las distintas áreas involucradas, ni de la forma en que deben integrarse como parte de un solo engranaje, de lo cual, la Oficina de Control Interno es un componente más.

*(Ver Anexo N° 06 - Listado de informes emitidos y pendientes de respuesta en el 2021)*

## Evaluaciones al Proceso de Crédito

Los resultado de los estudios enfocados en el otorgamiento y seguimiento del crédito de los segmentos Corporativo y de Personas para el plan de labores ejecutados durante el 2021. La atención de los hallazgos se encuentra en proceso por parte de los responsables.

### Banca de Personas

El abordaje de las evaluaciones realizadas corresponde a:

- Mediante el estudio de Gestión de Puntos de Venta con corte al 31-03-2021, se evaluó para una muestra de 15 operaciones de crédito de distintas oficinas del Banco, el cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente,
- La Evaluación de Control interno en oficinas comerciales de Banca de Personas incluyó la revisión conjunta de 20 operaciones de crédito de las oficinas de Liberia y Plaza América, por un monto total de ¢707.8 millones y US\$ 677.1 miles, con corte al 16-04-2021.
- Por su parte el estudio de Crédito de Banca de Personas - con corte al 30-09-2021- incluyó la revisión y evaluación de la gestión y controles que ejercen las oficinas comerciales y las áreas de apoyo que participan en el otorgamiento de crédito para Banca de Personas.

Las deficiencias generales se refieren a:

- Omisiones y errores en la identificación y respaldo de los fondos que sustentan los ingresos de los clientes, así como las actividades económicas que realizan, ello para sustentar el análisis de capacidad de pago,
- Debilidades en el cumplimiento de la normativa respecto al origen y procedencia de los fondos,
- Necesidad de implementar métricas para capturar el tiempo de atención desde la solicitud del crédito hasta su formalización, en procura de mejorar la experiencia del cliente e incentivar los negocios,
- Conveniencia para formalizar la estrategia de cobro administrativo, así como revisar el control de calidad en la aplicación de criterios para el seguimiento de las operaciones en mora.

### Banca Corporativa

La evaluación a los clientes del segmento corporativo concluyó en el último trimestre 2021. Se revisaron 35 clientes, mediante una primera muestra de 20 deudores con corte al 31/12/2020 y una segunda muestra de otros 15 con corte al 30/04/2021. En total, la muestra representó un saldo total de ¢218.437.5 millones, que corresponden a un 12% de la cartera del segmento. Se emitieron 6 informes.

Las pruebas abarcaron el seguimiento de aspectos medulares como la situación financiera y capacidad de pago, estado de las garantías que respaldan los créditos, y el cumplimiento de condiciones de aprobación y de orden regulatorio. Los resultados obtenidos no reflejaron aspectos de alto riesgo, sino casos con faltantes de garantía por deterioro de ésta, e incumplimientos en condiciones establecidas en la aprobación de los créditos.

De igual forma se revisaron los controles en el proceso de seguimiento que realiza la Oficina de Seguimiento de Crédito Empresarial, de ello se determinaron situaciones relativas a la ausencia de valoraciones periódicas de riesgos, mejoras en el almacenamiento de la información de los clientes y seguimiento a los créditos sindicados.

Este alcance se complementó con la atención y seguimiento de los planes y gestiones implementadas por el Banco, con enfoque en el Acuerdo SUGEF 2584-2020 y los fondos ODP brindados por el Banco Central de Costa Rica.

### **Recuperación de la cartera de crédito**

De nuestra evaluación de los procesos y procedimientos sustantivos relacionados con la recuperación de la cartera de crédito, se efectuaron estudios sobre: Cobro Judicial, Bienes Adquiridos y Liquidación de cartera, en los cuales se identificaron y comunicaron hallazgos relacionados con la ejecución de los procedimientos existentes y aplicación de criterios que no se encontraban normados, así como debilidades en la custodia y respaldo de la información de esos procesos, requiriendo una mejora en las actividades de supervisión.

En detalle las recomendaciones enfocaron en: corregir o mejorar procedimientos relativos al seguimiento de partidas contables pendientes, conciliaciones contables, documentación y aprobación de gastos, al igual que mejoras en los servicios requeridos para para la gestión de bienes adquiridos, conformación de expedientes, el seguimiento de abogados externos, el control general de la cartera insoluta, y el promover acciones para una atención oportuna de quejas presentadas por los clientes relacionadas con el proceso de venta de bienes.

## Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno<sup>8</sup>

Procedemos a referirnos al resultado de los estudios relacionados con las evaluaciones del diseño y efectividad de los riesgos y control interno, los cuales fueron ejecutados y comunicados durante el segundo semestre de ese año; además, mencionamos las opiniones emitidas, sobre normativa relacionada con la gestión de riesgos, que son de aprobación por parte de la Junta Directiva General.

Durante el segundo semestre del 2021, se emitieron 5 informes de Auditoría, de los cuales 2 de estos contenían 3 observaciones de riesgo medio y 3 informes fueron de carácter informativo relacionados con el riesgo de liquidez.

Específicamente, las observaciones de riesgo medio están relacionadas con limitaciones en los procesos las autoevaluaciones de control interno y cualitativa de gestión, de la actualización del diseño del Sistema de Control Interno en el Banco y la identificación de que algunos elementos cualitativos de la Declaratoria de apetito de riesgo de la Entidad, que requieren ser mejorados con el fin de que apoyen -de mejor manera- el establecimiento y delimitación del apetito de riesgo deseado.

Por último, emitimos una opinión sobre las modificaciones propuestas a los Lineamientos Corporativos de Riesgos.

---

<sup>8</sup> Atención del Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento Sobre Gobierno Corporativo”, indica que le corresponde al Comité de Auditoría en su punto: “25.7 Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.”

Que en la reunión No. 04-2020, del 10 de marzo del 2020, en su Artículo II el Comité de Auditoría Corporativo acordó en su punto no. 2 “Aprobar que el contenido de los informes que deben presentar las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero BCR, al Comité Corporativo de Auditoría será sobre los resultados obtenidos en sus evaluaciones y opiniones el diseño y la efectividad del gobierno de riesgos”.

## Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786<sup>9</sup>

A continuación, nos referimos al resultado de las evaluaciones al cumplimiento de la Ley 7786. Debemos mencionar que el objetivo del programa de auditoría fue:

*Evaluar la razonabilidad del control interno aplicable a los procesos en materia de cumplimiento (Ley 7786).*

Durante el segundo semestre del año 2021 emitimos 6 informes que contenían 11 observaciones (10 de riesgo medio y 01 de riesgo bajo). De ese total, 02 observaciones ya han sido atendidas a la fecha de este informe.

En términos generales las observaciones se relacionan con los siguientes temas: transacciones en efectivo, metodologías de riesgo de LC/FT/FPAM/, política conozca a su cliente, monitoreo de clientes, y origen de fondos en el otorgamiento de créditos.

---

<sup>9</sup> Atención del acuerdo Sugef 12-10 Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204 indica que es obligación de la Auditoría Interna ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, cuyos resultados deben ser informados a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Cumplimiento y al Oficial de Cumplimiento.

Además, en la reunión 07-14, del Comité Corporativo de Cumplimiento, del 20 de octubre 2014 se acordó: Solicitar a la Auditoría Interna de manera semestral, presentar este informe ante el Comité Corporativo de Cumplimiento, previo a su presentación a la Junta Directiva

## Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2021



- Conforme el seguimiento de nuestras recomendaciones se determinó que en el 2021 la Administración Activa **atendió 135 hallazgos**, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad.
- Durante el 2021 como parte de los informes de avance trimestrales del plan de labores, también se remitió al Comité Corporativo de Auditoría información del estado de atención de los compromisos y un detalle de los principales temas.
- La población de hallazgos **en proceso de atención era de 124** al finalizar el 2021, distribuidos de la siguiente forma:

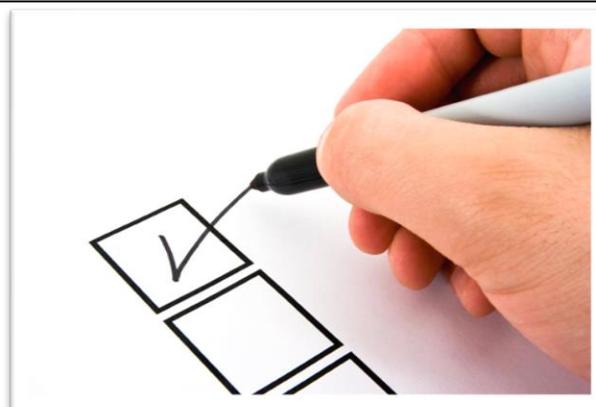
Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	6	1	0
Medio	78	22	0
Bajo	11	6	0
Total	95	29	0

