



# INFORME ANUAL 2021

## Auditoría Interna BCR Pensiones S.A.

José R. Coto Silesky, Auditor Interno a.i.

Correo electrónico:

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



# TABLA DE CONTENIDO

SOBRE LA GESTIÓN 2021 _____	3
Datos estratégicos relevantes _____	3
Datos financieros relevantes _____	5
Datos operativos relevantes _____	6
Nuevos retos de la Auditoría Interna _____	6
RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES _____	8
<b>Plan de Labores</b> _____	8
Utilización de los recursos. _____	9
Atención de denuncias. _____	10
Auto evaluación anual de Calidad. _____	10
Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de la Calidad 2020 _____	11
Plan Estratégico y Plan Operativo _____	11
CMI Auditoría OPC 2021 _____	12
RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS _____	13
Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2021 _____	13
Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno _____	18
Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786 _____	18
Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2021 _____	19
Estado de las recomendaciones de auditores externos, Contraloría General de la República y SUPEN. _____	23

# SOBRE LA GESTIÓN 2021

## Datos estratégicos relevantes



El 2021 fue un año para consolidar la transformación del desarrollo de la función de la auditoría, mediante la modalidad del teletrabajo, con una participación del 100% del personal de la Auditoría Interna.

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

En el 2021, se ejecutaron 20 estudios de auditoría, enfocados principalmente en las áreas de mayor riesgo y de contribución estratégica institucional, con un logro del 100%, del plan anual de labores, esto con base en la metodología interna. En cuanto a la cobertura de nuestro Universo Auditable (procesos de la Operadora, principalmente), para el plan de labores del 2021, se evaluó el 70.79% (63 de las 89) de las unidades auditables, siendo importante mencionar que todas las unidades de alto riesgo fueron evaluadas.

En materia de servicios preventivos, se brindó servicios de asesoría a la Junta Directiva de la Entidad en temas específicos solicitados por dicho órgano, así como la atención se servicios de asesoría requeridos por titulares subordinados, en materias de competencia de la Auditoría Interna. Además de la emisión de 11 oficios de opinión sobre los cambios o emisiones de políticas y reglamentos y 7 servicios de legalización de libros (4 aperturas y 3 cierres).

La Superintendencia de Pensiones ha venido consolidando un marco de supervisión y evaluación de riesgos, acorde con la naturaleza de las entidades reguladas y considerando los riesgos asociados a los fondos administrados por estas.

El desarrollo de este marco se circunscribe dentro de una lógica de regulación y supervisión más amplia, que ha contemplado la emisión de normas como el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, que establece principios respecto del proceso de toma de decisiones en las entidades reguladas; el Reglamento de Riesgos, que retoma los principios de Gobierno Corporativo aplicables al Gobierno de Riesgos y desarrolla principios y criterios para que las entidades reguladas gestionen los riesgos y para que la Superintendencia evalúe esa gestión y; el Reglamento actuarial, que establece normas y buenas prácticas para la gestión de la solvencia por parte de los regímenes de beneficio definido. El proceso de adecuación del marco normativo se complementa con el Reglamento de Gestión de Activos.

La Operadora viene impulsando incrementar promoción de los planes voluntarios. Al efecto durante el 2021 logró una colocación superior a los 1500 planes. Por su parte, el índice de retención de planes obligatorios no logró su objetivo de las salidas. Para el 2021, las salidas monetarias en estos planes alcanzaron el 119%, superando lo inicialmente propuesto.

Las inversiones en el exterior siguen siendo una herramienta de diversificación para las Operadoras de Pensiones. En ese sentido BCR Pensiones efectuó durante el 2021 un incremento en el nivel de inversiones en mercados internacionales, pasando de 6.13% en el 2020 a un 13.18% al cierre de diciembre 2021.

Ante la entrada en vigencia de la Ley N.º10057, la Dirección Nacional de Notarios, a efectos de cumplir con lo estipulado en el transitorio I de la referida reforma normativa; comunicó a BCR Pensiones, la rescisión del convenio suscrito, siendo que el plazo de tres meses de antelación a la resolución rige a partir del 18 de noviembre del 2021. Para el periodo 2021, la administración del Fondo de Garantía Notarial representó un poco más del 4% del total de ingresos de la Entidad.

La Administración de los Fondos Erróneos, generó para BCR Pensiones 0.5% de los ingresos totales durante el 2021. Con la aplicación del artículo 77 de la Ley de Protección al Trabajador (LPT), los recursos con una antigüedad mayor a los 10 años entrarán a un proceso de traslado a favor del Régimen No Contributivo (RNC) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Esta condición podría suponer que la administración de los

fondos erróneos por parte de BCR Pensiones, ya no sea atractivo desde el punto de vista financiero.

Dado el entorno tan dinámico en el que se opera, la Auditoría Interna debe mantener enfocada su evaluación en los procesos más significativos para la Entidad, y es por ello que su Plan de labores debe formularse conociendo el negocio de Pensiones a profundidad, los riesgos a los cuales se expone y la calidad de la gestión de esos riesgos.

