



INFORME ANUAL LABORES 2023

Auditoría General Banco de Costa Rica

María Eugenia Zeledón Porras, Auditora Interna a.i.

Correo electrónico:

AuditoríaGeneral@bancobcr.com



TABLA DE CONTENIDO

SOBRE LA GESTIÓN 2023	3
Datos estratégicos relevantes	3
Datos financieros relevantes	4
Datos operativos relevantes	4
Nuevos retos de la Auditoría Interna	4
RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES	6
Plan de Labores	6
Utilización de los recursos.	7
Atención de denuncias.	7
Aseguramiento de la Calidad AI-BCR y Planes de Mejora.	8
Plan Estratégico y Plan Operativo 2023	9
RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS	10
Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2023	10
Evaluaciones al Proceso de Crédito	20
Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786	24
Seguimiento a las recomendaciones emitidas al Banco por entes fiscalizadores y reguladores	25
Estado de las recomendaciones de la Contraloría General de la República	26
Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2023	26
Capacitación dirigida a la auditora y subauditoria general durante el 2023	36
GESTIÓN DE PLAZAS	37

SOBRE LA GESTIÓN 2023

Datos estratégicos relevantes



El 2023 fue el año que marcó el inicio del ciclo estratégico definido por la AI-BCR 2023-2025, en el cual se definió el mapa de ruta para la **transformación digital** de la auditoría interna del Banco de Costa Rica con un enfoque hacia la prestación de servicios y la mejora continua de los procesos. La meta estratégica propuesta fue alcanzar un **35,2%**, de lo cual se logró un **37.6%**; alcanzado con los esfuerzos conjuntos

de todos los miembros de la Auditoría Interna.

El entorno virtual, nos ha permitido aprovechar sus ventajas y oportunidades, siendo las herramientas fundamentales 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 estudios, manteniendo presencia en los temas de mayor riesgo e impacto para la Organización.

En el 2023, se ejecutaron **37** estudios de auditoría¹, enfocados principalmente en las áreas de mayor riesgo y contribución estratégica institucional, con un logro del **99%**, 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 2023, **se alcanzó la cobertura de las unidades auditables en un 51% del 50% de la meta estratégica por cubrir en el 2023 (104 de las 205).**

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

¹ El plan de labores fue aprobado por el Comité Corporativo de Auditoría (CCA), en reunión 13-22 del 31/10/2022, el cual estaba conformado por 37 estudios; en la reunión 13-23 del 27 octubre del 2023, dicho Comité aprobó excluir dos estudios, incluir dos estudios y sustituir un estudio, por lo tanto, se tiene que el plan de labores 2023 de la AI-BCR finalizó con 37 estudios.

de asesoría requeridos por titulares subordinados, en materias de competencia de la AI-BCR. Además de la emisión de **21 oficios de opinión** sobre los cambios o emisiones de nuevas políticas, reglamentos y lineamientos² y **60 servicios de legalización de libros** (27 aperturas y 33 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, mediante algunas de esas recomendaciones fue factible cuantificar -de manera fiable- algunos ahorros y beneficios financieros para la institución, por aproximadamente **¢2.129 millones**, originados en estudios de oficinas comerciales y validación contable. (*Ver Anexo N°01 - Ahorros y beneficios generados*)

Datos operativos relevantes

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 10 plazas vacantes no cubiertas (se redujo en 6 plazas respecto al dato de diciembre 2022), no obstante, ese esfuerzo, ello ha incidido en forma directa en los planes de labores³ y planes operativos, según ha sido informado ante el Comité y la Junta Directiva General.

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 llevar a cabo la transformación digital de la función de auditoría, obliga a llevar a cabo replanteamientos en la forma por medio de las cuales se

² Servicios de asesoría, en donde la labor efectuada no constituye una evaluación a los mecanismos de control interno aplicables.

³ Hechos comunicados al Comité Corporativo de Auditoría en oficio AUD-0261-2023 y a la Junta Directiva General en oficio AUD-0270-2023 **en la presentación de la propuesta de modificación al plan anual de labores 2023.**

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 metodologías⁴ 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, y promover adaptarse a las condiciones emergentes del entorno, así como normativa prudencial más rigurosa.

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

⁴ 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 2023 se logró una ejecución del plan anual de labores del **99%**, producto de la atención de 37 estudios de auditoría; a los cuales se suman 3 investigaciones preliminares, para un total de 40 proyectos de auditoría ejecutados durante el 2023.

01 Plan Labores.

Plan de Labores

Se desarrollaron:

02 Plan Estratégico y Plan Operativo.

37 estudios de servicios de auditoría y

3 estudios vinculados a investigaciones preliminares, de los cuales se encuentran en proceso, al corte de este informe.

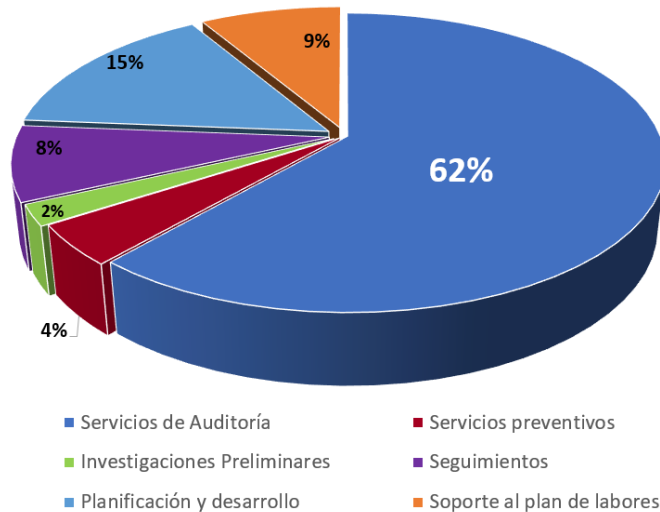
Los principales estudios ejecutados tuvieron relación con: temas financieros y de gestión contable, administración de la liquidez, gestión del riesgo en la organización, gobierno corporativo, proceso de crédito (enfoque integral de ambas bancas), gestión comercial (oficinas, productos y servicios), transformación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

Como parte de los estudios de Auditoría, 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 2023*)

Del 100% de los estudios planificados, considerando una modificación autorizada por el Comité Corporativo de Auditoría en reunión 13-23, del 27 de octubre del 2023, la totalidad de los estudios fue ejecutada dentro del plazo establecido. En cuanto al avance real de los estudios, los realizados sobre *Administración del efectivo y Medios de Pago*, castigaron el resultado obtenido, por cuanto -a pesar de haber sido concluidos en tiempo-, el envío de las notas se hizo posterior a la fecha definida según la metodología aprobada y aplicada.

Utilización de los recursos.

Se empleó el **68%** del tiempo disponible de los servidores para atender servicios de auditoría, servicios preventivos e investigaciones preliminares:



(Ver Anexo N° 03 - Resumen de labores realizadas en el 2023)

Atención de denuncias.

En el 2023, ingresaron al sitio de denuncias de la AI-BCR un total de las **94 denuncias** a las cuales se les aplicó el análisis de admisibilidad para determinar su tratamiento, con los siguientes resultados:

El 94% se trasladó a la Administración para su atención, por no corresponder a temas del alcance de la Auditoría Interna.