### Principales compromisos atendidos:

- Del registro diario automático del ingreso por intereses de cartera de crédito de marzo 2018 se identificaron reversiones por ¢195.5 millones y US\$37.3 mil que no fueron justificadas:

Como resultado de un análisis realizado por la Oficina de Contabilidad General en conjunto con la Oficina de Normativa y Procesos de Crédito se determinó el origen de las reversiones que estaba aplicando el sistema de préstamos a los ingresos por cartera de crédito.

Adicionalmente, se concluyó sobre la necesidad de implementar acciones a fin de corregir algunas causas que permitan minimizar dichos registros, acciones que fueron atendidas.



- **Fortalecimiento actividades de continuidad tecnológica**

El alcance del Plan de pruebas de Continuidad de TI se revisó y se establecieron ajustes en la planificación de tal forma que se alinee con la cobertura establecida en la normativa vigente (aplicaciones críticas).

Además, se estableció una nueva metodología para la medición de la disponibilidad de los servicios tecnológicos medidos y gestionados por medio de la herramienta conocida como “Uptime”.

- **Debilidades en la aplicación de la metodología para el seguimiento de la capacidad de pago de clientes físicos grupo 1:**

Se aplicaron ajustes a la metodología de análisis y seguimiento de la capacidad de pago de clientes físicos Grupo 1, de manera que permita un seguimiento automático a la capacidad de pago, sin necesidad de que presenten información financiera, lo cual mitigar los impactos en estimaciones de crédito.

- **Sobre la ausencia de un dueño o líder institucional de las Captaciones con el público.**

De nuestra evaluación de la gestión comercial en el BCR, se identificó la necesidad de contar con un dueño o líder institucional de las captaciones con el público. Como parte de las acciones promovidas por la Gerencia General, el tema fue presentado al Comité Corporativo de Activos y Pasivos, de cuyo resultado se ordenó la conformación de un equipo multidisciplinario para el análisis e implementación de acciones para su atención, y además se designó a don Álvaro Camacho de la O, Subgerente de Banca Corporativa, como ese líder o dueño de la gestión de las captaciones con el público.

- **Gestión de funciones clave de negocio y de mercadeo en el BCR**

Para atender las recomendaciones de este informe, la Gerencia General ejecutó

un plan de trabajo que incorpora las acciones necesarias para diseñar o rediseñar funciones clave de negocios y de marketing relativas, entre otras, al estudio del entorno, la investigación de las necesidades de los clientes, la publicidad, el desarrollo y la administración de productos, al diseño y ejecución de una estrategia general de negocio y mercadeo.

- **Protocolos de recuperación para plataformas y aplicaciones críticas**

Se llevó a cabo un proceso de actualización de los protocolos de recuperación para las aplicaciones críticas. Además, revisaron los controles vigentes para garantizar que éstos se mantengan actualizados conforme se produzcan cambios en la estructura, funcionamiento y crecimiento de servicios de las aplicaciones que impliquen acciones de recuperación.

- **Atención de procesos críticos de éxito necesarios para inicio y desarrollo del proceso de Transformación Digital**

De la evaluación del proceso de Transformación Digital en el BCR, se identificaron aspectos considerados críticos y necesarios para la plataforma que sustenta el desarrollo de su transformación digital. Los elementos que presentan debilidades en el BCR, entre otros, corresponden a: administración de proyectos, arquitectura empresarial y gestión de la demanda, desarrollo de productos, innovación y desarrollo, gobierno de datos, estrategia y herramientas de CRM, inteligencia de negocios y “data analytics”, y capacidad de la Gerencia Corporativa de TI.

En atención a nuestra recomendación, la Administración del BCR consideró estos factores críticos como parte del Plan Maestro de Transformación Digital, siendo que a la fecha se identificaron los compromisos y los planes para su ser atendidos. Otros se

encuentran en proceso de revisión y mejora como parte de las acciones para atender el AUD-0029-2020 “Gestión de funciones clave de negocio y de mercadeo en el BCR”.