En la industria de pensiones costarricense, indicar que Popular Pensiones sigue siendo la Operadora de mayor participación de mercado, gracias a la ventaja que ha tenido desde el inicio de las Operadoras de Pensiones al contar con la afiliación automática de aquellos afiliados que por diversas razones no escogen operadora. BN Vital por su parte es la segunda operadora en importancia por activo administrado. BCR Pensiones se mantiene en el tercer lugar en participación de mercado.

## **Datos financieros relevantes**

Dentro de los resultados del periodo 2021, se obtuvo una utilidad de neta de ¢1.092 millones de colones (24.5% más que la obtenida en el periodo 2020), siendo esa misma cifra a distribuir entre los afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias. Los ingresos operacionales se conformaron por ¢6.815 millones de colones en Comisiones por Administración y ¢396 millones de colones en Otros Ingresos Operativos. Los Ingresos Operacionales Totales alcanzaron ¢7.211 millones de colones (11.7% más que el periodo 2020). El Resultado Operacional alcanzó los ¢2.883 millones de colones (un 24.4% más que el periodo 2020), mientras que el Resultado Financiero fue de ¢370 millones de colones (5.7% menos que el alcanzado en el periodo 2020).

El Activo Total de la Operadora a diciembre fue de ¢9.757 (19.3% más que el correspondiente al periodo 2020), siendo el Patrimonio de ¢6.825 millones de colones (16.7% más que el correspondiente al periodo 2020)

La libre transferencia neta resultante de las entradas y salidas de afiliados fue de ¢-27.361 millones de colones para los fondos obligatorios.

Como parte de la labor de la Auditoría, se han emitido recomendaciones en el año 2021 derivados de los estudios efectuados conforme al plan anual de labores, que buscan, además de cumplimiento del marco regulatorio, un impacto en la eficiencia, eficacia, economía y calidad de las operaciones. Si bien las recomendaciones no incorporan

usualmente el análisis de impacto financiero, si se espera la mejora en los procesos y controles de la Entidad. En ese sentido, para esta auditoría interna es satisfactorio, que nuestras recomendaciones contribuyen de manera importante al Sistema de Control Interno Institucional. (*Ver Anexo N° 01 - Ahorros y beneficios generados*)

## **Datos operativos relevantes**

La competencia en la industria mantiene presión en las diferentes Entidades Autorizadas, obligándolas a buscar mejoras en la calidad del servicio al cliente, información oportuna y otros elementos adicionales para la mantener y atraer nuevos afiliados.

Es por ello, que BCR Pensiones ha realizado una serie de iniciativas tecnologías para mejorar el servicio al cliente, a través de nuevas aplicaciones en línea con el objetivo estratégico de potenciar el uso de servicios digitales acorde con el modelo del negocio, el cual busca impulsar el crecimiento del volumen transaccional de nuestros afiliados a través de los diferentes medios electrónicos, disminuyendo visitas a las plataformas.

## **Nuevos retos de la Auditoría Interna**

Los estudios que conforman el Plan de labores se relacionan prácticamente con todas las actividades relevantes de la Entidad, siendo necesario el brindar un monitoreo permanente a los temas vistos por la Junta Directiva, analizando la gestión institucional desde una perspectiva o enfoque global en acatamiento a los lineamientos del Reglamento de Gobierno Corporativo y fomentando -a través de los estudios de auditoría que se implementen- adecuados mecanismos de gestión y control del riesgo, sin dejar de lado la gestión Legislativa que podría dar paso a nuevos cambios en la Ley de Protección de Trabajador o bien, modificaciones tributarias.

La auditoría interna debe continuar con acciones de mejora continua, investigando sobre las mejores prácticas dictadas internacionalmente. Especial atención ha brindado a la auditoría interna el desarrollo de esfuerzos para implementar la auditoría continua, el cual espera cristalizar con la incorporación de un recurso en el 2022, aspecto que torna un reto importante para el cumplimiento de su Marco Estratégico 2021-2023.



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

# RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES

Al 31 de diciembre del 2021 se obtuvo un cumplimiento del plan anual de labores del 100%<sup>1</sup>, producto de la atención de 20 estudios de auditoría.

## Plan de Labores

### 01 Plan de Labores.

Se desarrollaron: 20 estudios de servicio de auditoría, entre ellos; un servicio de Advertencia. No se realizaron estudios relacionados con investigaciones preliminares.

### 02 Plan Estratégico y

### Plan Operativo.

### 03 CMI 2019.



Los estudios ejecutados tuvieron relación con: Acreditación de aportes, liquidaciones y pagos de beneficios, gastos de la Entidad, reconocimiento, medición y control de las cuentas de activos y pasivos, revisión de cifras de estados financieros interanuales y auditados, gobierno de riesgos, gestión de activos, gestión de disponibilidades, control interno, planificación estratégica, gestión comercial; así como estudios regulatorios sobre el cumplimiento de la Ley 7786, presupuesto institucional, contratación administrativa y la autoevaluación anual de la calidad de la auditoría Interna,

<sup>1</sup> El nivel de logro obtenido corresponde al plan anual de labores aprobado por el CCA.