Se mantienen 8 *denuncias en seguimiento*, población conformada por denuncias recibidas tanto en el año 2023 (6 de ellas) como de años



anteriores (2 de ellas); cuyo curso de atención por parte de la Administración se mantenía en proceso al corte de este informe.

Aseguramiento de la Calidad AI-BCR y Planes de Mejora.

Como resultado de las autoevaluaciones de la calidad de la AI-BCR efectuadas en los últimos 3 años (2020 al 2022), se identificaron **9 hallazgos vinculados a las normas sobre atributos y las normas sobre desempeño**. A la fecha hay 6 hallazgos en atención, cuyos planes de mejora se encuentran en ejecución mediante las acciones contenidas en los proyectos que impulsan la estrategia de la Auditoría Interna 2023-2025.

Sobre los hallazgos indicados, existen coincidencias conforme los temas informados en el resultado de la auditoría externa de la calidad efectuada en el 2023 por la firma KPMG.



Los hallazgos en proceso de atención se vinculan con las siguientes áreas:

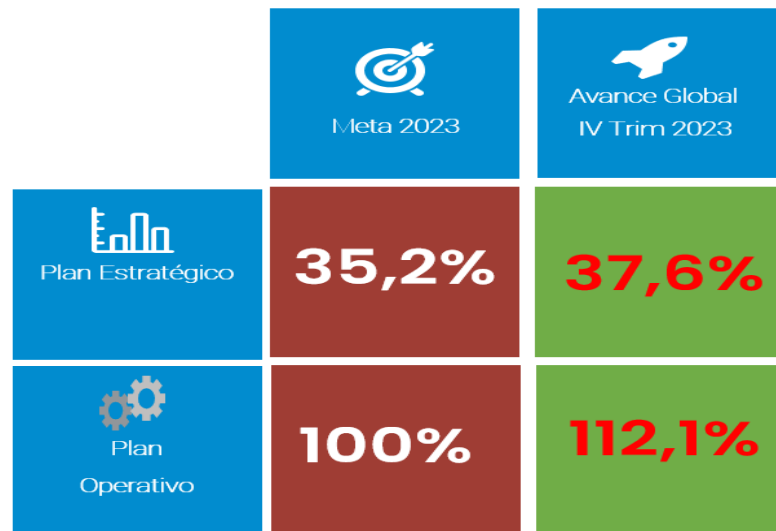
1. El fortalecimiento del marco de gestión y de los procesos de la auditoría interna que **requieren de una revisión integral y actualización** para alinearlos con las mejores prácticas y dotar de instrumentos que orienten y apoyen el desarrollo de las actividades.
2. La **ausencia de un “sistema de control de la calidad” formalmente establecido** que considere acciones en materia de calidad sobre otro tipo de servicios de auditoría que no sean estudios de auditoría.
3. El **fortalecimiento de la educación profesional continua del personal de la AI-BCR**. Para dar atención a las situaciones identificadas, se requiere de una coordinación con el área técnica especializada (Gerencia de Capital Humano) para acompañarnos, y el seguimiento constante de los responsables de liderar a las

personas trabajadoras de la Auditoría, indicador que está contenido como parte de los indicadores de desempeño de cada líder responsable.

02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2023.

Plan Estratégico y Plan Operativo 2023

Para soportar el logro del plan estratégico 2023-2025 se definieron un conjunto de proyectos y actividades asociadas a cada objetivo estratégico, a fin de alcanzar la transformación digital de la Auditoría. El avance global de la atención de la estrategia y lo correspondiente al Plan Operativo 2023, se ilustra a continuación:



A pesar de los imprevistos del 2023, entre ellos salidas de personal no previstas, plazas vacantes, investigaciones preliminares y el involucramiento en las iniciativas del Plan Horizonte, la visualización de un ajuste responsable en las metas establecidas permitió alcanzar los objetivos propuestos con algún margen adicional.

(Ver Anexo N° 4 Seguimiento del Plan Estratégico y Plan operativo 2023)

RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2023

- La ejecución de los servicios de auditoría ameritó la comunicación de **72 informes** de auditoría: 1 riesgo alto, 43 riesgo medio, 6 riesgo bajo y 22 sin riesgo⁵
- Todos los informes emitidos recibieron una respuesta por parte de la Administración Superior y las 2 notas que estaban pendientes, se encontraban dentro del plazo de atención, y fueron atendidas oportunamente.

Principales temas comunicados en los informes:

AUDITORÍA DE PROCESOS DE APOYO

Como parte de las labores de auditoría relacionadas a la gestión de los procesos de apoyo, se ejecutaron distintos estudios enfocados en **validar el cumplimiento y control aplicado en esos procesos**, principalmente de cara al apoyo que esas áreas le brindan al negocio.

De ello, vemos relevante mencionar el estudio **Validación Contable**, cuyo objetivo fue determinar que la información contable del Banco, refleje de forma oportuna, razonable y relevante sus transacciones económicas, de conformidad con la norma técnica y regulatoria, el cual incluyó distintos objetivos específicos, dentro de ellos el relacionado a Evaluar la razonabilidad y

⁵ 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.

cumplimiento de normativa contable de las Estimaciones, Provisiones e Impuestos, por la relevancia que estas partidas tienen en la información financiera, y de los criterios técnicos requeridos para la determinación de sus montos.

Como resultado, se observó -entre otros- la existencia de casos de juicios laborales en contra del Banco, clasificados -conforme la normativa aplicable- con probabilidad de ocurrencia “Alta” y “Muy alta”, que no están aprovisionados, lo que podría originar una subvaluación de dichas obligaciones. Por ello, se recomendó medidas puntuales para subsanar las distintas situaciones y reforzar el proceso de control y supervisión aplicable.



Por su parte, en el estudio **Gobierno Corporativo y Gestión Estratégica**, entre otros se evaluó aspectos relacionados con la gestión de la ética en el Banco, conforme a los lineamientos normativos, principalmente la Guía para Auditorías de gestión de la integridad en la función pública facilitada por la CGR, en un trabajo conjunto con dicho ente contralor.

De ello, se determinó que la entidad cumple en su mayoría con los criterios definidos de esa Guía, no obstante, existen aspectos de mejora en distintos elementos de la gestión ética, dado que se identificó criterios que aún no se cumplen y otros cuyo cumplimiento se consideró parcial, recomendándose revisar el plan de trabajo vigente para la gestión de la ética organizacional, para que se incorporen las mejoras necesarios, mediante un trabajo coordinado a nivel de toda la entidad, de forma que se complementen los esfuerzos que se vienen efectuando.

Además, en el estudio **Procesos de Capital Humano**, el cual tuvo como objetivo general Evaluar la razonabilidad del control interno aplicable a los procesos de capital humano, se valoró aspectos relacionados con la gestión del presupuesto salarial y administración de pagos de la planilla, se analizó los procesos de creación y actualización de perfiles, de selección interna de personal y las labores que se ejecutan para el reclutamiento y selección externa, y se dio seguimiento a la implementación del proyecto ONI.

De todo ello, entre otros se identificó aspectos a mejorar relacionados con **a.** el Manual del Sistema de Clasificación y Valoración de Puestos, y herramienta de “puntos por factor”, **b.** la

vigencia de la normativa relacionada a los procesos de Capital Humano y c. las bases de datos utilizadas por los ejecutivos para el control de movimientos de personal. Al respecto, se emitió recomendaciones que permitan atender esas situaciones y con ello se complementen los esfuerzos que la Gerencia de Capital Humano vienen efectuando, lo cual cobra mayor relevancia dados los eventuales ajustes de estructura, movimientos de personal, etc., derivados del Plan Horizonte que estarán en marcha en el 2024.

