



# INFORME ANUAL LABORES 2022

## Auditoría General Corporativa Banco de Costa Rica

Rafael Mendoza Marchena, auditor general corporativo

Correo electrónico:

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



# TABLA DE CONTENIDO

<b>SOBRE LA GESTIÓN AI-BCR 2022</b>	<b>3</b>
<b>Datos estratégicos relevantes</b>	<b>3</b>
<b>Estudios de auditoría</b>	<b>5</b>
<b>Datos financieros relevantes</b>	<b>6</b>
<b>Datos operativos relevantes</b>	<b>6</b>
<b>Nuevos retos de la Auditoría Interna</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES</b>	<b>8</b>
<b>Plan de Labores</b>	<b>8</b>
<b>Utilización de los recursos.</b>	<b>9</b>
<b>Atención de denuncias.</b>	<b>10</b>
<b>Auto evaluación anual de Calidad 2022.</b>	<b>11</b>
<b>Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de Calidad 2021.</b>	<b>12</b>
<b>Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de Calidad 2020.</b>	<b>13</b>
<b>Plan Estratégico y Plan Operativo 2022</b>	<b>14</b>
<b>CMI AI-BCR 2022</b>	<b>16</b>
<b>Capacitación dirigida al Auditor y Subauditora General durante el 2022.</b>	<b>16</b>
<b>RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS</b>	<b>18</b>
<b>Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2022</b>	<b>18</b>
<b>Evaluaciones al Proceso de Crédito</b>	<b>23</b>
<b>Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786</b>	<b>27</b>
<b>Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2022</b>	<b>28</b>
<b>Estado de las recomendaciones de auditores externos, Contraloría General de la República y Sugef</b>	<b>35</b>

# SOBRE LA GESTIÓN AI-BCR 2022

## Datos estratégicos relevantes



El 2022 fue el año que marcó el cierre del ciclo estratégico definido por la Auditoría General Corporativa (AI-BCR) 2020-2022, en el cual se cosecharon muchos aprendizajes y se probó la capacidad de adaptabilidad y evolución de la forma de prestar los servicios de auditoría interna a la Organización. La meta estratégica propuesta para el 2022 fue alcanzar un **89%**, de lo cual se logró un **82.98%**; alcanzado con los esfuerzos conjuntos de todos los miembros de la Auditoría Interna, pese a varios imprevistos que experimentados durante dicho ciclo de planificación.

Conviene mencionar que, en el último trimestre del 2022, llevamos a cabo la nueva formulación estratégica de la AI-BCR, para el periodo 2023-2025; que fue aprobada por el Comité Corporativo de Auditoría y la Junta Directiva General; en el cual, se consideraron -entre otras cosas- las iniciativas y actividades tácticas avanzadas pero que no se completaron al 2022.

Como parte del fortalecimiento de la función de auditoría interna, se crearon nuevas formas de interacción con las partes interesadas, que promovieron la revisión de las metodologías de trabajo, dimos mayor énfasis a los servicios preventivos y de los enfoques y alcances de las evaluaciones de mayor riesgo. Aprovechamos las ventajas y oportunidades que el entorno virtual nos ofrecía, siendo las herramientas para la comunicación y el desarrollo del trabajo colaborativo, un medio que nos permitió evolucionar y transformar la forma tradicional de llevar a cabo los métodos de trabajo y los estudios, estando presentes en los temas de mayor riesgo e impacto para la Organización.

En el 2022, se ejecutaron **42** estudios de auditoría<sup>1</sup>, enfocados principalmente en las áreas de mayor riesgo y contribución estratégica institucional, con un logro del **99,76%**, del plan

---

<sup>1</sup> El plan de labores fue aprobado por el Comité Corporativo de Auditoría (CCA), en reunión 16-21 del 02/11/2021, el cual estaba conformado por 44 estudios; en la reunión 03-22 del 9 febrero del 2022, dicho Comité aprobó excluir un estudio. Posteriormente, en la reunión 10-22 del 4 de octubre del 2022, dicho comité aprobó incluir un estudio y excluir dos estudios, por lo tanto, se tiene que el plan de labores 2022 de la AI-BCR finalizó con 42 estudios ejecutados.

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 2022 y de los dos años anteriores, **se alcanzó la cobertura del 93.62% de las unidades auditables, siendo un 95% la meta estratégica de cubrir el universo auditable entre el 2020-2022 (176 de las 188)**, es importante mencionar que 32 de las 33 unidades de Alto riesgo fueron evaluadas en ese periodo. La única unidad auditable pendiente de alto riesgo pendiente de evaluar correspondió a “Gestión de programas y proyectos”, que se excluyó del plan de labores del 2022, por un control de cambio autorizado por el jerarca; y por ello, tuvo prioridad en el plan de labores 2023, la cual, se encuentra en desarrollo.

## Estudios de auditoría

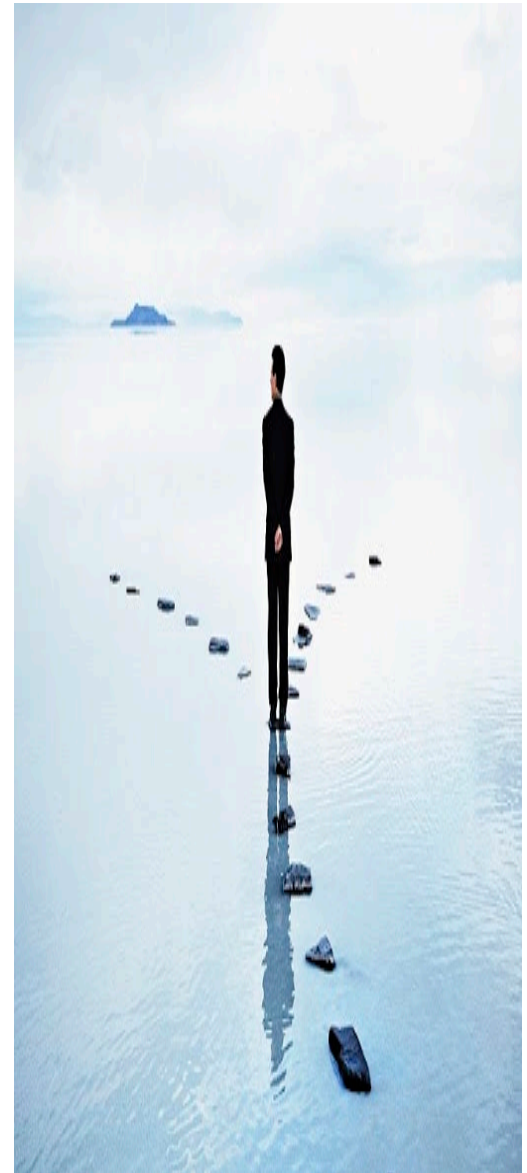
En el 2022, se atendieron 42 estudios, distribuidos de la siguiente forma:

Tipo estudio	Cantidad
Servicios Preventivos	3
Financiero	2
Operativo	2
De cumplimiento <sup>2</sup>	35

Mientras que, por nivel de riesgo de los procesos asociados a esos 42 estudios, se tiene la siguiente distribución:

Nivel Riesgo del Estudio	Cantidad
Alto	16
Medio	23
No requiere	3

*(Ver Anexo N° 2.1 Listado de estudios del plan de labores el 2022)*



*"La tecnología reinventará los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito" Stephen Covey*

<sup>2</sup> Se enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o mandatos identificados como criterios, establecidos en el bloque de legalidad asociado al tema.

En materia de servicios preventivos, se brindaron servicios de asesoría a la Junta Directiva General en temas específicos solicitados por dicho órgano, así como la atención de servicios de asesoría requeridos por titulares subordinados, en materias de competencia de la AI-BCR. Además de la emisión de **24 oficios de opinión** sobre los cambios o emisiones de nuevas políticas, reglamentos y lineamientos<sup>3</sup>, **28 oficios** con las opiniones sobre revisión de informes de fin de gestión y **42 servicios de legalización de libros** (23 aperturas y 19 cierres).

## 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 **¢1.638 millones**, originados en estudios de oficinas comerciales y validación contable. (*Ver Anexo N°01 - Ahorros y beneficios generados AI-BCR 2022*)

## Datos operativos relevantes

Los cambios producto de la pandemia y la necesidad de promover la transformación digital de nuestros procesos, 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.

En complemento a lo expuesto, un hecho a resaltar es el impacto ocasionado por las 16 plazas vacantes no cubiertas, y que han incidido en forma directa en los planes de labores<sup>4</sup> y planes operativos<sup>5</sup>, según ha sido informado en su oportunidad.