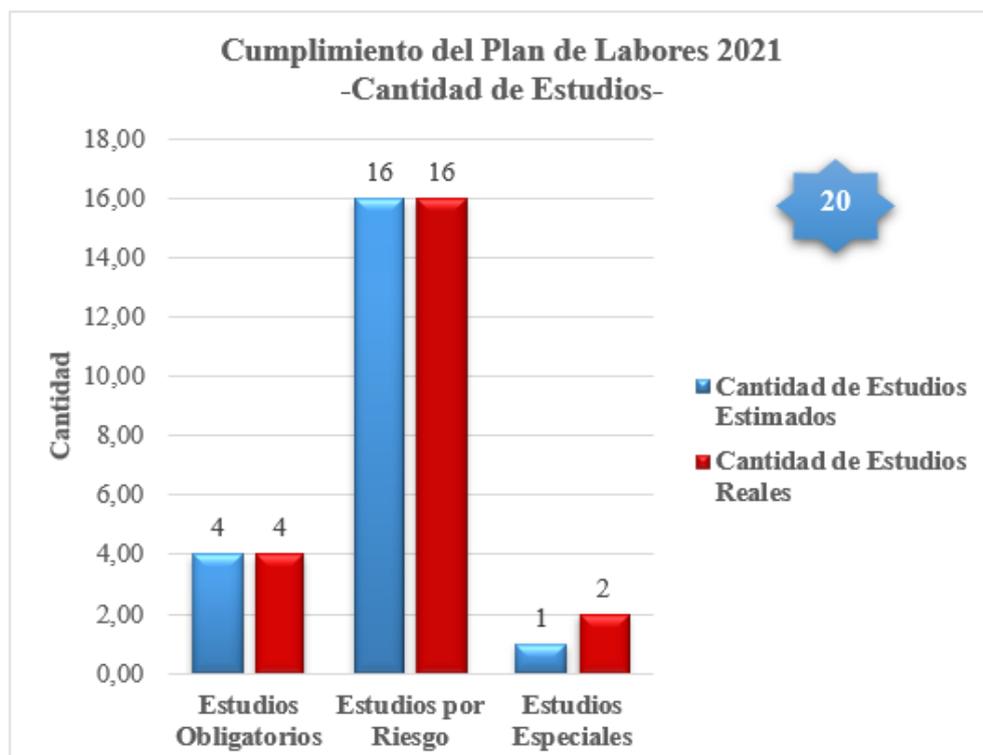
normado este último por directrices emitidas por la Contraloría General de la República.

Los estudios incluyeron temas de tecnologías de la información; relacionados con la seguridad, programas y proyectos, acuerdos de niveles de servicios y la planificación de la gestión de las tecnologías.

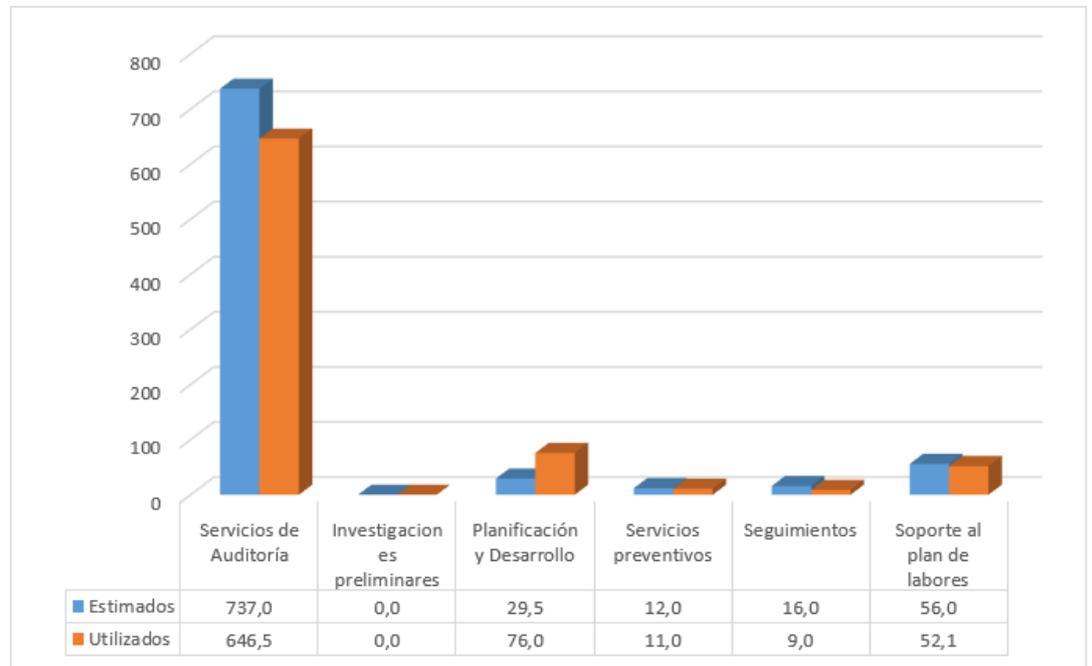
*(Ver Anexo N° 02 -Detalle de estudios realizados en el 2021)*

## Utilización de los recursos.

Se empleó el 63,87% del tiempo disponible de los servidores para atender servicios de auditoría y servicios preventivos.