Finalmente, nos referimos al estudio **BCR Leasing**, cuyo alcance fue la valoración de la efectividad de los controles implementados para el desarrollo de los procesos de negocio, y la evaluación del diseño y aplicación de los controles contables para el correcto registro y presentación de la información financiero-contable.

Este estudio se originó ante una solicitud de su junta directiva para asumir temporalmente el recargo de funciones como auditoría interna (autorizado por la CGR). Es oportuno indicar que nuestra labor se desarrolló en el contexto de una sociedad que aún no ha iniciado operaciones comerciales.

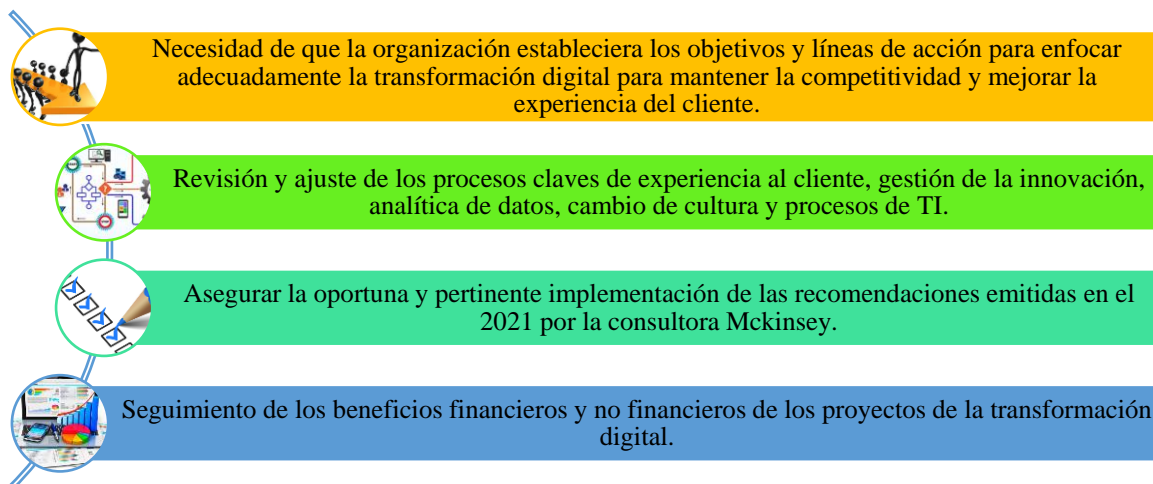
Como resultado, se identificó algunas situaciones que -en general- corresponden a limitaciones en los distintos procesos evaluados, debido a que aún se encuentran en desarrollo e implementación, y se refieren a:

- a. la necesidad de documentar las labores a nivel procedimental
- b. la necesidad de desarrollar del plan de continuidad
- c. la documentación y resguardo de las reglas de negocio
- d. limitaciones en el modelo contable
- e. suficiencia de los controles contables
- f. seguimiento del presupuesto

Además, dado que el negocio aún no había iniciado conforme a lo previsto, se sugirió valorar una actualización tanto a la evaluación de riesgos del negocio, como a las proyecciones financieras que dieron sustento a su creación, como apoyo en la gestión y seguimiento integral del negocio. De todo ello, se recomendó elaborar un plan de trabajo que les permita atender las tareas en proceso conforme los criterios de prioridad e ir cerrando las brechas existentes.

AUDITORÍA DE PROCESOS DE NEGOCIOS

En el estudio de **Transformación Digital** se identificaron situaciones y se emitieron recomendaciones, las cuales fueron informadas en el AUD-033-2023, a saber:



Resultado del estudio de **Fideicomisos comerciales y comisiones de confianza**, se informó en el AUD-0239-2023, sobre la necesidad de:

- Mejorar los controles en la documentación de la aceptación por parte del cliente de la oferta de servicios,
- Oportunidad y estandarización de las conciliaciones de inversiones
- Pertinencia y oportunidad de cierres contables y de información para los clientes,
- Oportunidad en la supervisión.

Además, de la necesidad de gestionar medidas mitigadoras ante la obsolescencia del sistema SIAF y de la relevancia de actualizar la evaluación de riesgos operativos del área.





El estudio de **Canales Digitales** informó -en el oficio AUD-0296-2023- sobre la necesidad de definir e implementar un **plan integral e institucional para incentivar el uso de canales alternos y digitales**, según lo deseado por el BCR, con el fin de mejorar la experiencia del cliente (CX) y las utilidades de la entidad. Lo anterior sustentado en la necesidad de:

- 1 El establecimiento de objetivos y metas en común, por parte de los responsables de los diferentes canales, establecer formalmente el responsable para el monitoreo, seguimiento y cumplimiento de metas e indicadores propuestos, y su remisión a algún órgano colegiado.
- 2 Considerar elementos de asesoramiento al cliente en ciberseguridad, antifraude, usabilidad de esos canales, y la utilización de marketing digital y publicidad para comunicar beneficios e incentivos del uso de los canales alternos y digitales del BCR.

En el estudio de **Administración de ATM's**, se emitió el oficio **AUD-0314-2023**



En dicho oficio se comunicó sobre la necesidad que existe en el BCR de ajustar y reforzar la gestión y gobernanza de la red de equipos de autoservicio (cajeros automáticos de oficinas comerciales y satelitales, multifuncionales y recicladores) para mejorar su utilización y aprovechamiento. Lo anterior ante la baja transaccionalidad, ausencia del análisis técnico para su desinstalación, ausencia de responsabilidades para el seguimiento, análisis de las transacciones, toma de decisiones y de atribuciones para la Comisión de Instalación de Cajeros Automáticos y Receptores de Efectivo.



Por su parte, el estudio de **Administración del Efectivo** identificó algunas situaciones, las cuales fueron informadas en los siguientes oficios:

En el **AUD-0013-2024** se comunicó al Gerente Corporativo de Operaciones sobre la necesidad de:

- Implementar algún **mecanismo para la gestión integral del efectivo de la entidad**, con el fin de optimizar y mejorar las utilidades de la entidad. Lo anterior sustentado en la existencia de efectivo ocioso en monedas sin rotación y en ATM, así como, ante la imposibilidad de gestionar centralizadamente los saldos y niveles de efectivo requeridos en las oficinas comerciales del BCR.
- Solicitar **el criterio legal que respalde la prestación de servicios** a otras entidades financieras, como es el caso de la atención de averías, custodia y carga de ATM, así como para el transporte de remesas de efectivo entre predios.
- Realizar las gestiones para que la Oficina de Transporte de Valores pueda **utilizar y gestionar los GPS y cámaras de video** de sus camiones remeseros.

Además, en el **AUD-0020-2024** se remitió a la Gerencia de Administración del Efectivo (GAE), sobre la necesidad y pertinencia para el **establecimiento de actividades de control** (normadas) **para minimizar los riesgos, para:**

- Para la determinación y formalización de las acciones pertinentes para la realización de arqueos en tesorerías regionales, CAN, bóvedas principales, ATM y depósitos especiales.
- Carga de ATM satelitales, trámite de depósitos especiales, envío de remesas, documentación de ROEs y actas de las CAN.
- Para la prestación de servicios a otras entidades financieras, entre ellos para la venta de numerario, carga y atención de averías en ATM y para el transporte de valores.