---

<sup>3</sup> Servicios de asesoría, en donde la labor efectuada no constituye una evaluación a los mecanismos de control interno aplicables.

<sup>4</sup> Hechos comunicados al Comité Corporativo de Auditoría en oficio AUD-0241-2021 y a la Junta Directiva General en oficio AUD-0273-2022 **en la presentación de la propuesta de modificación al plan anual de labores 2022.**

<sup>5</sup> Hechos comunicados al Comité Corporativo de Auditoría en oficio AUD-0272-2022 y a la Junta Directiva General en oficio AUD-0278-2022 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 89%**

## Nuevos retos de la Auditoría Interna

La nueva realidad en la cual se desarrollan las actividades profesionales, postpandemia por el COVID-19 y la necesidad de acelerar la transformación digital de la función de auditoría interna, crea el desafío de replantearnos la forma por medio de las cuales se mejore la entrega de valor de los servicios que provee la auditoría interna a las organizaciones, en donde la meta a alcanzar es lograr incrementar los índices de satisfacción de 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 urgencia de emprender proyectos de transformación y potenciar la adopción de nuevas metodologías<sup>6</sup> y enfoques 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>6</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 2022 se logró una ejecución del plan anual de labores del **99,76%**, producto de la atención de 42 estudios de auditoría; a los cuales se suman 4 investigaciones preliminares, para un total de 46 proyectos de auditoría ejecutados durante el 2022.

## 01 Plan Labores.

## 02 Plan Estratégico y Plan Operativo.

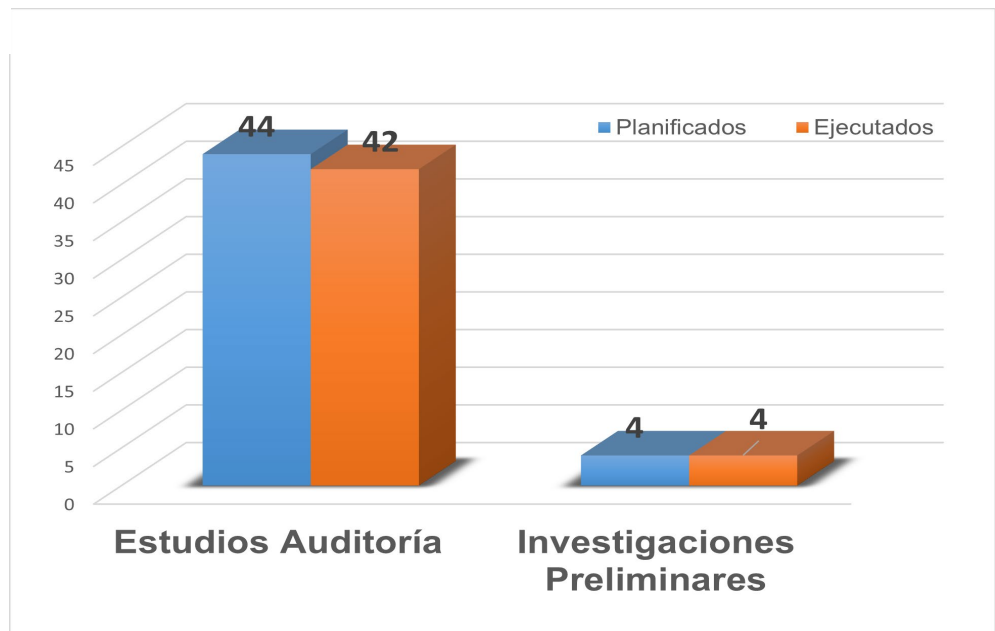
## 03 CMI 2022.

### Plan de Labores

Se desarrollaron:

42 estudios de servicios de auditoría y

4 estudios vinculados a investigaciones preliminares, de los cuales se concluyó 1, al corte de este informe.



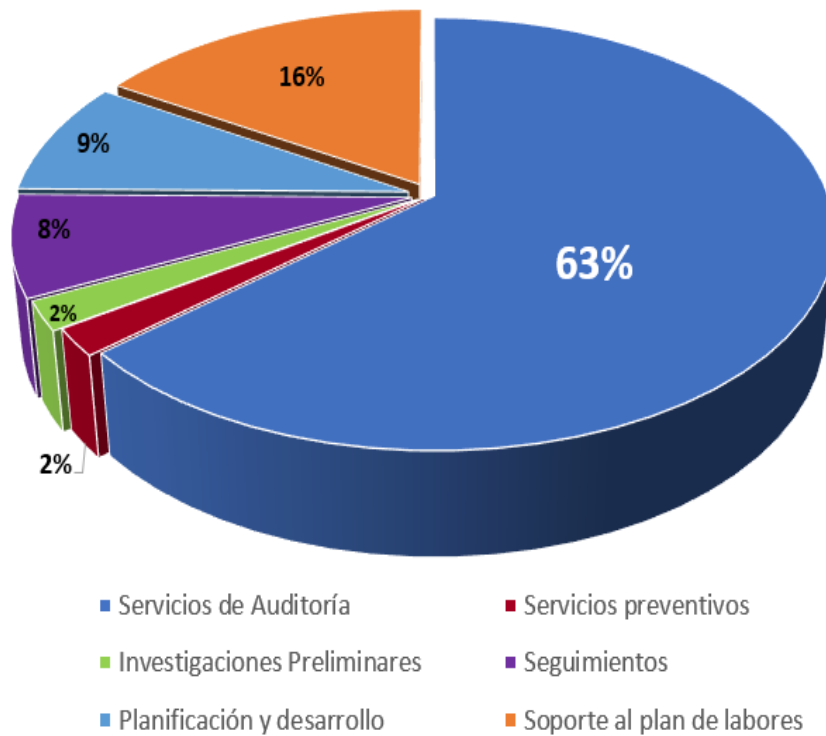
De esos 42 estudios, 16 tenían asociados unidades auditables de riesgo Alto. Los principales estudios ejecutados tuvieron relación con: temas financieros y de gestión contable, administración de la liquidez, gestión del riesgo en la organización, gobierno corporativo, proceso de crédito (enfoque integral de ambas bancas), gestión comercial (oficinas, productos y servicios), transformación digital, gestión de capital humano, continuidad del negocio, fideicomisos, tecnología de información y subsidiarias, entre otros.



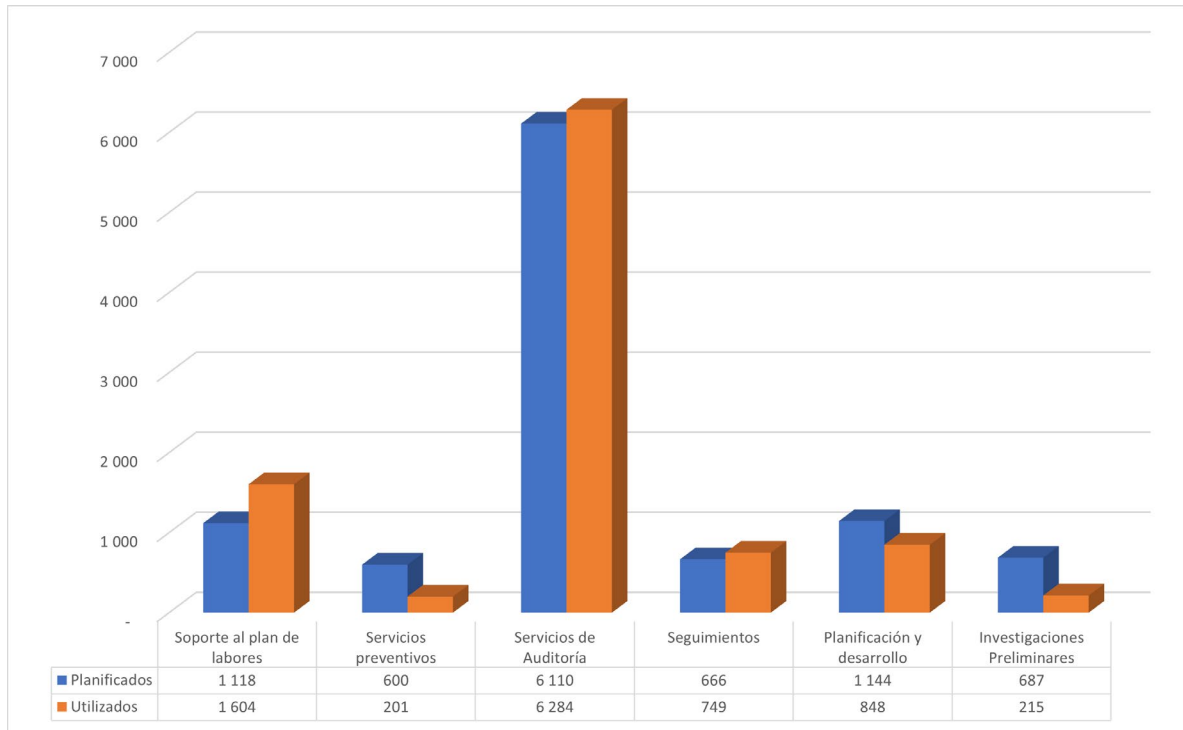
Como parte de nuestros estudios, se llevaron a cabo 4 evaluaciones obligatorias asociadas al bloque de legalidad aplicable a la Institución. (*Ver Anexo N° 02 -Detalle de estudios realizados AI-BCR 2022*)