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



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

## Atención de denuncias.

En el 2021, no ingresaron al sitio de denuncias de la Auditoría Interna.

## Auto evaluación anual de Calidad.

En el 2021 se efectuó la auto evaluación de la calidad<sup>2</sup>, la cual se enfocó hacia el valor agregado de la actividad de la auditoría interna y la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna por parte de la autoridad superior y los titulares subordinados, para el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, cuyo resultado ameritó la atención de cuatro hallazgos; cuyo avance de atención es el siguiente resumen:

<sup>2</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 AUDOPC-036-2021.

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

### Actualización del Reglamento

ESTADO: Atendido.

### Oportunidad en la supervisión de papeles de trabajo

ESTADO: Atendido



### Definición de criterios para la medición de la calidad de las recomendaciones

Se procederá con la definición de criterios

### Oportunidades de mejora identificadas en las encuestas de percepción

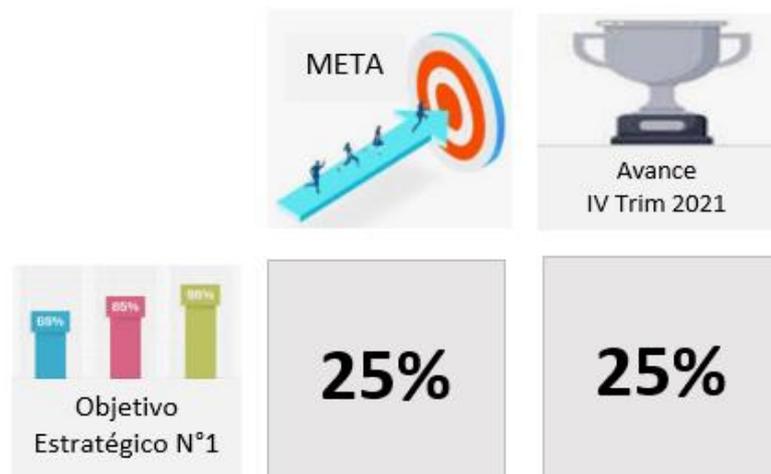
ESTADO: Atendido

## 02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2021

### Plan Estratégico y Plan Operativo

Para soportar el logro del plan estratégico 2021-2023, 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 automatización de pruebas en la cobertura de las unidades auditables de mayor riesgo, a fin de optimizar los recursos y procesos de auditoría, generando impacto a la gestión de la Entidad.**



**Objetivo estratégico N°2:** Fortalecer la calidad de los servicios que permita asegurar el cumplimiento del marco de gestión de la actividad de la auditoría interna.



(Ver Anexo N° 4 Seguimiento del Plan Estratégico y Plan operativo 2021)

## 03 CMI 2021

### CMI Auditoría OPC 2021<sup>3</sup>

El resultado obtenido en el 2021 fue de **99.82%**. Los indicadores de la perspectiva *Clientes* y de la perspectiva de *Aprendizaje e Innovación* se ejecutaron con un logro del 100% y el caso de la perspectiva de *Procesos* el avance fue levemente menor con un logro del 99.7%. (Ver Anexo N° 05 Cuadro de Mando Integral 2021 Auditoría OPC 31-12-2021)

<sup>3</sup> En cumplimiento de las Políticas para la Evaluación del Desempeño Organizacional para el Conglomerado Financiero BCR y las Disposiciones administrativas del Modelo de Gestión Estratégica en el Conglomerado Financiero BCR

# RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



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

- La ejecución de los servicios de auditoría generó **26 informes** de auditoría: 11 riesgo medio, 15 riesgo bajo.
- Todos los informes emitidos recibieron una respuesta por parte de la Administración y las 3 notas que estaban pendientes se encontraban dentro del plazo de atención.

### Principales temas comunicados en los informes:

#### Programas y Proyectos de TI

Ante la ausencia de la documentación técnica obligatoria para el aplicativo móvil de la Entidad (APP BCR Pensiones), se recomendó documentar todos los componentes de la solución acorde a los estándares definidos y mantener el control de la versión sobre los mismos y la documentación asociada.

Se determinó que el Manual técnico para el Sistema Administrador de Pensiones, carecía de los atributos requeridos según el Estándar del Conglomerado. Al respecto, se

recomendó documentar todos los componentes de la solución acorde a los estándares definidos y mantener el control de la versión sobre los mismos y la documentación asociada y posteriormente realizar la respectiva publicación.

Se detectó personal no autorizado con acceso a ambientes de pruebas y desarrollo. Luego de gestionada la eliminación de los mismos, de conformidad con lo solicitado por esta Auditoría, se recomendó incorporar dentro de las funciones del área, la verificación periódica del acceso restringido a los ambientes de desarrollo y pruebas.