Nuestra evaluación al proceso de formulación ejecución y seguimiento de los planes comerciales, como parte del estudio de “**Gestión Comercial BCR**”, se identificó:



La necesidad de definir y operacionalizar la gobernanza integral, sostenida, coordinada y con poder de decisión para liderar la gestión de las **captaciones con el público en el BCR**, con el propósito de contar con las fuentes de fondeo de bajo costo y asegurar la permanencia financiera del BCR, lo cual fue informado en el oficio AUD 0022-2024. Actualmente la administración se encuentra en proceso de respuesta de este informe.



Además, en el AUD-012-2024, se informó sobre la ausencia de una **valoración integral de riesgo** de los planes comerciales, lo cual impidió identificar los eventos que puedan impactar negativamente el cumplimiento de los objetivos propuestos y por ende el establecimiento de planes de mitigación por parte de los tomadores de riesgo; lo cual, se encuentra en proceso de atención por las gerencias a cargo.

Mediante el estudio **Canales Banca de Personas**, se comunicó en el **AUD-0285-2023** lo siguiente:



Identificación de diversas situaciones que reflejan la necesidad de reforzar y formalizar la labor de los Técnicos de Operaciones, tales como la ausencia de procedimientos establecidos para la planificación, ejecución, comunicación y seguimiento de sus labores, formalización de las herramientas utilizadas, falta de un diseño e implementación de un plan de capacitación -

acorde al puesto- y la poca o nula supervisión de las labores que realizan estos colaboradores por parte de los gerentes de zona y la Oficina de Administración Comercial.

Durante la ejecución del estudio denominado **Medios de Pago**, cuyo resultado fue informado en el **AUD-0021-2024**, se evidenció la necesidad de revisar y reforzar los controles existentes, entre otras, por las siguientes situaciones:



Ausencia de análisis y sustento técnico para la contratación y seguimiento de las condiciones pactadas del seguro colectivo de protección crediticia para tarjetas de crédito.



Omisiones de control en la gestión, registro y aprobación de gastos por autoseguro fidelidad bancaria y otros gastos operativos, así como la existencia de partidas pendientes con plazos vencidos para su liquidación.



Ausencia de mecanismos de control para validar la integridad de la información recibida sobre transacciones de adquirencia, así como para verificar el cumplimiento de las responsabilidades por parte de Evertec y el BCR.



Situaciones relacionadas con la seguridad en la emisión de tarjetas de débito y crédito.

AUDITORÍA DE PROCESOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Seguridad de la información en la nube:



El cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas internas para la contratación de servicios en la nube tiene como objetivo ofrecer una garantía razonable de que la información que se va a compartir y almacenar en la plataforma del proveedor sea administrada de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad de la información

sugeridas por las áreas especializadas del Banco. El CFBCR cuenta con marco normativo para la gestión de los servicios de nube, alineado a las mejores prácticas definidas en la industria.

Pese a lo indicado, se identificaron contrataciones que no incorporaron algunas consideraciones sugeridas en la guía de aseguramiento para la contratación de servicios de nube. En virtud de esto, es necesario analizar el ambiente de control de los procesos de contratación de este tipo de servicios, no sólo para garantizar que se incorporen requisitos de seguridad y calidad en éstos, que incluya la verificación del cumplimiento de los requisitos por parte de los involucrados (banco y proveedor del servicio).

Asimismo, de nuestras valoraciones, se detectaron oportunidades de mejora para la inclusión de buenas prácticas en "la guía de aseguramiento para la contratación de servicios de nube", si bien es cierto, se mencionan en otros documentos relacionados, no están referenciados en la guía por lo que podrían pasarse por alto al momento de la contratación.



Fortalecimiento de la Ciberseguridad:

El alcance del estudio de auditoría consistió en "Determinar si el gobierno y gestión de la seguridad de la información -confidencialidad, disponibilidad e integridad- que sustentan las plataformas de servicios en la nube, se llevan a cabo conforme el bloque de legalidad aplicable y las mejores prácticas. Así como su relación con el nivel de madurez de la Ciber Seguridad en el CFBCR tal como lo dispone el marco normativo establecido.

Como resultado de la evaluación hecha se identificaron fortalezas vinculadas con el marco normativo definido, profesionales calificados, mejoras en la seguridad perimetral de la infraestructura, con la adquisición de plataformas para el apoyo de las gestiones. Sin embargo, a pesar los avances mencionados, se identificaron un conjunto de situaciones que requieren atención para fortalecer los procesos de continuidad, ejercicios de recuperación gestión de obsolescencia y vulnerabilidades vinculados con la seguridad cibernética.

El ambiente de control establecido ha permitido proteger a la organización en este entorno altamente dinámico; sin embargo, es necesario evaluar constantemente e identificar con oportunidad las debilidades para atenderlas antes de que los riesgos se materialicen.

El negocio bancario es una competencia por confianza y satisfacción del cliente, en donde la seguridad cibernética y la seguridad de la información, son pilares fundamentales en la prestación de servicios.

(Ver Anexo N° 05 - Listado de informes emitidos y pendientes de respuesta en el 2023)

Evaluaciones al Proceso de Crédito

A continuación, se indican los resultados de los estudios efectuados como parte del plan de labores 2023 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 el estudio de **Crédito Banca de Personas**, llevado a cabo durante el 2023, se evaluaron los puntos de control de los procesos y actividades que se detallan a continuación:

- Actividades de mayor riesgo en el otorgamiento de crédito de la Banca de Personas y de bonos de vivienda de interés social.
- Origen de los fondos aportados por los clientes en las solicitudes de crédito.
- Administración del rol de notarios.
- Gestión de los aplicativos que intervienen en los procesos de crédito de Banca de Personas y que fueron catalogados como críticos según el BIA.

Nuestra validación de las actividades llevadas a cabo por el área comercial para análisis de de la capacidad de pago de los clientes, nos permitió identificar:

- Falta de documentación de sustento para el análisis del origen de los fondos de la prima aportada por los clientes.
- Consideración de depósitos que no tenían relación con la actividad económica del cliente.
- Aceptación de dividendos como fuente de ingresos, contrario a lo establecido en la normativa interna.
- Ausencia de expedientes físicos en custodia a cargo de la unidad de Servicios Auxiliares.

Adicionalmente, la evaluación del proceso para la colocación de tarjetas de crédito, mediante las denominadas Equipos de Células Ágiles (ECAS), procesadas por la Unidad Centro de Análisis y Ventas, determinó la ausencia de disposiciones y procedimientos formales para la tramitación y formalización de esos créditos, así como debilidades en la documentación mínima requerida según lo normado.

Las situaciones anteriores fueron informadas a las áreas responsables, las cuales adquirieron compromisos para su revisión y reforzamiento de los controles en ejecución.

Banca Corporativa

Durante el 2023 se llevó a cabo el estudio denominado **Crédito Banca Corporativa**, en el cual se realizó un monitoreo de clientes con exposición mayor a US\$1,0 millón producto de lo cual se revisaron 62 casos -46 corporativos y 16 empresariales-, el examen de la capacidad de pago, garantía y seguimiento -para identificar y minimizar posibles riesgos-, además se incorporó una revisión de la metodología establecida para la actualización de la información de los clientes en función de lo señalado en la Ley 7786 (revisión de los 711 clientes corporativos y empresariales).