## Utilización de los recursos.

Se empleó el **67%** del tiempo disponible de los servidores para atender servicios de auditoría, servicios preventivos e investigaciones preliminares:



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 AI-BCR 2022)

## Atención de denuncias.

En el 2022, ingresaron al sitio de denuncias de la AI-BCR un total de las **95 denuncias** a las cuales se les aplicó el análisis de admisibilidad para determinar su tratamiento, con los siguientes resultados, la mayoría correspondían a quejas o reclamos:



Por otra parte, existen **12 denuncias en seguimiento**, población conformada por denuncias recibidas tanto en el año 2022 (9 de ellas) como de años anteriores (3 de ellas); cuyo curso de atención por parte de la Administración no había finalizado al corte de este informe.

## Auto evaluación anual de Calidad 2022.

En el 2022 se efectuó la auto evaluación de la calidad<sup>7</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 2020 y el 30 de noviembre de 2021, cuyo resultado ameritó la atención de 2 hallazgos; cuyo avance de atención es el siguiente resumen:



En lo que respecta al análisis de percepciones de las partes interesadas, conviene mencionar que para el 2021 se aplicó -por primera vez- una entrevista a los miembros de la Junta Directiva General, por parte de una firma independiente, con el fin de obtener una realimentación más precisa sobre la gestión de la Auditoría Interna, en general, los resultados fueron valiosos gracias a la participación activa de los directores(as).

<sup>7</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-0143-2022.

## Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de Calidad 2021.

En el 2021 se efectuó la auto evaluación de la calidad, 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 Seguidos

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.

**El avance es del 50%**



### Atención de Estándares

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

**El avance es del 50%**



### Fundamento emisión de opiniones

1. Revisión del procedimiento, para aclarar requisitos y actividades y actualizarlo.

**El avance es del 85%**

2. **Hacer un proceso de divulgación.**



## 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:



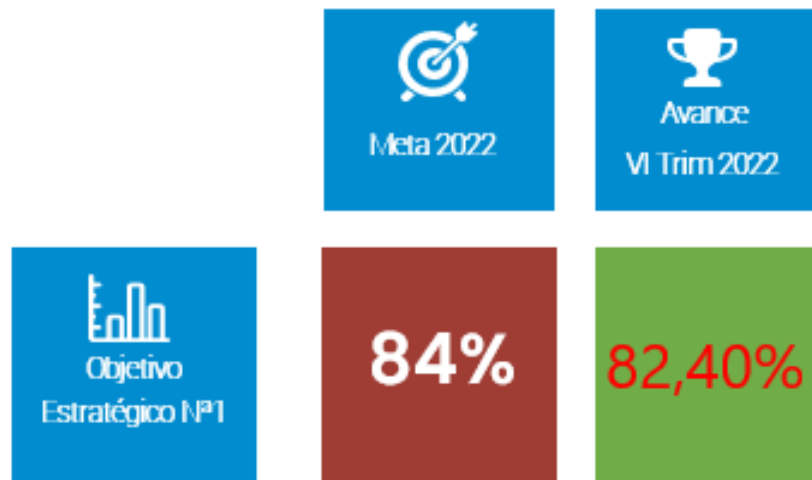
Lo que respecta al proceso de implementación de la Gestión del conocimiento de las personas trabajadoras y nivel gerencial de la Auditoría Interna, se optó por suspender temporalmente nuestra iniciativa, relacionada con la aplicación de las herramientas propias para la identificación y gestión de brechas; esto por cuanto, se logró una coordinación con el área técnica (Gerencia de Capital Humano) para acompañarnos -de una más integral- en ese proceso para el año 2023.

## 02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2022.

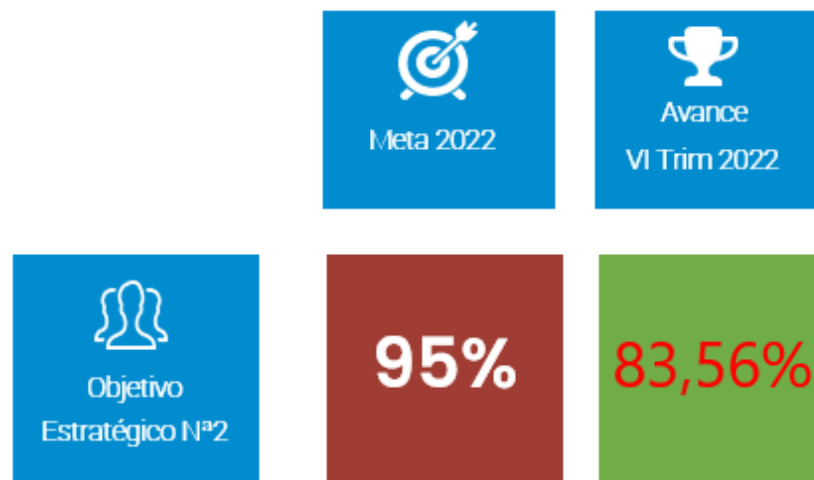
### Plan Estratégico y Plan Operativo 2022

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.

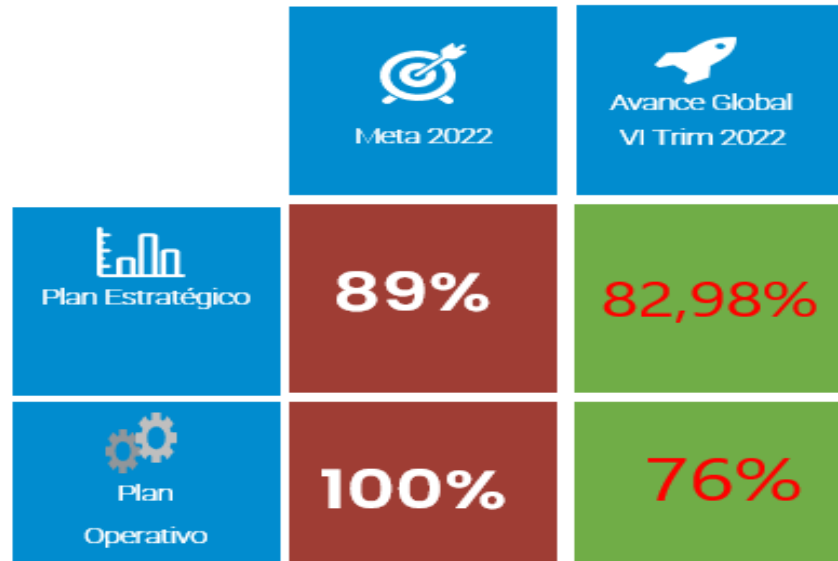
**Objetivo estratégico N°1:** Incrementar la cobertura y enfoque de los servicios preventivos y los servicios de auditoría que mejoren la efectividad de los procesos de mayor riesgo e impacto estratégico de



**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 2022 se ilustra a continuación:



La influencia en los resultados, menores a lo proyectado, proviene de los imprevistos del 2022 como: la atención de 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, sumado a la demora en la reposición de varias plazas vacantes. Como se indicó inicialmente- las iniciativas y actividades tácticas con avances relevantes, pero que no se lograron completar en el 2022, fueron consideradas en el nuevo ciclo estratégico AI-BCR 2023-2025. (*Ver Anexo N° 4 Seguimiento del Plan Estratégico y Plan operativo AI-BCR 2022*)

## 03 CMI AI-BCR 2022.

### CMI AI-BCR 2022<sup>8</sup>

El resultado obtenido en el 2022 fue de **89.92%** 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, con resultados del 4,09% de una meta del 20% proyectado, 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 2022 Auditoría General Corporativa*)

Capacitación dirigida al Auditor y Subauditora General durante el 2022.



En cumplimiento del encargo establecido por la Junta Directiva General en la sesión 27-22, artículo XIII del 06/09/2022, a continuación, nos referimos a la inversión en materia de capacitación recibidas por el Auditor General Corporativo y la Subauditora Interna a.i., (*Ver Anexo N° 9 Inversiones en materia de capacitación*)

En esta materia, los espacios destinados para actualización y formación durante el período 2022, se combinaron mediante el aprovechamiento, tanto de los esfuerzos que lleva a cabo la Universidad Corporativa SAGO, como de alternativas externas que resultaron de interés para la Auditoría Interna, conforme el enfoque de nuestro plan estratégico.