## Gestión de Seguridad de TI

Se determinó que, los escritorios virtuales de la Entidad se encontraban trabajando bajo el sistema operativo Windows 7, el cual finalizó soporte por parte del proveedor desde el pasado 14 de enero del 2020. Esta condición podía vulnerar la seguridad, comprometiendo a su vez la continuidad. Se recomendó gestionar las respectivas actualizaciones de sistema operativo a los ambientes de VDI e incorporar dentro de las gestiones de la Unidad de Tecnología de la Entidad, el respectivo análisis de riesgos de obsolescencia de los sistemas operativos de los equipos y VDI.

Se comunicaron debilidades en el servicio de custodia de datos contratado al BCR, relativo a la gestión de respaldo de algunos servidores, así como la actualización del acuerdo de custodia. Se recomendó al área de Infraestructura del BCR realizar un informe que certifique a la Operadora de Pensiones, el cumplimiento y ejecución a la fecha de cada uno de los acuerdos de custodia celebrados con el BCR, en tiempo y forma, considerando los siguientes factores mínimos como lo son: periodicidad, frecuencia del respaldo, período de almacenamiento en línea, retención, punto de recuperación entre otros, así como la capacidad de almacenamiento necesaria para evitar situaciones que puedan provocar que no se ejecuten los respaldos, y a la Jefatura de TI, gestionar la actualización del documento "B-30-11 Plan de Continuidad de TI para el

Conglomerado Financiero BCR; así como, coordinar con el área responsable del BCR, la configuración, solicitud de permisos y puesta en marcha de los respaldos para servidores web.

## Aplicación de la Ley 7786 y sus reformas

Se comunicó una deficiencia determinada en el accionar de la alerta "*Debida Diligencia*" para transacciones mayores a \$10.000; así como la notificación de transacciones producto de retiros del FCL con acreditación hacia el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias o bien al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias. Al respecto se recomendó gestionar la actualización de la programación, en línea con la regla del negocio vigente, desarrollando en el ínterin, un control compensatorio, a efectos de mitigar de manera suficiente el riesgo asociado con las debilidades de control evidenciadas.

## Acreditación de Aportes

Dentro de la evaluación de acreditación de aportes a los planes del Régimen Voluntario de Pensiones complementarias, se determinó que, en los convenios colectivos con empresas, existen cuatro planillas que continuaban efectuando las transferencias bancarias en una única cuenta corriente de un fondo en particular. Al respecto se recomendó, efectuar un replanteamiento de las acciones necesarias para asegurar que el proceso de planillas de las empresas bajo esta condición, se ajusten al nuevo procedimiento de

planilla empresarial, como parte de la debida separación contable y patrimonial. Al final, para dos casos en particular no fue posible finiquitar o resolver esta condición.

Por otra parte, para el periodo de revisión establecido, esta auditoría determinó varias condiciones que no permitieron la acreditación oportuna de los recursos a los contratos de los afiliados. Al respecto se recomendó a la Administración, diseñar controles de carácter preventivo, a efectos de identificar las desviaciones de control de manera oportuna, en respuesta a los eventos de riesgos recurrentes en materia de acreditación de aportes a los fondos administrados.

Dentro de la revisión del tratamiento de las pérdidas por reconocimiento de rendimientos, se determinó que, para lo que va del año 2021 y hasta el 26 de agosto, la Operadora había reconocido rendimientos a contratos de fondos voluntarios, para aportes efectuados después del cierre del día. Al respecto se recomendó una valoración del tratamiento para el reconocimiento rendimientos a aportes recibidos fuera del horario de realización de las inversiones, en términos del asidero legal que sustenta este proceder y a su vez, si este debe asumirlo BCR Pensiones como una pérdida por riesgo operativo, esto mediante el requerimiento de un criterio legal a la División Jurídica del Banco de Costa Rica. Obtenido el criterio legal, la Operadora dejó de reconocer esos rendimientos.

Se efectuó un análisis de la estructura de los procedimientos almacenados

en el sistema SAP.NET, para la realización de la distribución anual de utilidades a los afiliados al ROPC, en donde se pudo determinar que el sistema realiza al final de la acreditación una validación del total acreditado con respecto al total por acreditar, liquidando a favor (o en contra) del contrato administrado de mayor saldo dentro del ROPC la diferencia resultante, condición que no es conforme a la regla del negocio. Al respecto, se recomendó coordinar la revisión de la programación del proceso de acreditación anual del 50% de las utilidades en el sistema SAP.NET, a efectos de mantener su alineamiento en todos los extremos con la regla del negocio.

Se efectuó una medición de la efectividad de la entrega de los estados de cuenta semestrales con corte al 30 de junio 2021. Para tal efecto, se realizó el ejercicio con el Fondo de Capitalización Laboral, el Fondo Voluntario de Pensiones Complementarias y el Fondo de Jubilaciones de los Empleados del BCR, determinándose desviaciones de control en la efectividad de las entregas: 35.377 en el FCL, 1.791 en el FVCA. Asimismo, para el caso de la entrega mensual del FJEBCR, la desviación de control fue de 81 casos.