Como resultado del estudio, se identificó:

- Situaciones particulares de algunos clientes -las cuales fueron comunicadas y atendidas por la Administración- relacionadas con el incumplimiento en la presentación de información financiera, inconsistencias en garantías, e incumplimiento en algunas condiciones establecidas para créditos.
- La omisión del marcaje de la casilla de control de presentación de estados financieros en BCR Clientes, lo cual ocasionó un incremento en la estimación crediticia -¿por más de €600 millones- para cuatro clientes, lo cual fue informado en el AUD-0179-2023, de lo cual la Administración estableció medidas de control para minimizar la incidencia futura.
- Identificación de 266 clientes corporativos y empresariales con información desactualizada de la política conozca su cliente, según lo consignado en BCR Clientes, lo cual fue informado en el AUD-0315-2023. Para atender nuestras recomendaciones la Administración incorporará un control adicional, como parte de las actividades del proceso de seguimiento de clientes, para identificar y minimizar la incidencia futura, además se revisarán y actualizarán los casos identificados.

Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno⁶

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 2023, así como de las opiniones emitidas en ese periodo, respecto a cambios normativos relacionados con la gestión de riesgos y control interno, que son de aprobación por parte de la JDG, todo lo anterior en cumplimiento del Acuerdo Conassif 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, artículo 25.7.

Debemos indicar que los objetivos del programa de auditoría fueron los siguientes:

- Evaluar la adecuación, efectividad, oportunidad, y control interno aplicable al proceso de Administración de Riesgos.
- Evaluar la razonabilidad del control interno aplicable a la gestión de la liquidez.
- Evaluar el control interno aplicable en los subprocesos de autoevaluación del sistema de control interno, seguimiento a la presentación del estado de los planes de tratamiento de riesgo, seguimiento a cartas de gerencia y dar seguimiento al avance en la implementación del Reglamento para calificar a las entidades supervisadas, Acuerdo SUGEF 24-22.

De ello, en resumen, durante el segundo semestre del 2023 se emitió 5 informes de Auditoría, de los cuales 1 de ellos contenía 3 observaciones de riesgo medio, mientras que los otros 4 informes no incluyeron observaciones en esta oportunidad, principalmente porque durante el desarrollo de los estudios se fueron atendiendo las situaciones detectadas o ya se encontraban en proceso de atención.

Específicamente, las observaciones de riesgo medio están relacionadas con **a.** mejoras al proceso para el registro de pérdidas operativas, **b.** al proceso de desarrollo, implementación e integración

⁶ 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”.

de los modelos de scoring y rating en el proceso de crédito y c. en la formalización -a nivel documental- de algunas actividades que realiza la Gerencia Corporativa de Riesgos.

De los 4 informes que no incluyeron observaciones, 2 se refieren a la evaluación del cumplimiento de los requerimientos del *Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del BCCR*, con resultados satisfactorios, así como un informe con el resultado de la evaluación del control interno aplicable a la gestión de la liquidez, y otro sobre autoevaluación del sistema de control interno, seguimiento a la presentación del estado de los planes de tratamiento de riesgo, a las cartas de gerencia y al avance en la implementación del Reglamento para calificar a las entidades supervisadas (SUGEF 24-22).

Finalmente, se debe indicar que en este semestre no se emitieron opiniones relacionadas a cambios normativos.

Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786⁷

Nos referimos al resultado de las evaluaciones al cumplimiento de la Ley 7786, durante el segundo semestre del año 2023, en atención a lo requerido en el Acuerdo Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, artículo 14. 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, para este periodo se emitió 9 informes que contenían 10 observaciones (08 de riesgo medio y 02 de riesgo bajo). Todas las observaciones a la fecha de este informe se encuentran en proceso de atención.

En general, las observaciones se relacionan con limitaciones presentadas en:

- a. la identificación y respaldo del origen de los fondos en el proceso de créditos,
- b. las transacciones en efectivo,
- c. el cumplimiento de la política conozca a su cliente (PCC) respecto a temas como gestión de la información, poblaciones especiales, gestión del sistema CICAC y clientes de alto riesgo,
- d. la suficiencia de la información reportada mediante Sicveca (XML) respecto a operaciones múltiples en efectivo (montos iguales o superiores a US\$10.000 o su equivalente en colones),
- e. mejoras en el monitoreo de clientes, respecto a lo cual se recomendaron varios aspectos para robustecer la labor que se ha venido realizando.

De todo ello, en esta oportunidad vemos oportuno referimos a 2 aspectos, primero respecto al monitoreo de los clientes, en donde el contar con un sistema (Sentinel) representa un paso significativo para el Banco en la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM; y dada su reciente implementación, es importante continuar reforzando las acciones necesarias que permitan completar oportunamente su estabilización e ir realizando los ajustes que se vayan identificando.

El segundo es relacionado con el conocimiento de los clientes, en donde la verificación de los requerimientos para las distintas poblaciones constituye un reto significativo, máxime que se cuenta con más de un millón y medio de clientes, por lo tanto, la buena comunicación entre las oficinas, el entendimiento de los requerimientos y de los sistemas, deben gestionarse permanentemente.

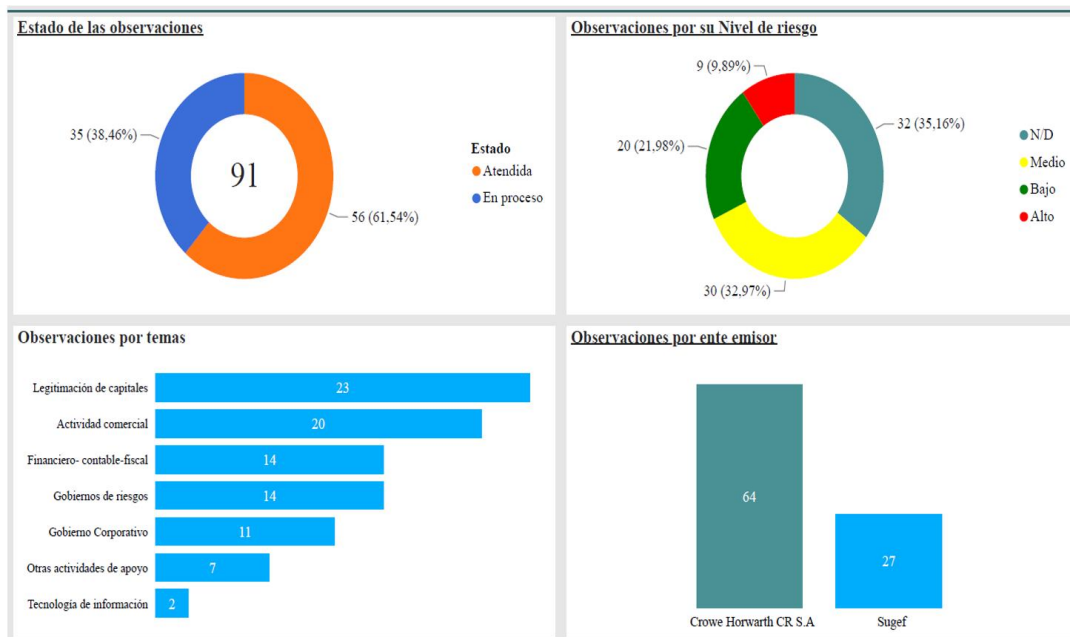
Finalmente, se debe indicar que en este semestre no se emitieron opiniones relacionadas a cambios normativos.