- **Uniformidad y deficiencias en el proceso de elaboración del calce de plazos de las tarjetas de crédito**

Se logró la revisión y actualización del “Procedimiento para el cálculo del calce de plazos de tarjetas de crédito para el envío a la SUGEF”, lo que permitió ajustarlo conforme a lo que -en la práctica- se venía aplicando en relación con las tarjetas que están en el sistema de tarjetas (Sistar BCR), quedando pendiente el traslado de tarjetas provenientes de Bancrédito.

- **Casi la mitad de la cartera de crédito de Banca de Personas estaba clasificada como personas jurídicas, siendo operaciones de tarjetas de crédito, consumo y vivienda.**

Mediante este hallazgo, originado en el estudio de Otorgamiento y seguimiento de la cartera de crédito de la Banca de Personas, realizado durante el segundo semestre del 2020, se identificó la existencia y remisión a la SUGEF - por medio del XML de cartera de crédito - de información de productos de consumo, de tarjetas de crédito y de vivienda, asignados incorrectamente a personas jurídicas, siendo lo correcto a personas físicas, conforme las regulaciones de la superintendencia de bancos.

Como medida de atención, la entidad procedió con la revisión y ajuste de los casos que lo requerían, y propuso la revisión y reforzamiento de los procesos de control y seguimiento de la cartera de crédito de la Banca de Personas, incluyendo la revisión de las funciones de las oficinas relacionadas, así como el establecimiento de indicadores individuales de desempeño de los servidores.

- **Elaboración del informe de viabilidad que debe respaldar la aceptación de nuevos fideicomisos, según se dispone en la normativa interna vigente**

Producto del estudio denominado Gestión fiduciaria y fideicomisos comerciales, cuyo alcance consideró el proceso de análisis y aprobación de nuevos fideicomisos, se constató el incumplimiento de la elaboración del informe de viabilidad que debe respaldar la aceptación de nuevos fideicomisos, según lo dispuesto en la normativa vigente.

Por lo tanto, en la recomendación se solicitó que como parte del proceso previo de análisis y aprobación de nuevos fideicomisos, se cumpliera con la elaboración y debida autorización del informe de viabilidad o factibilidad, lo cual fue acogido por la Administración.

- **Servicios de Infraestructura y Seguridad:**

Se implementaron acciones para asegurar la actualización de antivirus en los servidores que soportan los servicios y productos del Conglomerado Financiero BCR, atendiendo en especial aquellos que presentan obsolescencia y soporte en la versión de sistema operativo Windows 2003 y 2008. Analizando mecanismos alternativos y seguimiento en el cumplimiento de los controles definidos.

- **En relación con los problemas por la reclasificación de la cartera pasiva producto de debilidades en el empadronamiento y homologación de clientes**

Se realizaron mejoras al proceso de empadronamiento de los clientes y se atendieron inconsistencias técnicas que presentaba el reporte VAL210 que permite identificar los clientes con problemas de empadronamiento.

- **Proceso de Crédito**

En octubre del 2018, la Auditoría Interna presentó ante la Junta Directiva el informe AUD-0284-2018. El contenido del informe exponía una serie de situaciones derivadas de un diagnóstico general del proceso de crédito, con el propósito de identificar mejoras que agregaran valor a las prácticas de control, la gestión de riesgos, y el logro de los principales objetivos del negocio. El informe derivó en 24 recomendaciones, una de ellas constituía la necesidad de formalizar la gobernanza del proceso de crédito y establecer el rol de un gestor general del proceso.

Para atender las recomendaciones brindadas, la Junta Directiva General aprobó el plan de trabajo en julio del 2019, inclusive se autorizó la contratación de una empresa externa para acompañar el proceso, designación que recayó en la empresa Deloitte. De la participación de esta empresa, se generaron - como entregable final - otras 42 recomendaciones adicionales definidas como mejores prácticas.

Durante los dos años transcurridos, la Administración ha ejecutado una serie de acciones y medidas, cuyo estado fue informado a la Junta Directiva el pasado 10 de agosto en sesión 34-2021, artículos VII y VIII. Conforme la evaluación efectuada por la Auditoría se identificaron 13 observaciones atendidas, 9 en proceso y 2 pendientes. Las recomendaciones en proceso de atención constituyen actividades relevantes y transversales,

que ameritan esfuerzos continuados para alcanzar una posición de madurez. Por su parte las dos recomendaciones pendientes, son retos que no se han logrado concretar. La Junta Directiva le encargó a la Auditoría Interna mantener el seguimiento en sus estudios regulares, e informar sobre eventuales desatenciones conforme el plan de acción establecido por la Administración para atender todas las recomendaciones.