En resumen, se participó en las convocatorias del programa de formación de alta gerencia, con enfoque en temas de riesgos y visión estratégica, ello dentro del contexto de las condiciones imperantes en el mercado y las regulaciones vigentes que le cubren, todos temas de actualidad que son fundamentales para el negocio financiero.

---

<sup>8</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



Por otra parte, mediante el programa de Expansión sin límites 2022, se trabajó en fortalecer las habilidades blandas del equipo gerencial, con énfasis en las potenciar las habilidades de escucha y adoptar hábitos de retroalimentación hacia las personas trabajadoras a cargo del líder.

En complemento, se participó en dos cursos externos sobre la visión de las auditorías ágiles y digitales, en procura de buscar conocimientos, habilidades, mejores prácticas y un enfoque de actualidad sobre la forma en que se llevan a cabo las funciones de las Auditorías, conforme a las exigencias actuales.

La información obtenida a través de estos espacios, mediante la interacción con profesores y otros participantes, nos permitió *confirmar nuestro rumbo y prioridad estratégica para acelerar la transformación de la auditoría interna del BCR*, alinearse al nuevo modelo de gobierno, riesgos y cumplimiento de los negocios en competencia -incluida la industria financiera-, siendo fundamental conocer el negocio, sus objetivos, necesidades, así como los “dolores” y preocupaciones que le afectan, anticiparse a riesgos emergentes para tener la capacidad de afrontar los cambios de un entorno en transformación, sujeto al cumplimiento normativo, para aportar valor al negocio con una visión integral.

Conviene señalar que en los casos de aquellas capacitaciones que han sido autorizadas por parte de la Junta Directiva General, en su oportunidad se ha efectuado una presentación con el detalle del contenido y sus alcances.

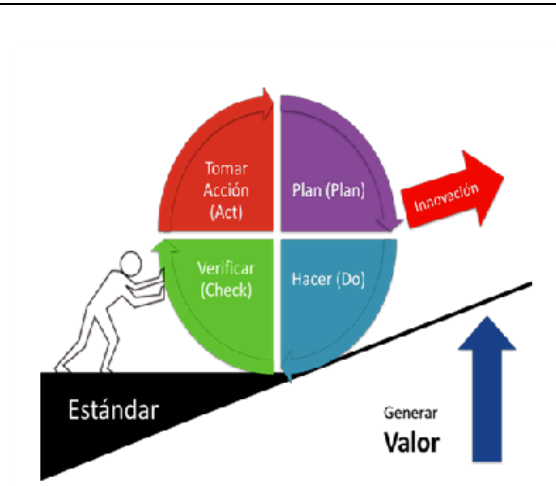
# RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



## Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2022

- La ejecución de los servicios de auditoría ameritó la comunicación de **76 informes** de auditoría: 59 riesgo medio, 17 riesgo bajo,
- De tales informes emitidos se recibieron las respuestas para 75 de ellos, por parte de la Administración; de los cuales, al corte, se tenían 15 respuestas en proceso de análisis por parte de esta Auditoría Interna, así que solo existía un informe con respuesta pendiente de recibir, el cual se encontraba dentro del plazo de atención.

## Principales temas comunicados en los informes:



fortalecimiento de la gestión, que la Gerencia Corporativa de Tecnología de Información ha hecho para la integración de la gestión de los procesos, con un rol participativo y de crítica constructiva para la mejora de los procesos del MGTI.

Lo identificado en el estudio, se detalla a continuación:

- Oportunidades de mejora en el seguimiento de la mejora continua y compromisos de los dueños de los procesos del MGTI
- Oportunidades de mejora en la estructuración del proceso 2.1 Gestionar el marco de gestión del MGTI del BCR.

## Marco de Gestión de las Tecnologías de Información

De los resultados de nuestras evaluaciones, se hace importante reconocer las acciones para el

## Administración de la liquidez 2022

Se evaluó el control interno y la efectividad de la gestión de administración de la liquidez (excepto la administración de inversiones y parametrización de sistemas). Además, se evaluó la efectividad de la administración del riesgo de liquidez, detalladas en el proceso denominado Riesgos Financieros.

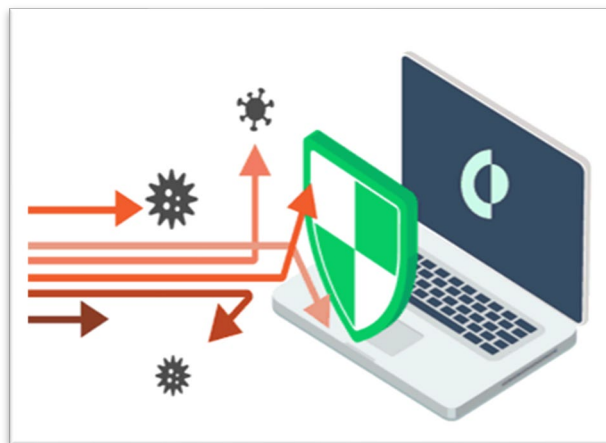
Como resultado, se observó -entre otros- que esté pendiente formalizar los *Procedimientos para la administración de la gestión de liquidez del Banco de Costa Rica*, el cual -además requiere complementarse con algunas actividades conforme a la gestión actual de elaboración de los flujos proyectados. También, se observó que existe referencia a la comunicación trimestral de los flujos proyectados, no obstante, en relación con la situación de liquidez no se observó referencia a la periodicidad de emisión y comunicación.



## Garantías de créditos otorgados al segmento corporativo

Como resultado del estudio de Banca Corporativa; donde se analizó los aspectos relativos a las garantías que respaldan los créditos otorgados se revisaron 25 casos, 16 de garantías comunes y 9 de garantía flotante; de ello, se informó únicamente de un caso, por un incumplimiento en cuanto a la reunión de fincas recibidas en garantía y cuyo avalúo tenía más de cinco años de haberse emitido,

además de presentar atrasos en el pago. Este caso se retoma más adelante en el resumen de evaluaciones al proceso de crédito.



## Gestión y Seguridad de Estaciones de trabajo

Se identificó la necesidad de fortalecer la administración y seguimiento de la implementación del antivirus en las estaciones de trabajo de usuario final y contar con una fuente fiable que brinde el inventario de Endpoints.

Además, los resultados de las validaciones que esta Auditoría realizó, sobre la cobertura de "antivirus" y su estado de actualización, en los equipos de usuario final, conciliado con la información almacenada en la plataforma Cortex con corte al 21/10/2022, se evidenció que es necesario analizar el estado de actualización y verificar que nivel de protección establecido en los equipos de usuario final sea el óptimo requerido por la organización, dadas las condiciones en las cuales se está desarrollando una cantidad de actividades.

## Refrendo de la información contable (30/06/2022)

En general, los resultados fueron satisfactorios, sin embargo, en la información contable al 30 de junio, se determinaron diferencias en la información del XML contable respecto a lo mostrado en el sistema de contabilidad, en cuanto a los movimientos de

débitos y créditos de ciertas cuentas de orden (sobre garantías).

Si bien dichas diferencias fueron inmateriales, la situación podría obedecer a problemas conocidos con respecto a la capacidad del sistema contable AS/820 para manejar cierta cantidad de dígitos, y en general, a la obsolescencia de dicho sistema. Se recomendó investigar el origen de dicha inconsistencia, de lo cual se aclaró -posteriormente- que obedeció a errores de reporte generados. Cabe mencionar que la apartir del 2023 se hizo la migración a un nuevo sistema contable institucional (ERP).



### Gestión Comercial BCR

Como parte de los resultados del estudio **Gestión Comercial BCR**, se informaron en nuestro oficio AUD-0150-2022 las siguientes situaciones:

- Si bien el proceso de crédito del BCR en ejecución, cuenta con la participación de varias áreas que aportan y dan valor a las gestiones y propuestas del banco, se identificó la **necesidad de coordinar a nivel institucional la gestión estratégica y comercial de las colocaciones en el BCR**. Lo anterior con el fin de contar con un plan de colocaciones y metas de corto, mediano y largo plazo (por moneda, producto, banca, garantías, riesgos, etc), análisis de nueva normativa, asegurar el alineamiento entre todas las áreas relacionadas, análisis y desarrollo de productos para apoyar el plan (mercados objetivo), y el desarrollo de un sistema de información para análisis y seguimiento de las metas, planes y comportamiento del mercado).