⁷ 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

Seguimiento a las recomendaciones emitidas al Banco por entes fiscalizadores y reguladores

En relación con el resultado del seguimiento efectuado a la atención de las recomendaciones emitidas al Banco por parte de entes fiscalizadores y reguladores, y conforme a lo requerido por la Ley General de Control Interno, artículo 22 inciso g, y al procedimiento definido por esta Auditoría, presentamos un resumen del estado de atención de esas recomendaciones conforme al último corte realizado (setiembre 2023)⁸:



Como se observa, se mantienen en atención 91 observaciones, de las cuales se ha atendido el 62%, la gran mayoría proviene de informes de auditores externos sobre distintos procesos evaluados, en donde los temas relacionados a legitimación de capitales y procesos comerciales concentran la mayoría de las recomendaciones. Además, se tiene en atención un oficio del ente contralor, referente al resultado de una auditoría de carácter especial el cual es confidencial.

De ello, en esta oportunidad y a la espera de los resultados finales de las auditorías externas del 2023 (y que validarán la efectiva atención de recomendaciones anteriores), no observamos situaciones que ameriten algún comentario adicional, no obstante, es oportuno mencionar que como parte de nuestra labor, hemos recomendado al Banco mejoras al proceso de atención que le brindan a estas recomendaciones, de lo cual ya se ha avanzado en un control centralizado para garantizar consistencia y canalizar mejorar los esfuerzos, y se esperan mejoras en la coordinación a lo interno y con los entes fiscalizadores, así como lograr ser más oportunos y profundos en la atención de los temas, de manera que las soluciones sean más integrales y permanentes., a lo cual estamos dando seguimiento.

⁸ La información base es suministrada por el departamento de Control Interno, quienes presentan estos resúmenes dos veces al año, uno con corte a marzo y el otro a setiembre.

Estado de las recomendaciones de la Contraloría General de la República

- De acuerdo con el sistema de seguimiento de Disposiciones y Recomendaciones de la Contraloría General de la República, al cierre del 2023 la organización posee 7 disposiciones⁹ en proceso, según el siguiente resumen:

Informe	Asunto	Atendida	Proceso
DFOE-CAP-IF-00013-2022	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		4.3
			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°06 - Listado de Disposiciones de CGR*

Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2023



- Conforme el seguimiento de nuestras recomendaciones se determinó que en el 2023 la Administración Activa **atendió 95 hallazgos**, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad.
 - Durante el 2023 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 115** al finalizar el 2023, distribuidos de la siguiente forma:

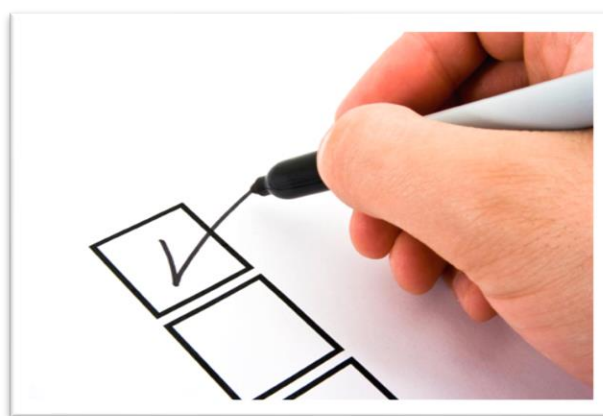
⁹ La presentación de esta información se realiza para dar atención a lo establecido en el artículo 22, inciso g), de la Ley General de Control Interno, y en el punto 2.5.2 de los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.

Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	0	1	0
Medio	52	12	0
Bajo	40	10	0
Total	92	23	0

Principales compromisos atendidos:

AUDITORÍA DE PROCESOS DE APOYO

Como parte de las labores de seguimiento a la atención de las recomendaciones que emitimos, se determinó que recientemente se atendió algunos compromisos, de lo cual, vemos relevante referirnos a la atención de algunas limitaciones en el marco de gobernanza y el fortalecimiento del sistema de gestión ambiental, social y gobernanza



(SGAS), para lo cual existe un plan de acción aprobado por la JDG, y cuyo avance se eleva - desde el 2023- a conocimiento de ese órgano director de forma trimestral.

En complemento, se viene informando al Comité Corporativo Ejecutivo (CCE) respecto al avance del plan de acción, en el cual se refieren las acciones lideradas por la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa. Dicho comité también ha conocido del avance en la gestión del cronograma del SGAS, y como parte del compromiso el área de riesgos realizó la evaluación del sistema SGAS, el cual será integrado como parte del informe trimestral que se presenta al CCE sobre el SGAS.

Respecto a la atención de las recomendaciones emitidas como resultado de una evaluación en materia de seguridad, específicamente en lo relacionado al control de acceso físico, el Banco revisó el proceso como tal, evidenciando la necesidad de aplicar ajustes en la normativa interna, en el proceso de revisión de accesos y en la herramienta para la administración del control de accesos. De ello, se elaboró un plan de depuración de accesos y un procedimiento de revisión semestral para todo el país, y se están realizando gestiones para atender la obsolescencia de la herramienta de administración de accesos.

AUDITORÍA DE PROCESOS DE NEGOCIOS

En el AUD-0086-2022 “Tiempo de atención de créditos en Banca de Personas”



La Gerencia Corporativa de Crédito implementó un mecanismo para dar trazabilidad al otorgamiento de crédito de personas y el registro del tiempo transcurrido desde la solicitud hasta que el caso se incluía en Salesforce, en atención a nuestra recomendación. Es importante mencionar que la iniciativa de “Asignación de Crédito”, se encuentra analizando el tiempo del proceso de crédito, como parte del Plan Horizonte, con el fin de lograr eficiencias y mejoras en dicho proceso.

AUD-0022-2021 “Resultado del estudio Otorgamiento y seguimiento de crédito Banca de Personas”

En atención a la recomendación de este oficio se procedió a levantar los procesos a cargo de las oficinas de Procesos y Herramientas de Crédito, así como la de Seguimiento de Personas, lo cual se incorporó y se publicó en el *Procedimiento de trabajos generales Oficina Procesos y Herramientas de Crédito y la actualización del Procedimiento para el trámite de los expedientes de crédito digitales de personas físicas grupo 1 y 2.*

Resultado del estudio de Gestión de puntos de venta Banca de Personas, informado en el AUD-0028-2021



Se procedió a modificar la *Disposición administrativa para la apertura y cierre físico de los puntos de venta comerciales y las Disposiciones administrativas para la operatividad de las oficinas Banca de Personas en el Banco de Costa Rica*, para incorporar la utilización de las herramientas BCR-Monitoreo de Oficinas Comerciales y BCR-Contribución Social, para apoyar el análisis técnico que sustente las decisiones de cierre o reapertura de los puntos de venta. Lo anterior en atención de nuestras recomendaciones.

En el AUD 0357-2022 “Resultados de la evaluación del Canal Tucán”

Se informó sobre apercibimientos, inactivaciones parcial o activaciones, incluso cierres definitivos del servicio a clientes Tucán -ante incumplimientos de requisitos, condiciones o faltas a cláusulas del contrato-, aplicando criterios personales de colaboradores o de gerentes de zona sin que exista un criterio estándar y formal definido. Al respecto, en atención de nuestras recomendaciones, la Administración revisó y ajustó la normativa para incorporar los criterios respectivos.