- **Con respecto a la duplicidad de registros contables de las obligaciones con Banprocesa**

Se realizaron los ajustes correspondientes, a fin de corregir la duplicidad identificada y se coordinó con la Oficina de Contratación Administrativa, el correcto tratamiento de las facturas de Banprocesa.

- **Revisión al alcance y funcionalidad del Plan Integral de Control Interno (PICI), con el fin de fortalecer el seguimiento y atención de las debilidades relevantes y de alto riesgo de la Entidad**

La Administración presentó avances relevantes en la atención del tema, tales como la presentación al Comité Corporativo de Auditoría- con el fin de “Automatizar y centralizar los pendientes, que surgen de informes de reguladores y fiscalizadores”, entre otros.

## Principales compromisos en seguimiento



- Seguridad de videos y documentos compartidos:** Se identificó la necesidad de establecer controles que mitiguen la exposición de información compartida por las personas trabajadoras del BCR mediante las plataformas Microsoft Teams y Somos BCR que podría exponer información sensible del Banco a terceros.
- Atención de la planificación estratégica:** Para alcanzar un mayor grado de implementación del PETI, es necesario que las partes interesadas tengan una participación más activa, además de fortalecer los procesos vinculados con la gestión estratégica.
- Registro contable de arrendamientos financieros, conforme la NIIF 16 y la entrada en vigor del Reglamento de Información Financiera:** Se mantiene en seguimiento la correcta aplicación de las NIIF 16 Arrendamientos, para lo cual se requiere la depuración del auxiliar de arrendamientos que permitan conciliar con los pagos reales que realizan las diferentes oficinas, así como la automatización del control y registro de los arrendamientos.
- Aplicación inoportuna de incapacidades cuando hay de por medio una hospitalización:** Al respecto, se determinó que los colaboradores no registran oportunamente las boletas de incapacidades de la CCSS, situación de genera que se les siga pagando el salario con todos los beneficios y no como subsidio por incapacidad, aspecto el cual se mantiene en proceso de atención.
- El proceso de acreditación de vacaciones requiere ajustarse para los casos en que una persona trabajadora no ha cumplido con 50 semanas de trabajo continuo:** Como parte del proceso de acreditación del derecho de vacaciones, se deben deducir aquellos periodos en los que no hubo prestación de trabajo (de forma que estas situaciones sean consideradas en el cálculo respectivo de acreditación), por ejemplo: permisos/suspensiones sin goce salarial, incapacidades o cualquier otra situación que produjo una suspensión temporal del contrato de trabajo; estos aspectos en encuentran en proceso de revisión para lograr solventarse.
- Ausencia de reglas de negocio para las aplicaciones que soportan el proceso de crédito de Banca de Personas:** Las reglas de negocio de las aplicaciones que soportan el proceso de crédito de Banca de Personas no se encuentran documentadas ni respaldadas de conformidad con un procedimiento establecido, con el fin no solo de custodiarlas, sino de utilizarlas para efectos de gestionar el conocimiento, la mejora continua de las aplicaciones y su administración general. La Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito inició el trabajo para atender las recomendaciones emitidas, lo cual se completará en diciembre de 2021.
- Necesidad de efectuar un nuevo análisis sobre la póliza contra fraude para medios de pago:** La revisión de la póliza de seguro denominada “Seguro de tarjeta de crédito/débito”, cuyo objeto es amparar al BCR contra cargos fraudulentos efectuados contra las tarjetas de sus clientes, evidenció la necesidad de revisar las condiciones bajo las cuales fue contratada, en vista del alto costo que representa para el Banco, en comparación con los beneficios obtenidos producto de los fraudes y otros eventos de siniestralidad cubiertos por la misma.

Para atender las recomendaciones de auditoría, el responsable de atender el informe dispuso analizar el costo de la póliza y buscar mecanismos alternativos para cubrir el robo y el fraude en tarjetas. Es de indicar que en atención de una recomendación se llevaron acciones durante el 2021 para acelerar la recuperación de partidas antiguas por cobrar, a una empresa aseguradora, por la suma de **¢684 millones**.