- La **gestión de los planes comerciales requiere de un control de calidad que asegure la correcta formulación, ejecución y seguimiento**, específicamente para verificar y asegurar la debida documentación de la formulación y del alineamiento de las acciones e iniciativas incluidas en esos planes para apoyar el plan estratégico de la entidad, asegurar el cumplimiento normativo relacionado, verificar la debida justificación y documentación de los ajustes, así como para la validación y respaldo del cumplimiento de las metas propuestas.

### Actualización de expedientes de clientes



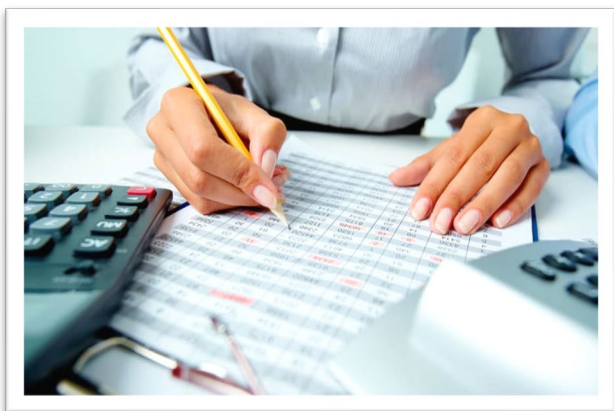
Se realizó un seguimiento al avance en el plan de actualización de expedientes de clientes (al 30/04/2022), en donde se observó que una alta proporción de la población meta (correspondiente a la matriz del I semestre del año 2020) se encontraba pendiente de actualización, aunque conviene mencionar que los plazos regulatorios para actualizar expedientes, fueron ampliados con el nuevo reglamento Conassif 12-21.

Con respecto a la población de las matrices posteriores al I semestre del año 2020, se observó un avance del 20% en las poblaciones de clientes de riesgo medio y alto. La población de clientes de riesgo bajo no había sido considerada en el proceso de actualización.

## Situaciones sobre los controles en la CMDB

Contar con un repositorio de configuración centralizado con las definiciones y relaciones entre los principales elementos críticos de configuración (EC) que soportan la prestación de los servicios del BCR, es un componente fundamental para llevar a cabo la gestión de activos, relaciones y criticidad de la infraestructura tecnológica; que a su vez sea un insumo para la toma de decisiones tanto para el mantenimiento, crecimiento o durante la ocurrencia de incidentes.

Los resultados de la verificación evidencian que persisten las debilidades de calidad e integridad de los datos registrados en la CMDB, situaciones que fueron comunicados por esta Auditoría en el 2020 y por la Auditoría Externa de SUGEF 14-17.



## Revisión al registro contable de las garantías crediticias

Como resultado de la revisión a la cuenta 812 *Garantías en poder de la entidad*, se determinó que no se están contabilizando las garantías hipotecarias y prendarias recibidas por el Banco, las cuales son enviadas para su custodia a la Oficina de Servicios Auxiliares, donde se lleva un control en Excel sobre los ingresos y salidas de los documentos, pero no se realizan los registros contables respectivos.

Además, si bien el tema esta normado a nivel del regulador, no fue posible ubicar la normativa interna referente a esta contabilización, por lo que se recomendó

coordinar la aplicación correcta del tratamiento contable, así como la inclusión en normativa interna para asegurar su control.

## Depósitos Judiciales

Se realizó una revisión del proceso asociado con el servicio de **Depósitos Judiciales**, de cuya labor se identificó que la prestación de este servicio no contaba con una evaluación de riesgo operativo conforme lo establece la normativa vigente, lo cual fue informado mediante la nota AUD-0303-2022.

## Custodia Electrónica

Como resultado de la evaluación efectuada en el estudio de **Custodia Electrónica** se identificaron debilidades en el proceso de revisión y supervisión de transacciones asociadas a diversas tareas del área, prácticas de control que se han dejado de efectuar según lo establecido en la normativa, necesidad de revisar los mecanismos de control interno asociados al proceso de resguardo y disponibilidad de evidencia que respalda los movimientos, transacciones u operaciones derivadas de la custodia de valores electrónica, así como oportunidades de mejora en cuanto a seguridad lógica, lo cual fue comunicado en nuestro oficio AUD-0246-2022.



## Administración del Efectivo

Durante la realización del estudio denominado **Administración del efectivo** se evidenciaron y se comunicaron en nuestro oficio AUD-0269-2022 sobre aspectos a atender relacionados con la administración de las llaves de acceso a

los cajeros automáticos, ejecución contractual en el servicio de carga y descarga de los cajeros, fallas en los videos asociados a los procesos ejecutados en las CAN, ausencia o limitación en las cámaras de video de los cajeros. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en los procedimientos de carga y descarga de los cajeros atendidos por los remeseros BCR y limitaciones en la cobertura y efectividad en los mecanismos para la comunicación utilizados por estos remeseros.



## Resultado del estudio Información SICVECA 2022

Se verificó -entre otros- la razonabilidad de los datos y el control interno aplicado para el cálculo del Indicador de Cobertura de Liquidez, los cuales provienen del XML de la clase de datos ICL.

De ello, se determinó inconsistencia relacionada con los insumos para la identificación de los acreedores que pertenecen a la contraparte de “entidades financieras”, ya que al revisar los nombres de algunos acreedores se observó que la asignación del código “sector económico Sugef” y “giro financiero” podría estar errónea; afectando a su vez el cálculo del ICL. El tema está en proceso de revisión.

## Procesos de gestión de la información financiera del FCD

De la evaluación sobre el proceso de revisión y validación del registro contable de la pérdida esperada de las inversiones; se determinó que el reconocimiento del efecto de la aplicación del modelo de pérdida esperada (febrero 2022) fue contabilizado por error como parte de la cartera propia del Banco, siendo que correspondía al Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD). Al respecto, se recomendó su corrección y medidas de control adicionales, lo cual fue -finalmente- solventado.

*(Ver Anexo N° 06 - Listado de informes emitidos y pendientes de respuesta AI-BCR 2022)*

## Evaluaciones al Proceso de Crédito

A continuación, se indican los resultados de los estudios efectuados como parte del plan de labores 2022 que se enfocaron en el otorgamiento y seguimiento del crédito de los segmentos Corporativo y de Personas. La atención de los hallazgos se encuentra en proceso por parte de los responsables.

### Banca de Personas

En los estudios de Canales de Banca de Personas y en el de Crédito Banca de Personas, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de los principales puntos de control de los procesos y actividades siguientes:

- Otorgamiento y seguimiento de crédito en la Banca de Personas
- Pertinencia y suficiencia de la identificación del origen de fondos de las primas aportadas por los clientes
- Otorgamiento de bonos y créditos de interés social
- Seguimiento del rol de notarios
- Gestión de los aplicativos que intervienen en el proceso de crédito y canales presenciales de la Banca de Personas

El alcance de los estudios abarcó el período comprendido entre el 05 de enero y el 30 de setiembre de 2022, de cuyas evaluaciones se identificaron las siguientes situaciones:

- Aceptación de algunos deudores con una categoría de riesgo mayor a la establecida en la normativa interna.
- Necesidad de revisar la gobernanza de la normativa relacionada con el otorgamiento de tarjetas de crédito a cargo del tomador de riesgo.
- Existencia de situaciones relacionadas con el aplicativo Salesforce que podrían afectar la prestación de servicios a los clientes de la Banca de Personas, en vista de que se carece de un plan de continuidad, así como de las reglas del negocio de ese aplicativo.
- Ausencia de información en algunos de los expedientes revisados de bono y bono-crédito de vivienda de interés social, relacionada con el informe final del fiscal de inversiones, recibido por parte del CSO Análisis y Formalización Personas, también la ausencia de fechas de visitas efectuadas por el fiscal ni del esquema de desembolsos y ausencia del recibido conforme por parte del cliente sobre lo informado del plazo de construcción y el esquema de desembolsos.

## Banca Corporativa

En esta oportunidad, como parte del alcance del estudio de **Crédito Banca Corporativa**, se llevó a cabo el monitoreo de clientes con el fin de verificar que se les esté brindando el seguimiento oportuno, así como la revisión de garantías comunes y flotantes, considerando aspectos de inscripción, actualizaciones periódicas de valor, condiciones de aseguramiento pignoración o endosos, entre otras evaluaciones.

De esta forma, se examinaron 43 clientes, entre diciembre 2021 y septiembre 2022 como parte del monitoreo, a partir de alertas generadas considerando criterios tales como saldo del crédito, variaciones en la categoría de riesgo o capacidad de pago, la morosidad y el tipo de garantía. Asimismo, en cuanto al tema de garantías, se revisaron 25 casos, 16 de las cuales correspondían a garantías comunes y 9 a garantías flotantes.