Como resultado del estudio de Canales Banca de Personas, se emitieron los oficios:

AUD-0275-2022, AUD-0276-2022, AUD-0277-2022, AUD-0279-2022, AUD-0280-2022, AUD-0282-2022, AUD-0285-2022, AUD-0286-2022 y AUD-0287-2022



En estos oficios se informó sobre la omisión de conciliaciones de cuentas contables a cargo de varias oficinas comerciales. A fin de atender la situación expuesta,

se llevó a cabo la conciliación de las cuentas contables indicadas, además, se establecieron acciones para evitar la ocurrencia futura de nuevas omisiones, tales como establecer responsables del seguimiento, solicitar apoyo a la oficina de Gestión Contable y la creación de herramientas de control que ayuden al proceso.

En atención de recomendaciones emitidas, como parte del estudio de **Crédito de Banca Corporativa**, se implementaron las siguientes acciones:

La Jefatura de Seguimiento Empresarial estableció un control mediante un reporte en BCR Clientes, para identificar aquellos clientes jurídicos con el campo de fecha de presentación de estados financieros vacío o con fecha vencida, además implementó la revisión semestral de casos de mayor exposición, así como una constante comunicación con las distintas áreas, con el fin identificar y corregir errores u omisiones, lo cual a su vez permitiría una mejor gestión del gasto por estimaciones de crédito , en atención de nuestras recomendaciones del **AUD-0179-2023**.



Además, en atención de las recomendaciones del AUD-0002-2022, la Gerencia Corporativa de Crédito, incorporó cambios en las políticas y disposiciones de crédito -en el apartado de valoración de las garantías-, con el objetivo de identificar eventuales riesgos relacionados con las características inherentes a cada tipo de garantía, aspectos legales, valoración de gastos asociados a una eventual ejecución, entre otros aspectos

Por otra parte, en atención a nuestras recomendaciones del AUD-163-2022, en donde se informó el resultado del estudio de **Conectividades**, llevado a cabo en el 2022, se definió a la Oficina de Canales Presenciales como el dueño del servicio de conectividades y se ajustó la normativa para referenciar lineamientos estratégicos y operativos relacionados a las funciones que debe cumplir dicha área.



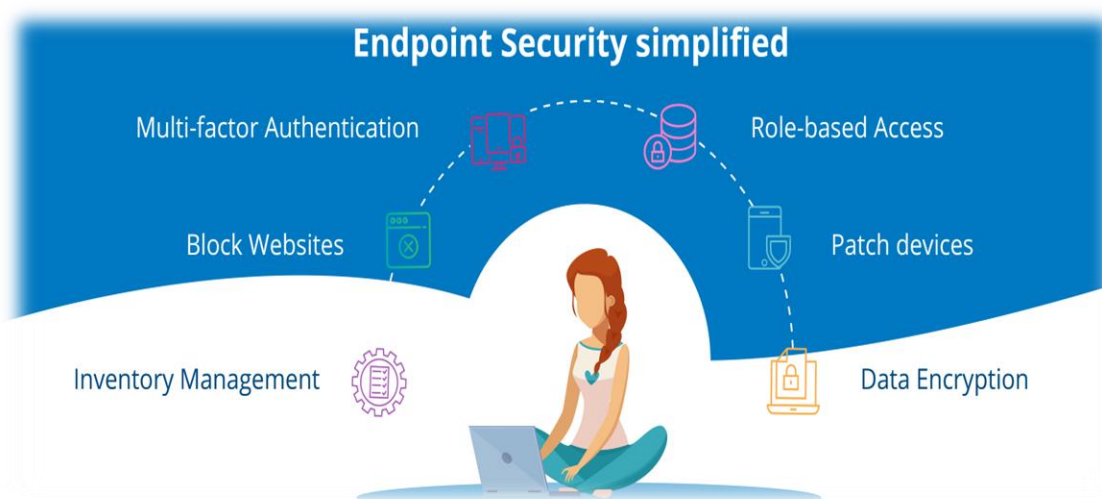
AUDITORÍA DE PROCESOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Implementaciones de recomendaciones en materia de Auditoría de Procesos de Tecnología de Información

Al finalizar el 2023, en materia de tecnologías de información, la Administración activa, implementó un conjunto de recomendaciones para fortalecer el ambiente de control en la atención de actividades de procesos vinculados con la administración de activos - estaciones de trabajo - y su aseguramiento. Así como, el fortalecimiento de la administración de algunas plataformas tecnológicas y la gestión de la seguridad de la información que se detallan a continuación:

Administración de activos (estaciones de trabajo).

Dada las nuevas formas de trabajo implementadas - teletrabajo y presencialidad - ello hace que el perímetro de la red de las organizaciones se amplíe y se extienda fuera de los recintos físicos de las instalaciones del CFBCR, por lo que asegurar que cada equipo de trabajo tenga habilitado y actualizado el software para protección de virus es una actividad importante. Por lo que se definieron e implementaron actividades de control a fin de garantizar una razonable de que todos los equipos tengan dicho software actualizado y reportándose a la consola principal.



Asimismo, se hizo una revisión integral con todas las partes interesadas, del proceso y controles para la actualización 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.), fortaleciendo las interacciones y la integridad de los datos de los activos en las herramientas involucradas para el control de inventarios y los elementos habilitados en el ambiente productivo.

Gestión de las Infraestructuras y Seguridad

Una de las plataformas que apoyan la seguridad de la infraestructura tecnológica del CFBCR es PKI (Infraestructura de claves públicas), por medio de la cual se gestionan los certificados digitales que requieren las aplicaciones para conectarse entre sí y con otros servicios (llaves de cifrado). La actualización de los protocolos, con mejoras en la especificación de los roles y las áreas involucradas a participar; junto con la definición de procedimientos y guías que apoyan la gestión de recuperación y continuidad, tiene como objetivo evitar la dependencia de

personal clave y contar con elementos que permitan el restablecimiento de esta plataforma en caso de ser necesario.



En materia de continuidad de las operaciones, se cursos de acción para fortalecer las comunicaciones entre las áreas que gestionan la continuidad del negocio y la continuidad tecnológica, de tal forma que ambas se mantengan informadas de los avances que en cada área se desarrollan, así como compartir y enriquecer el conocimiento producto de las acciones del seguimiento cuando se producen incidentes, así como de los resultados de las pruebas de continuidad que cada una de las áreas efectúa.

Principales compromisos en seguimiento

AUDITORÍA DE PROCESOS DE APOYO

Se mantienen en atención diversos compromisos, de lo cual vemos oportuno referirnos a la **población de clientes artículo 15 y 15BIS de la Ley 7786**, en donde se identificó diferencias tanto en cantidad de clientes como en el estado de inscripción entre el sistema BCR-Clientes y los reportes específicos en la base de datos de la Sugef. También algunos casos con limitaciones de información que debe contener el expediente electrónico del cliente, tal como la documentación con la autorización de la relación comercial para los clientes artículo 15 e información relacionada con CICAC, así como limitaciones en el requerimiento regulatorio de utilizar cuentas de manera exclusiva para la actividad sujeta de inscripción.