Al efecto, se recomendó proceder con la revisión del reporte de entrega de estados de cuenta del sistema SAP, a efectos de mejorar la precisión en la identificación de desviaciones de control, en donde se asegure que se están abarcando la totalidad de la población de contratos sujetos a esta comunicación.

## Gestión de las Disponibilidades

Se observó el proceso de elaboración del flujo de caja diario con y sin provisiones para los Fondos Administrados y la Operadora, determinándose debilidades de control en su elaboración, relacionadas a modificaciones de saldos diarios cuentas corrientes, inclusión de movimientos de inversiones, ausencia de parametrización del Fondo de Garantía Notarial, así como modificaciones al flujo definitivo generado del SAT.

Al respecto, se recomendó realizar las gestiones pertinentes para las mejoras en el sistema de tesorería correspondiente a la generación del flujo de caja diario con y sin provisiones, de manera tal que asegure la integridad de la información, reduciendo las intervenciones de procesos manuales en la inclusión de los datos y mitigando así el riesgo operativo

Se comunicó el resultado de una confirmación externa de los autorizados en las cuentas corrientes de los Fondos Administrados con el banco Scotiabank, observándose que existe un funcionario y una exfuncionaria que se encontraban autorizados como firmantes en las cuentas corrientes de dicha institución financiera, pero que administrativamente no correspondía.

Al respecto se recomendó establecer los controles pertinentes para asegurar el debido procedimiento en

el cambio y control de los firmantes de las cuentas corrientes de la Operadora, así como informar a esta auditoría la actualización efectiva de los firmantes en las cuentas corrientes ante la entidad Scotiabank.

## Gestión de Riesgos

Se procedió a revisar la comunicación del seguimiento tanto trimestral, como del cumplimiento anual de la estrategia del SIGIR. Al efecto, para el caso del Comité de Riesgos, la Jefatura de Riesgo viene realizando la presentación del seguimiento de conformidad con la normativa aplicable. Sin embargo, examinando los temas regulares de riesgo elevados a la Junta Directiva de la Operadora, el avance y cumplimiento anual de la estrategia del SIGIR, queda referenciado a nivel de los resúmenes de los temas vistos por el Comité de Riesgos, no quedando de manera expresa para conocimiento del Jerarca.

Al respecto, se recomendó incorporar expresamente dentro de los informes a la Junta Directiva, el seguimiento trimestral de la estrategia del SIGIR, así como el informe del cumplimiento anual, de conformidad con lo establecido en la normativa interna.

## Gestión de Activos

Esta auditoría dio seguimiento a las partidas de saldos antiguos de exención de impuesto sobre la renta, al 30 de noviembre para los fondos administrados, determinándose partidas antiguas mayores a un año pendientes de cobro.

Se recomendó a la Administración realizar las acciones de cobro de las exenciones de impuesto sobre la renta ante el Custodio BCR, con el fin de recuperar los montos de pendientes, especialmente de mayor antigüedad, de manera que se mantengan saldos transitorios, conforme a la naturaleza de cuenta.

Se determinó que las actividades correspondientes a la gestión de las inversiones, así como el registro de las operaciones de inversión se encuentran unificadas el documento denominado *Manual de procedimientos para la gestión y registro de las inversiones financieras de los fondos propios de BCR Pensiones*, documento elaborado y aprobado por la Jefatura de Inversiones. Sin embargo, esa Jefatura no mantiene injerencia sobre las funciones desarrolladas por el Administrador de Operaciones de Inversión y Tesorería, así como del auxiliar de inversiones, quienes dependen jerárquicamente de la Jefatura Financiero-Administrativa.

Al respecto, se recomendó realizar las actualizaciones correspondientes a la normativa interna, siendo que en lo sucesivo ambas jefaturas (Inversiones y Financiero Administrativa) deben participar en la actualización de esta normativa.

## **Contratación Administrativa**

De la revisión efectuada a los expedientes de ejecución contractual relacionados a procedimientos de contratación administrativa, se determinó que no responden a expedientes propiamente

conformados, según la guía *Lista de chequeo ejecución contractual*.

Se recomendó a la Administración incorporar dentro de la normativa interna de la primera línea de defensa, el plazo para la recepción del expediente de ejecución contractual, el responsable de la verificación de su conformación de los elementos mínimos necesarios, y demás aspectos que aseguren la publicación en el SICOP.

Se determinó una desviación de control, correspondiente al plazo de publicación del programa de adquisiciones para el periodo 2021.

Al respecto, se recomendó establecer las medidas de control a efectos de dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de publicación del Programa de Adquisiciones.

## **Liquidaciones y pago de beneficios**

Se determinaron desviaciones de control en temas tanto del almacenamiento, como del respaldo de la información correspondiente a retiros del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROPC), Fondo de Jubilaciones de los empleados del Banco de Costa Rica (FJEBCR), Fondo Voluntario Colones A (FVCA), y del Fondo Voluntario Colones B (FVCB) y 6 solicitudes del Fondo Voluntario Dólares A (FVDA).