Como resultado se emitieron cuatro notas -dos de ellas de carácter informativo:

- Mediante el oficio **AUD-0205-2022**, se informó del caso la empresa con actividad económica del sector primario específicamente sobre el incumplimiento de la reunión de fincas recibidas en garantía -según lo acordado en el Comité Corporativo de Crédito- y el incumplimiento en el plazo de emisión del avalúo, ya que superaba la antigüedad máxima permitida de cinco años para garantías cuya inspección refleje algún tipo de inconsistencia, en este caso una afectación por encontrarse dentro de un área silvestre protegida y zona de humedales. Adicionalmente, se solicitó valorar las relaciones comerciales y operacionales que se mantiene con otras empresas para la cosecha, empaque y comercialización del camarón, con el fin de determinar si forman parte del mismo grupo de interés económico.
- En lo relacionado con el **proceso de formalización y contabilización de crédito corporativo y empresarial**, se emitió la nota **AUD-0313-2022** dirigida a la Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito, sobre oportunidades de mejora en la normativa relacionada con el proceso de contabilización y de formalización de créditos, control de vacaciones en la Unidad de Formalización y mejoras en la redacción de las condiciones que se establecen durante la aprobación de los créditos, a fin de minimizar errores derivados de una incorrecta interpretación.
- En la nota informativa **AUD-0366-2022** dirigida a la Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito, relacionada con aspectos del **proceso de crédito de Banca Corporativa y Empresarial**, se destacó una información obtenida de la aplicación de un cuestionario al personal relacionado a dicho proceso, con el fin de conocer su opinión respecto a la metodología que actualmente existe para el análisis de los créditos. Como resultado, se identificaron eventuales oportunidades de mejora las cuales fueron comunicadas para su valoración, tales como mejorar la calidad y oportunidad de información generada por la Gerencia Corporativa de Riesgos -como insumo relevante para la elaboración del informe de crédito-; propiciar una mayor interacción entre el analista de crédito y el cliente -sugerida mayormente por los ejecutivos comerciales- y el desarrollo de informes de crédito más concisos y en un tiempo más corto.
- Por su parte, en la nota informativa **AUD-0387-2022**, dirigida al subgerente de Banca Corporativa y Empresarial, se le informó respecto a situaciones relativas al **monitoreo de la cartera de crédito corporativo**, relacionadas con calidad de datos, incumplimiento de condiciones -algunas relacionadas con la razonabilidad de datos incluidos en el formulario de la política conozca su cliente-; incumplimiento de condiciones de las garantías -establecidas en la aprobación, faltantes de garantía y documentos de póliza vencidos; así



como la ausencia de una valoración del riesgo operativo asociado al servicio de Depósitos Judiciales Automatizados.

Cabe agregar que, en esta oportunidad, se observó una mejora en el seguimiento de los clientes corporativos, en donde el aporte de la Gerencia de Seguimiento de Crédito Empresarial ha sido relevante. En los últimos años se han ido implementando herramientas que han venido a agilizar y a facilitar tareas operativas del proceso de crédito, también se han establecido programas de capacitación, con una mayor cantidad de participantes - gracias al uso de la tecnología-, por lo que hoy se cuenta con personal con la experiencia y el conocimiento del negocio.

## Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno<sup>9</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 comunicados durante el segundo semestre del año 2022; además, hacemos mención a las opiniones emitidas en ese periodo, asociadas con los procesos relacionados con la gestión de riesgos y control interno, que son de aprobación por parte de la Junta Directiva General.

En resumen, durante el segundo semestre del 2022, se emitieron 5 informes de Auditoría, de los cuales uno de ellos contenía una sola observación de riesgo medio, mientras que otro de los informes contenía una única observación de nivel de riesgo bajo; los otros 3 informes no ameritaron desarrollar observaciones en esta oportunidad.

Específicamente, la observación de riesgo medio está relacionada con situaciones atinentes al alcance del marco de gestión de los riesgos no financieros, de lo cual, en relación con la gestión de riesgos operativos, se determinó limitaciones en el alcance de las evaluaciones de riesgo de los procesos del Banco; así como de mejoras sobre los indicadores de riesgo operativo. Por su parte, se determinó situaciones a mejorar en la gestión del riesgo ambiental y social.

Respecto a la observación de riesgo bajo, se refiere a la necesidad de implementar mejoras en la formalización de actividades relacionadas a los informes de gestión de liquidez y flujos proyectados.

De los 3 informes que no incluyeron observaciones, 2 se refieren a la evaluación del cumplimiento de los requerimientos establecidos en el *Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica*, con resultados satisfactorios en esta oportunidad; así como un informe con resultado satisfactorio, sobre el seguimiento periódico a los planes de tratamientos de riesgo definidos por la administración, y autoevaluación de gestión.

Por último, emitimos 2 opiniones relacionadas a cambios normativos de los siguientes temas: Lineamientos para la atención de planes de tratamiento del riesgo del Conglomerado Financiero BCR y sobre las Políticas de continuidad del negocio para el conglomerado financiero BCR; además, de 1 opinión sobre la Autoevaluación Cualitativa de la Gestión del BCR 2021-2022.

---

<sup>9</sup> Atención del Acuerdo Conassif 04-16 “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>10</sup>

A continuación, nos referimos al resultado de las evaluaciones al cumplimiento de la Ley 7786, durante el segundo semestre del año 2022. 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).*

En resumen, durante el periodo indicado se emitieron 22 informes que contenían 31 observaciones (20 de riesgo medio y 11 de riesgo bajo). De ese total, 21 observaciones ya han sido atendidas a la fecha de este informe.

En términos generales, las observaciones se relacionaron con los siguientes temas: inconsistencias y mejoras requeridas respecto al proceso de crédito (origen de fondos), en los Reportes de operaciones sospechosas (ROE), en la Política conozca a su cliente (PCC), lo que incluye limitaciones en el avance en la actualización de expedientes de clientes, en los reportes Sicveca (XML) enviados al regulador, en la aplicación de las metodologías de riesgo, y aspectos de mejora en el proceso de monitoreo.

Adicionalmente, se emitió una opinión sobre modificaciones al Manual de cumplimiento del BCR y subsidiarias.

---

<sup>10</sup> Atención del acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786*, que indica: “La auditoría interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, con un enfoque basado en riesgos sobre LC/FT/FPADM. Este programa, los informes de avance de su ejecución y su liquidación deben ser presentados para conocimiento del órgano de dirección del sujeto obligado”.

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 31/12/2022



- Conforme el seguimiento sobre la atención de nuestras recomendaciones, se determinó que en el 2022 la Administración **atendió 124 hallazgos**, mediante la implantación satisfactoria de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad. De ellos, 2 eran de riesgo Alto, 98 de riesgo Medio y 24 de riesgo Bajo.
- Durante el 2022, 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.
- En cuanto a la población de hallazgos **en proceso de atención era de 114** al finalizar el 2022, estaba distribuida de la siguiente forma:

Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	1	0	0
Medio	79	19	0
Bajo	10	4	1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>23</b>	<b>1</b>

### Compromisos de riesgo bajo vencido:

Al corte, únicamente se tenía vencida una observación o compromiso de riesgo bajo, en atención por parte de Gerencia de Área Canales Digitales, en el cual se le informó de la necesidad de mejorar el control y seguimiento de las partidas pendientes vencidas, así como la conciliación de cuentas contables del balance de comprobación de la Oficina de Canales Digitales, cuyas acciones para atender lo informado aún estaban en proceso a ese corte.

## Principales compromisos atendidos:

- **Gestión de cambio de la plataforma antimalware:**

Como parte del proceso de cambio de antimalware de los servidores del CFBCR, se concluyeron las gestiones de coordinación y actualización, en donde se logró la implementación de la nueva plataforma antimalware a fin de dar cobertura a todos los equipos servidores.

- **Ejecución adecuada de una política conozca a su empleado**

La Oficialía propuso un ajuste para analizar a las personas trabajadoras, incorporando nuevos factores de revisión e inició con las gestiones para automatizar parte del proceso; además, se estableció un proceso de revisión periódica para los directores. Ambos casos generaron ajustes en la Política Conozca a su Empleado.