Además, se mantienen en proceso de atención mejoras en cuanto al **envío de información al regulador (XML), referente a operaciones múltiples en efectivo** por montos iguales o superiores a US\$10.000 o su equivalente en colones, de lo cual y como parte de las acciones en proceso para su atención, se hará una sustitución del reporte enviado al regulador, y -por parte de TI- se está realizando una revisión del proceso a efectos de implementar los ajustes requeridos.

AUDITORÍA DE PROCESOS DE NEGOCIOS



En el estudio de **Recuperación de Cartera**, se identificó la ausencia de documentación mínima y relevante - según lo solicitado en la normativa vigente- en los expedientes de cobro judicial, lo cual podría generar atrasos, reprocesos o la imposibilidad de recuperar los créditos otorgados, lo cual fue comunicado en el oficio AUD-0311-2023. Para su atención, la Oficina de Cobro

Judicial revisará y actualizará los formularios utilizados para ese control y comunicará a su personal.

Mediante el oficio AUD-0258-2023 remitido como resultado del estudio de Canales Digitales, se informó sobre la omisión de documentación para el análisis y la toma de decisión sobre las investigaciones de mercado relacionadas con los canales digitales. Al respecto, la Jefatura de Canales Digitales ajustará la normativa relacionada y centralizará la documentación de las

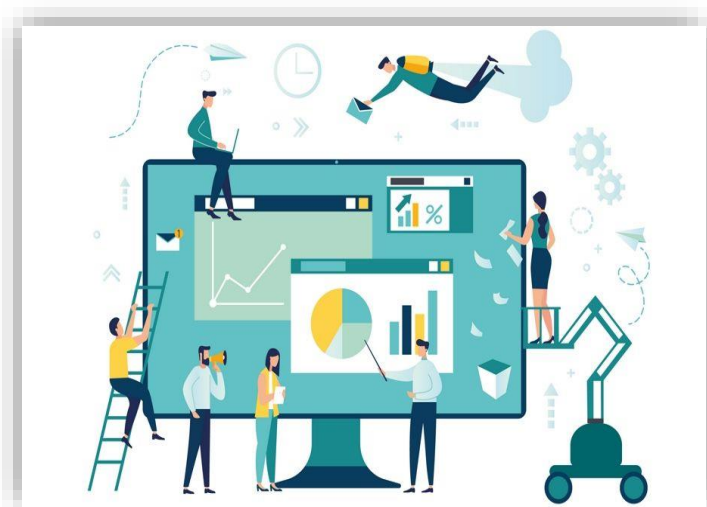
investigaciones de mercado con el fin de sustentar las decisiones y acciones que se implementarán a partir del análisis de esa información.



Como resultado del estudio de Gestión Comercial BCR, llevado a cabo en el 2021, se remitió el oficio AUD-150-2022, producto de lo cual la Administración establecerá e implementará actividades con el fin de asegurar la calidad en la formulación, ejecución y seguimiento de los planes comerciales, para lo cual se considerará los modelos de gobernanza del Plan Horizonte.

AUDITORÍA DE PROCESOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

En materia de tecnologías de información, la administración activa está atendiendo un conjunto de recomendaciones encaminadas a fortalecer el ambiente de control vinculados con seguridad de la información en la nube, gestión de la infraestructura tecnológica, y el marco de gestión de las tecnologías de información evaluados por esta Auditoría en el 2022 y 2023 entre los cuales se mencionan:



- Se continúan desarrollando esfuerzos para fortalecer la efectividad de los controles en la administración de la base de datos de configuración - CMDB -de la infraestructura tecnológica del CFBCR, ya que esta fuente de información es indispensable para identificar los componentes en caso de un incidente, por lo que se debe de velar que esté actualizada y la información sea

consistente con los elementos en cada uno de los ambientes (producción, pruebas, desarrollo).

- **El ambiente de control establecido sobre las plataformas de recuperación de datos** ha permitido contar con elementos razonables en la atención de los incidentes o crisis en los servicios del Banco, sin embargo, se hace necesario revisar el ambiente de control establecido para el proceso ejecución de respaldos y atención de alertas en las plataformas de NetBackUp y AVAMAR, esto debido a que como resultado de la ejecución de los jobs de respaldos programados, se generan por día en NetbackUp y en AVAMAR un alto número de registros de alertas y dado este volumen, el encargado de monitorear y atender las alertas se ve imposibilitado de dar cierre oportuno a cada una de ellas.
- En los últimos 3 años se ha observado mejoras en el marco de trabajo de la Arquitectura Empresarial, que es el resultado de los esfuerzos entre todas las partes interesadas, ya que la Arquitectura Empresarial es transversal en el CFBCR. Sin embargo, **esta Auditoría identificó la necesidad de analizar y fortalecer la gobernanza de los datos asociados a las calidades que describen a las aplicaciones contenidos en el catálogo de aplicaciones.**

(Ver Anexo N° 07 - Listado de compromisos atendidos y en proceso)

CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LA AUDITORA Y SUBAUDITORIA GENERAL DURANTE EL 2023

Conforme el encargo establecido por la Junta Directiva General en la **sesión 27-22, artículo XIII del 06/09/2022**, procedemos a referimos a la inversión en materia de capacitación recibida por el Auditor General y la Subauditora Interna.

Durante el **segundo semestre**, se participa en diversos temas de interés, conforme la oferta disponible en temas de interés, y la coordinación por parte de SAGO, habiéndose invertido un **total de 143 horas entre ambos puestos**, con un alto aprovechamiento de los espacios que ofrece la Universidad Corporativa SAGO.



Materias vinculadas a normas regulatorias por entrar en vigor a partir de enero del 2024, experiencia al cliente, ciberseguridad y ética, entre otras, constituyen oportunidades para adquirir nuevos conocimientos, o bien, actualizarse, de manera que ello contribuya con la buena gestión de los procesos y servicios que se ofrecen por parte de la Auditoría Interna.

(Ver Anexo N°8 Capacitaciones de Auditor y Subauditor).

GESTIÓN DE PLAZAS

En atención al acuerdo N°6 tomado por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sesión 23-22 del 16-08-22, artículo XIII, se presenta el informe sobre los movimientos de personal realizados en la Auditoría General, para el periodo comprendido entre julio del 2023 y diciembre 2023; así como un breve resumen de las acciones tomadas en la gestión y coordinación para resolver las plazas vacantes que inciden en la cobertura y oportunidad de los servicios de auditoría interna.

El **segundo semestre del 2023** inició con una clara expectativa de trabajar -con el apoyo de la Gerencia Corporativa de Capital Humano-, en ejecutar los procesos de planificación y ejecución de los concursos definitivos, o bien, concretar los nombramientos interinos o temporales, para el aprovisionamiento de las plazas vacantes en la Auditoría General.

Al **30/12/2023** se cerró con **10 plazas** vacantes -seis menos que en diciembre 2022-, al respecto, si bien se hicieron esfuerzos para promover acciones que permitieran reducir ese número, los procesos promovidos para concursos internos o externos en el área de tecnología de información, no han generado los resultados esperados en el corto plazo.

Actualmente se tienen altas expectativas de concretar al menos el ingreso de 2 personas más por concursos en el área de tecnología, y finalizar el concurso del asesor legal, así como proponer acciones para recibir nuevo personal proveniente de la Administración. Se espera potenciar todos estos esfuerzos, con la contribución del enfoque de *Eficiencia Organizacional*, en procura de contribuir con la eficiencia en temas del recurso humano disponible y el valor agregado para la entidad.

(Ver Anexo N°9 Gestión de Plazas).