Al efecto se recomendó evaluar e implementar las acciones correctivas para fortalecer el proceso del resguardo de la documentación en las carpetas electrónicas del cierre diario,

así como expediente electrónico de los afiliados, desde primera línea de defensa, con el fin de asegurar un adecuado ambiente de control, minimizando así el riesgo de ocurrencia de potenciales eventos de riesgo operativo

### **Servicio de Advertencia**

Se revisó el pago de comisiones por venta de planes de pensiones, así como retención de afiliados, con corte a octubre del 2021, para los fondos obligatorios, determinándose el pago de comisiones a 5 funcionarios que aún no están acreditados. Condición que persiste, a

pesar de lo reiterado por la SUPEN en su oficio SP-911-2021, señalando que, de acuerdo con la normativa vigente, la función de asesorar en temas de pensiones es propia de los agentes promotores de ventas, y que los funcionarios que no cuenten con la acreditación como promotores, no pueden ejercer dicha función, independientemente que se encuentren en un proceso de capacitación.

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

## **Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno**

Para la evaluación de la efectividad de la Gestión Integral del Riesgo, se realizó una revisión, de conformidad con el plan anual de labores. Al efecto, se emitió la nota AUDOPC-078-2021. El detalle del hallazgo se encuentra en el apartado "*Principales temas comunicados en los informes*", de la sección anterior, con el título "*Gestión de Riesgos*"

En materia de Control Interno, se realizó una evaluación, de conformidad con el plan anual de labores, no determinándose situaciones a ser informadas, comunicado así con la nota AUDOPC-069-2021.

## **Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786**

Para la evaluación de la efectividad en la Aplicación de la Ley 7786 y sus reformas en BCR Pensiones, se realizó para el periodo 2021 dos auditorías, de conformidad con el plan anual de labores.

Los resultados de la primera revisión fueron presentados en el Comité de Cumplimiento Corporativo, en la sesión 11-2021 del 28 de julio del 2021. Asimismo, fueron conocidos en Junta Directiva, en la sesión 20-2021 del 11 de agosto del 2021. Correspondió a las notas AUDOPC-039-2021 y AUDOPC-041-2021.

Los resultados de la segunda evaluación fueron presentados al Comité de Cumplimiento Corporativo en la sesión 01-2022 del 19 de enero del 2022 y en la Junta Directiva de la Entidad, en la sesión 02-2022 del 26 de enero del 2022, dando por conocida la nota AUDOPC-083-2021, de la cual no se determinaron situaciones de importancia relativa a ser informados.

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



- Conforme el seguimiento de nuestras recomendaciones se determinó que en el 2021 la Administración Activa **atendió 24 hallazgos**, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad.
- Durante el 2021 como parte de los informes de avance trimestrales del plan de labores, también se remitió al Comité Corporativo de Auditoría información del estado de atención de los compromisos y un detalle de los principales temas.
- La población de hallazgos **en proceso de atención era de 5** al finalizar el 2021, distribuidos de la siguiente forma:

Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	0	0	0
Medio	3	0	0
Bajo	2	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Al 31/12/2021 Se tenían **24** compromisos atendidos. (2 riesgo alto, 16 riesgo medio y 6 riesgo bajo)

## Principales compromisos atendidos:

- **Afiliados sin recepción del estado de cuenta semestral (Riesgo Alto):** Mediante la implementación de historias de usuario, se implementó un reporte automático a nivel del sistema con el detalle del envío de los estados de cuenta semestrales, el cual se está enviando a la Gerencia Comercial.



- **Diferencias en las conciliaciones de títulos y cupones de los fondos administrados y la Operadora (Riesgo Alto):** Se implementa la mejora mediante la implementación de las historias de usuario

- **Se carece de documentos técnicos obligatorios para el aplicativo móvil de la Entidad:** Se documentaron los componentes de la solución acorde a los estándares definidos

- **Manual técnico para el Sistema Administrador de Pensiones, carece de atributos requeridos según el Estándar del Conglomerado:** Se ajusta el manual según el estándar publicado y se realiza la respectiva actualización de la versión y se ejecuta la publicación.

- **Personal no autorizado con acceso a ambientes de pruebas y desarrollo:** Se eliminan los accesos identificados y se actualiza la disposición P-98-06 *DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA REVISIÓN DE LOS USUARIOS Y LAS BITÁCORAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE BCR PENSIONES*, para incorporar la "Revisión de acceso a los ambientes de pruebas y desarrollo" el cual se debe ejecutar semestralmente.

- **Deficiencias en la conformación de los expedientes de control de ejecución contractual:** Se procedió con la modificación del procedimiento, alineado a la disposición interna del Conglomerado, en donde se establece un solo expediente para la contratación mismo que se va a integrar a la plataforma SICOP para su conformación.