- **Operativa de Medios de Pago:**

Como resultado del estudio llevado a cabo en el 2021, se identificaron y comunicaron las situaciones siguientes:

En atención a nuestro oficio AUD 0033-2021 remitido en su oportunidad a la Gerencia de Medios de Pago, se llevó a cabo el diseño e implementación de un plan de capacitación a nuevos servidores para reforzar el conocimiento y reducir el riesgo de continuidad y errores en la ejecución, además, se revisó y ajustaron los puntos de control del procedimiento y normativa relacionada. También se revisó y ajustó el procedimiento manual llevado a cabo en ese proceso, y se remitió la solicitud a la oficina de Gestión de la Demanda, con el fin de iniciar el proceso para contar con una aplicación automatizada para llevar a cabo este relevante proceso.

Por su parte, como parte de las recomendaciones indicadas en nuestro oficio AUD-0031-2021 remitido a la Subgerencia de Banca de Personas, se informó sobre la necesidad de realizar un nuevo análisis para



obtener el mejor esquema económico para administrar el riesgo de fraude, principalmente en el negocio de medios de pago, evaluando la siniestralidad actual versus el costo y condiciones de la póliza "Anti-fraude"; de ello se llevó a cabo un análisis de factibilidad para decidir sobre la permanencia o variación del esquema de póliza contratada al asegurador, para lo cual se consideró además la nueva cotización (prima) para la eventual renovación del seguro. De acuerdo con el análisis anterior, se resolvió no renovar la citada póliza, y en su defecto, disponer de una provisión contable para responder por la presentación de contracargos por parte de los clientes.

- **Productos y servicios activos vinculadas a personas fallecidas:**

Se definieron acciones para mejorar la oportunidad de la inhabilitación de productos activos de cuentas corrientes, cuentas de ahorros, certificados de depósito a plazo y operaciones de crédito, cuyos dueños son personas fallecidas, de tal forma que no puedan ser objeto de acciones de aplicación de transacciones posterior a sus decesos.

- **Conformación del expediente de ejecución y administración objeto de la contratación.**

Se aplicaron -para los casos específicos informados- los ajustes conforme a la recomendación y se tomó nota para evitar que las situaciones expuestas se presenten de nuevo. Es un tema que

continuaremos dando seguimiento, en especial a partir de la vigencia de la nueva Ley General de Contratación Pública.

- **Integración del SIEM y Cortex XDR:**

Las acciones llevadas a cabo culminaron con la integración de la herramienta Cortex XDR con el SIEM del CFBCR, así como con la actualización del marco normativo vigente ante el cambio de herramienta antimalware, para los análisis de vulnerabilidades.

- **Resultados del estudio Servicios Comercio Exterior:**

Se identificaron errores y omisiones en los procesos de actualización y diligencias relacionados al cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente, asociado con clientes y usuarios habituales de productos de comercio exterior. Para atender las recomendaciones del citado oficio, la Administración efectuó una revisión de la normativa que regula los servicios COMEX; además, se impartieron capacitaciones y recordatorios al personal para que se completen -como es debido- los formularios correspondientes.

- **De la validación independiente de las metodologías de riesgo de legitimación de capitales (LC/FT):**

En cuanto a esta observación la Administración coordinó y definió que -en adelante- la Gerencia Corporativa de Riesgo aplicará una revisión periódica sobre las metodologías de riesgo de LC/FT/FPADM.

En esta primera ocasión la Gerencia Corporativa de Riesgos presentó un informe con los resultados de la evaluación de la Metodología de Clasificación de Riesgo de Clientes, incorporando 8 recomendaciones para el cierre de las brechas identificadas.

- **Administración de la información de la Base de datos de Configuración:**

Se definieron acciones e instrumentos para lograr un aseguramiento razonable de la calidad e integridad de los datos contenidos en los registros de la CMDDB, con lo cual se pretende apoyar la ejecución de otros procesos vinculados. Se establecieron los pasos iniciales por la madurez del proceso.

- **Declaratoria de Apetito de Riesgo:**

Al respecto, se actualizó la declaratoria cualitativa para los riesgos en general (de mercado, precio, tipo de cambio, tasa de interés, liquidez, operativo, legal, estratégico, reputacional y tecnología de información), además, se incluyó como parte de la declaratoria cuantitativa el indicador de Crédito entre Depósito.

- **Resultados del estudio Garantías de Crédito:**

En el estudio Garantías de Crédito del año 2021, se emitió la nota **AUD-0342-2021** en la cual se informó sobre la ausencia de arquezos periódicos de los documentos de garantía de crédito, que forman parte de la cartera de Centralización de Garantías. Al respecto, la Administración cumplió con los compromisos asumidos, específicamente con la elaboración de un informe sobre las actividades del proyecto de depuración de garantías, la ejecución de un arqueo de una muestra de valores -considerando la población de valores, según el procedimiento normado-, así como la valoración de los procesos de garantías de crédito para la identificación de puntos de control que aún no se hubieran implementado.

- **Fortalecimiento de la seguridad de los centros de datos:**

La Gerencia de Telecomunicaciones completó las mejoras pendientes en las instalaciones físicas de los centros de datos, generando planes de atención para los elementos que así lo requirieron.

- **Resultados del estudio de auditoría Crédito Pymes 2021:**

En el oficio AUD-0003-2022 se informó sobre la necesidad de que se realicen

acciones de seguimiento sobre los instrumentos recién oficializados -para incrementar la colocación de microcréditos-, así como de otras iniciativas comerciales e incluso de acciones formativas dirigidas a los colaboradores que intervienen en su colocación. Para atender lo informado, la Administración se comprometió a realizar un control anual mediante la herramienta Salesforce, además del control de colocaciones mensuales conforme al reporte de carteras del Banco. Adicionalmente se implementaron estrategias y capacitación a las fuerzas de ventas y área operativa para promover la colocación de microcréditos.

- **Reglas del negocio aplicadas por el SEGUI**

Las inconsistencias identificadas se relacionaban con diferencias en los valores de los mitigadores calculados por el SEGUI, respecto a los mitigadores calculados por el sistema fuente SIGANEM, lo cual generaba un efecto de sobre valuación en la estimación. Además, de otras inconsistencias en las fechas de amortización e intereses próximo pago en un grupo de operaciones.

De ello, se creó un nuevo archivo con la información necesaria para hacer los reportes al regulador, el cual se está utilizando desde setiembre 2022. Además, se eliminó todas las reglas que ajustaban o calculaban datos que deben venir del sistema de préstamos,

incorporando todas esas mejoras en el archivo respectivo.

- **Involucramiento de las partes interesadas en el PETI y la rendición de cuentas:**

EL proceso de planificación estratégica de tecnología de información -incluida la planeación táctica- se fortaleció con la revisión de su marco de gestión, en donde el involucramiento de las partes interesadas tuvo una participación mayor, se completó el fortalecimiento de la gestión con la puesta en producción de las herramientas asociadas para el seguimiento y control de los avances de los planes como parte de la rendición de cuentas.

- **Del análisis de riesgo operativo en el proceso para el envío de información de las clases de datos garantías y crediticio:**

La Oficina de Sicveca realizó una evaluación de los riesgos operativos sobre el proceso de envío de la información crediticia, con el apoyo de la Unidad de Riesgos Operacionales y aplicando la metodología para la evaluación de riesgo operativo del CFBCR. Producto de ello, se elaboró una matriz de riesgos y se propusieron acciones para la mitigación de los riesgos identificados. Además, se ajustó y creó normativa interna asociada con este tema.

## Principales compromisos en seguimiento



- **Fortalecer la administración y seguimiento de la implementación del antivirus en las estaciones de trabajo de usuario:** Para todo equipo tecnológico - estaciones de trabajo en este caso- que almacene y gestione datos e información éste debe de estar asegurado dentro y fuera de la red del Banco, para ello el CFBCR cuenta con la solución Cortex XDR, que utiliza un agente en cada EndPoint para realizar las actualizaciones necesarias para mantenerlos actualizados y seguros.

Se hace necesario fortalecer el proceso de implementación del antivirus y se revisen las acciones que se estén ejecutando de tal forma que todos los involucrados - directos e indirectos - brinden los apoyos y atiendan lo dispuesto en el marco de gestión y contribuyan con mejoras.

- **Actualización vencida de expedientes de clientes:** Está pendiente se nos remita (al cierre de febrero 2023) el plan de trabajo actualizado, en donde se detallará las acciones y plazos requeridos para actualizar la población de clientes que se encuentra desactualizada. Este plan de trabajo será presentado a la Junta Directiva General para su respectiva aprobación.
- **Resultado del estudio de Custodia Electrónica:** En el oficio AUD-0246-2022, se identificaron prácticas de control que se han dejado de efectuar según lo establecido en la normativa vigente. Sobre el particular, el área a cargo emitió

comunicados internos sobre la documentación y correcta aplicación de los controles definidos, y el área solicitó un plazo al 30 de setiembre de 2023 para actualizar los procedimientos y ajustarlos a la operativa actual.