- **Inconsistencias en las reglas de negocios aplicadas por SEGUI:** Se mantiene en seguimiento las debilidades en las reglas del SEGUI para mostrar de forma correcta las fechas de pago de las operaciones de crédito; de ello, se logró realizar la mejorar al reporte de la cartera de préstamos (PRMOC), sin embargo, se determinaron inconsistencias que deben de ser corregidas (se mantiene pendiente debido a un tema de prioridades a nivel de TI).

Una vez que se cuente con el reporte corregido, procede efectuar los ajustes al SEGUI, no obstante, tomando en cuenta la próxima entrada de la Sugef 1-21, es de esperar ajustes a los requerimientos de información por parte del regulador.

- **Ausencia de acciones concretas que permitan gestionar la estrategia del Banco para fortalecer el enfoque de rentabilidad y riesgo en sus esfuerzos comerciales:** Con el alineamiento estratégico 2020-2021 se incluyeran algunos aspectos puntuales del oficio como la segmentación de líneas de negocio, fortalecer el sistema de costeo, alinear la gestión tecnológica; sin embargo, por la propia concepción de “transitoriedad” de ese alineamiento, no nos fue posible validar o verificar los aspectos sustantivos del oficio, referente a que los conceptos de rentabilidad y riesgo formen parte integral de toda la estrategia permanente del Banco.

Es de esperar que ello se logre mediante el nuevo plan estratégico -de largo plazo- que actualmente se encuentra en desarrollo.

- **Es preciso garantizar la implantación efectiva del servicio de contingencia denominado stand-in, principalmente en cuanto a la definición de las reglas que le son aplicables y la documentación de su ejecución:** La recomendación sugiere la entrada en funcionamiento del plan de contingencias para los medios de pago, ante las imposibilidades de comunicación, u otras fallas en los sistemas y aplicaciones que afecten el servicio y la imagen del BCR. La Administración se comprometió para el 30/09/2021, a revisar, actualizar y ejecutar las reglas del negocio -en el nuevo Switch IST.
- **Ausencia de normativa que regule el conocimiento de los proveedores de bienes y servicios bajo el enfoque del riesgo de LC/FT:** Como parte de la evaluación de la política “Conozca a su proveedor”, se determinó que el Banco no cuenta con normativa relacionada con el establecimiento de relaciones comerciales entre la Entidad y sus proveedores de bienes y servicios, con el fin de gestionar el riesgo de LC/FT, aspecto el cual se encuentra en proceso de atención.
- **Es indispensable mejorar la administración de los fideicomisos de obra pública en funciones sustantivas requeridas para lograr una gestión efectiva y con un equilibrio de gestión de riesgo y rentabilidad:** El resultado obtenido de nuestra evaluación permitió identificar cuatro funciones sustantivas con aspectos que deben atenderse para mejorar la gestión de los fideicomisos, a saber: la asignación de encargados de los contratos y labores de supervisión de estos, el control de la información, principalmente en aspectos de custodia, la fiscalización de las Unidades Administradoras de Proyectos (UAP) y la gestión de riesgos y control interno.

En este último tema se evidenció que no existe un plan de administración de los riesgos mapeados para el área, su ejecución, control y la documentación correspondiente.

La Administración presentó una propuesta inicial para valorar el alcance de las tareas y actividades requeridas que permitan subsanar y corregir las deficiencias identificadas. Realizado el escenario, se determinó por parte de la Subgerencia de Banca Corporativa en conjunto con la Gerencia de Negocios Esfera, que se requieren plazos de un año e inclusive hasta dos - en algunos puntos específicos - para la atención razonable del cronograma de trabajo establecido. La principal limitación señalada consiste en el personal asignado dados los múltiples compromisos y requerimientos del área.

- **Se identificaron 141 operaciones de crédito cuya categoría de riesgo del deudor ameritaba remitirlos al Comité de Crédito, de conformidad con la normativa vigente:** En atención al hallazgo efectuado, la Administración se comprometió a revisar para cada crédito otorgado, los criterios utilizados para ser sujetos de crédito, particularmente en cuanto a la categoría de riesgo. Si el ejercicio lo revela, existe el compromiso de ajustar el tipo de crédito y reportarlo correctamente a la SUGEF, además en aquellos casos en que las categorías de riesgo sean correctas, los casos se enviarán al Comité de Crédito para su convalidación.

## ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORES EXTERNOS, CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y SUGEF

- Como parte de nuestro sistema de seguimiento, se incorporan las observaciones y recomendaciones comunicadas a la Administración por los auditores externos, como por parte de las entidades supervisoras como la Sugef y la CGR.
- Para aquellos hallazgos, cuyas recomendaciones no formaron parte de alguno de los informes de la AI-BCR, se emitió un oficio a la Administración activa que se incorpora a nuestro conjunto de hallazgos en seguimiento emitidos en años anteriores y en proceso<sup>10</sup>.
- En el caso de la Sugef, se tiene estructurado un esquema de seguimiento para la atención del oficio Sugef 1265-2019 y compartido con la Jefatura de Gobierno Corporativo.
- De acuerdo con el sistema de seguimiento de Disposiciones y Recomendaciones de la Contraloría General de la República, al cierre del 2021 la organización se encontraba atendiendo 7 disposiciones<sup>11</sup> y ha finalizado la atención de 16 disposiciones, según el siguiente resumen:

Informe	Asunto	Atendida	Proceso
DFOE-AE-IF-00009-2017	INFORME DE LA AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL ACERCA DE LA RAZONABILIDAD DE LOS FLUJOS DE EFECTIVO DEL FIDEICOMISO DE LA PLANTA TERMICA GARABITO, N.O DFOE-AE-IF-00009-2017	4.3	
			4.5
DFOE-AE-IF-00012-2017	REMISION DEL INFORME DE AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL ACERCA DE LA RAZONABILIDAD DEL COSTO DE LA PLANTA HIDROELECTRICA TORO 3, N.º DFOE-AE-IF-00012-2017	4.17	
			4.18
DFOE-EC-IF-00013-2019	INFORME DFOE-EC-IF-00013-2019 AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL PROCESO PRESUPUESTARIO EN EL BANCO DE COSTA RICA	4.4	
		4.5	
		4.6	
		5.2	
DFOE-EC-IF-00021-2018	INFORME N° DFOE-EC-IF-00021-2018, AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE LA COLOCACION Y USO DE LOS RECURSOS DEL FIDEICOMISO NACIONAL DE DESARROLLO (FINADE)	4.8.	
		4.9	
DFOE-EC-IF-00023-2019	INFORME N° DFOE-EC-IF-00023-2019 DE LA AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE LA GESTION FIDUCIARIA DEL BANCO DE COSTA RICA		4.4
			4.5
		4.6	

<sup>10</sup> En el 2020 se emitieron los oficios 5 oficios vinculados a seguimientos de la carta de gerencia los cuales al 31/12/2019 estaban en proceso de atención. A saber: AUD-0161-2020, AUD-0186-2020, AUD-0250-2020, AUD-0251-2020, AUD-0252-2020.

<sup>11</sup> Las presentación de esta información se realiza para dar atención a lo establecido en el artículo 22, inciso g), de la Ley General de Control Interno, y en el punto 2.5.2 de los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República, les comentamos

Informe	Asunto	Atendida	Proceso
DFOE-EC-IF-00023-2020	INFORME N° DFOE-EC-IF-00023-2020 DE AUDITORIA OPERATIVA SOBRE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO DE FINANCIAMIENTO CON RECURSOS DEL FOFIDE DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO		4.6
DFOE-EC-IF-00024-2018	INFORME N° DFOE-EC-IF-00024-2018 SOBRE LA GESTION DE LA AUDITORIA INTERNA DEL BANCO DE COSTA RICA.	4.10	
		4.4	
		4.5	
		4.6	
		4.7	
		4.8	
		4.9	
DFOE-SAF-IF-00010-2020	INFORME NRO. DFOE-SAF-IF-00010-2020 DE AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO APLICADO AL PROCESO DE ARRENDAMIENTO DE VEHICULOS DE LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO DE COSTA RICA		4.4
			4.5

El detalle de cada una de las disposiciones se adjunta en el *Anexo N°07 - Listado de Disposiciones de CGR*

---

Rafael Enrique Mendoza Marchena  
Auditor general corporativo a.i.