**Información consignada entre la tabla de equivalencias de los procesos del CFBCR del MGTI y los procesos publicados en Blueworks:** Se hace necesario atender las diferencias y omisiones en la información contenida entre la tabla de equivalencias de los procesos del CFBCR del MGTI y los procesos publicados en Blueworks. Así como la actualización y rectificación de algunos procesos del MGTI, para los cuales los procesos equivalentes no están definidos o mapeados.

- **Identificación de un sobregiro contable en la cuenta 242.07.2.02.14 Impuesto de salida terrestre:** El compromiso se encuentra en proceso de atención, y se originó debido a que no se venía realizando el proceso de conciliación respectivo, además, desde que se dio el proceso de fusión con Bancrédito ya se traía una diferencia en el cierre de esta cuenta contable.
- **Información de las computadoras portátiles de usuario final contenida en el módulo de activos fijos de la plataforma Infinity ERP:**

Con el fin de garantizar la calidad de la información contenida en el módulo activos fijos de Infinity ERP sobre el inventario de activos TI, específicamente para equipos portátiles y similares (servidores, equipos de seguridad, telecomunicaciones, etc.) se requieren de acciones para verificar la consistencia y la integridad de los datos.

- **Seguimientos de Proyectos:** como resultado del estudio denominado Seguimiento de Proyectos, se emitió el AUD-0261-2022, de ello, en la observación 01 se expusieron inadvertencias y omisiones en los documentos que respaldan el estado y gestión de los proyectos, así como falta de



oportunidad en la documentación de evidencia de gestión en el sitio PWA. Al respecto, la jefatura responsable solicitó plazo al 30-06-2023, para aplicar mejoras en la normativa de proyectos, así como revisiones trimestrales aleatorias a la documentación de los proyectos.

- **Tratamiento contable y tributario de los intereses generados por las inversiones en el MIL:** La Administración procedió con el ajuste contable sobre el incorrecto reconocimiento de la retención del impuesto de renta para el cierre del 2022; está pendiente el mejoramiento de los controles operativos para que esta situación no se vuelva a presentar.
- **Oportunidades de mejora para evidenciar funciones del comité de TI definidos por el Reglamento Conassif 05-17 (N/I):** Se constató la atención de la mayoría de las funciones definidas para el Comité Corporativo de TI; sin embargo, no se obtuvo evidencia sobre la atención y discusión de las funciones relacionadas con: “Recomendar las prioridades para las inversiones en TI” y “Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad” por lo que se establecerán mecanismos para incluirlos como parte del IPC del CCTI.
- **Resultado del estudio Administración del efectivo:** En el oficio AUD-0269-2022, se comunicaron debilidades en la ejecución contractual del servicio que recibe el Banco para la carga y descarga de los cajeros automáticos. Para atender las situaciones expuestas, el área responsable estableció como compromiso, que al 31 de julio de 2023.

También está en proceso establecer el protocolo de atención de ATM con los remeseros de la institución, y se revisará y actualizará la normativa denominada *Procedimiento para remeseros*.

- **Facturación de los servicios administrativos que brinda el BCR a sus subsidiarias:** La Administración está desarrollando algunos controles operativos relacionados

con la existencia de errores en el proceso de facturación, los cuales deberán incorporarse a la normativa interna para asegurar su cumplimiento.

- **Seguimiento de la mejora continua y compromisos de los dueños de los procesos del MGTI:** Se hace necesario definir acciones y herramientas para gestionar: el seguimiento de los pendientes que se generan de los talleres de presentación de procesos del MGTI y el seguimiento a las valoraciones de riesgo de los procesos fuera del ámbito de TI, que son conocidos en dichos talleres.

**Normativa sobre procesos de la Unidad de Informes Regulatorios y Financieros:** Producto del traslado de algunas tareas entre el área financiera y contable, se requiere revisar algunos procesos que se ejecutan, lo cual implicará la elaboración de normativa oficial que soporte el desarrollo de las actividades que en la práctica se ejecutan.

- **Rechazos de transacciones ocasionadas del servicio de Créditos Directos:** Como resultado del estudio Servicios SINPE se comunicaron situaciones relacionadas con los procesos llevados a cabo por la oficina Cámara de Compensación, se informó sobre algunos rechazos de transacciones ocasionados por la falta de estandarización en el formato utilizado en cédulas de clientes del sistema SICC, específicamente para el servicio de Créditos Directos. En la respuesta recibida se nos indicó que entre febrero y abril de 2023, se llevarán a cabo acciones para realizar ajustes en la operativa del área, así como para valorar una solución -en conjunto con el área de Tecnología de Información- para solventar esta problemática que afecta a los clientes de la entidad.
- **Atraso en la inclusión de finiquitos de mejoras en propiedades del BCR:** Se debe atender la situación particular de un grupo de finiquitos por construcciones o mejoras, los cuales están pendientes de capitalizar al activo en uso, y -además- trabajar en los ajustes a la normativa interna y proceder con la capacitación requerida, producto de los cambios en el personal de las oficinas.

- **Recuperación de Cartera de Crédito:** en atención al oficio AUD-0321-2021, la Gerencia de Administración de Clientes y Cobro, está llevando a cabo las siguientes acciones:

Se comprometió en revisar y ajustar la normativa asociada al cobro judicial asignado a abogados externos, para incorporar el método para la evaluación de esos servicios, así como para establecer un procedimiento para asegurar la emisión de los informes semestrales por parte de los notarios contratados.

Además, revisará y actualizará la normativa y **procedimientos** asociados con la Unidad de Control y Supervisión de Cartera Liquidada y Procesos Judiciales, entre ellos, definir los criterios para dar o desestimar el seguimiento a créditos liquidados, periodicidad para la remisión del informe del traslado a cuentas liquidadas a los órganos colegiados respectivos, para la definición y ejecución de acciones para la priorización para el seguimiento de la cartera liquidada, así como los criterios para la periodicidad, formularios, tipos de informes, responsables, documentación y resguardo para la revisión de expedientes del traspaso a cuentas liquidadas.

- **Uso inadecuado de la cuenta 242.09.2.00.05 para el registro de depósitos previos de proveedores en garantía por licitaciones:** se debe gestionar la corrección en el uso de la cuenta, así como coordinar los efectos de este cambio en la Oficina de Contratación Administrativa y otras áreas, para su correcto registro y comunicación, así como ajustar la normativa interna relacionada.
- **Mejoras en el proceso de control por el uso de tarjetas institucionales en el Banco:** Se se requiere -entre otros- efectuar recordatorios a los dueños de tarjetas institucionales,

respecto de las medidas de control en su uso (normativa vigente), incluyendo comunicar al área de tarjetas cuando hay traslados o salidas de personal. Además, valorar incluir en la normativa respecto a situaciones que podrían generar duda en el uso de la tarjeta, en cuanto a criterios mínimos sobre límites y aclaración sobre usos especiales que se salen del concepto de “caja chica”.

*(Ver Anexo N° 07 - Detalle de compromisos atendidos y en proceso AI-BCR 2022)*

## 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>11</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 2022 la organización posee 7 disposiciones<sup>12</sup> en proceso, 20 disposiciones atendidas y 3 cerradas, según el siguiente resumen:

Informe	Asunto	Atendida	Proceso
DFOE-PG-IF-19-2012	REMISIÓN DEL INFORME NO. DFOE-PG-IF-19-2012, SOBRE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS CONTROLES EXISTENTES EN EL MANEJO DE LAS ARMAS EN EL BANCO DE COSTA RICA	4.3	
		4.4	
		4.5	
		4.6	
		4.7	
		4.8	
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	
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-CAP-IF-00013-2022			4.3

<sup>11</sup> Se mantienen en seguimiento 4 oficios vinculados a seguimientos de la carta de gerencia los cuales al 31/12/2022 estaban en proceso de atención. A saber: AUD-0187-2019, AUD-0161-2020, AUD-0186-2020, AUD-0252-2020.

<sup>12</sup> La 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. La información mostrada se obtuvo del sitio oficial de la Contraloría General de la República sobre el seguimiento a sus disposiciones (SDRO <https://cgrweb.cgr.go.cr/apex/f?p=SDR:CONSULTA>).

Informe	Asunto	Atendida	Proceso
	INFORME N° DFOE-CAP-IF-00013-2022 DE AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LA PLATAFORMA GOBIERNO DIGITAL DEL BANCO DE COSTA RICA		4.4
			4.5
			4.6
			4.7
			4.8
			4.9

El detalle de cada una de las disposiciones se adjunta en el *Anexo N°08 - Listado de Disposiciones de CGR*

---

Rafael Mendoza Marchena  
Auditor general corporativo