- **Obsolescencia en escritorios virtuales de la Entidad a nivel del Sistema Operativo Windows:** Se realiza la migración de la VDI a Windows 10 eliminando la obsolescencia. Asimismo, la Administración incorporó dentro de la normativa interna de TI la revisión de los componentes de obsolescencia.

- **Debilidades en el servicio de custodia de datos contratado al BCR:** Se brindó el informe solicitado, que contiene toda la información de configuración de los acuerdos, además de la evidencia de la configuración del informe semanal proporcionado al área de TI de BCR Pensiones para cuando un respaldo falla. Los servidores de capa web, externos, bcr0106wopc11, bcr0106wopc12, bcr0106wbmv11 y bcr0106wbmv12, ya se encuentran configurados y funcionando de manera correcta

- **Deficiencias en el accionar de la alerta "Debida Diligencia" para transacciones mayores a \$10.000:** Se implementa las historias de usuario según el plan de acción planificado, corrigiendo la deficiencia detectada.

- **Perfiles y accesos a los módulos del sistema administrador de pensiones:** Se realizaron las gestiones de revisión y corrección de los perfiles conforme a los puestos y a las responsabilidades, verificado por la Unidad de Control Interno. Adicionalmente se revisaron los accesos realizando las gestiones con TI de la OPC.

- **Funciones del administrador de operaciones de inversión y tesorería podrían reñir con el tema de separación de funciones incompatibles:** Se procedió con la separación de funciones del área de inversiones, bajo el principio de mantener las funciones de registro, gestión y control separadas, el cual se evidencia por medio de la nueva responsabilidad y alcance de la unidad financiero contable, ya que asume al área de registro de inversiones y tesorería. Se hace evidencia de las nuevas responsabilidades y alcance del área de inversiones como gestión propiamente, de la ya mencionada con respecto a la unidad financiero contable y las de control interno, éste último indicando el plan de acción para la revisión de los procesos y actividades de inversiones.
- **Manejo operativo de algunas planillas de empresas que continúan efectuando transferencias bancarias unificadas y con archivos no encriptados:** Se realizaron las gestiones correspondientes con las empresas mencionadas en el hallazgo, todas las empresas se ajustaron al procedimiento de acreditación en la cuenta correspondiente de cada fondo, con esto mantenemos la separación contable de cada fondo. Se ajustó el procedimiento, donde se indicó cómo proceder en caso de que la empresa no pueda adoptar el procedimiento completo de planilla por alguna excepción. Agotadas las gestiones con las empresas, las que quedan dos empresas con aplicación del procedimiento de excepción.
- **Antigüedad de saldos por aclarar en el FGN:** Se procedió con un trabajo de revisión e investigación de todos los rezagos pendientes en el auxiliar de la cuenta de rezagos con corte a la fecha del estudio. Asimismo, se procedió con la investigación de los rezagos que han ingresado posterior a la fecha. Como resultado quedaron 328 rezagos en estado inaclorable, los cuales cuentan con la respectiva bitácora de nivel del sistema SAP. Adicionalmente, se trabajaron los rezagos que han ingresado posterior a la fecha, siendo quedando solo 10 en estado inaclorables.
- **Afiliados sin la entrega del estado de cuenta:** Se efectúa la corrección en la programación de envío de estados de cuenta para aquellos afiliados que no tenían el marcador principal el correo electrónico.
- **Se carece de herramienta para la gestión automatizada de claves de los usuarios administradores o privilegiados:** Se adquiere e implementa la herramienta Password Manager Pro, para la efectiva administración de las claves de los usuarios (de administración local de las estaciones), para la asignación temporal y cambio o "reseteo" de las claves
- **No se ha recibido el resultado de informes relacionados con la revisión de la Guía de aseguramiento para los servidores Windows de la Entidad:** Se coordinó con la Gerencia de Seguridad del BCR las actividades y se ejecutó la aplicación de las guías de seguridad y se recibe el resultado, sobre servidores pertenecientes a BCR Pensiones.
- **Partidas pendientes de registro en conciliación del FGN:** Se procedió con la revisión de la renta que se encontraba pendiente en la conciliación y su posterior registro a nivel de sistema de los montos cancelados por BN Custodio.
- **Fondos obligatorios erróneos sin cuenta de reserva en BCCR:** Se procedió con la apertura de dos cuentas reserva en colones para los fondos erróneos ( FCL / ROPC) en BCCR, además se procedió con la actualización a nivel de sistemas de las cuentas nuevas.

## Principales compromisos en seguimiento



- **Acreditaciones extemporáneas de aportes a contratos de los afiliados:** Se recomendó diseñar controles de carácter preventivo, a efectos de identificar las desviaciones de control de manera oportuna, en respuesta a los eventos de riesgos recurrentes en materia de acreditación de aportes a los fondos administrados, así como realizar las acciones correctivas necesarias para asegurar, como primera línea de defensa, la generación de reportes de eventos de riesgo potenciales y materializados a la Jefatura de Riesgos
- **Debilidades de control en la elaboración de flujo de caja diario:** Se recomendó realizar las gestiones pertinentes para las mejoras en el sistema de tesorería, correspondiente a la generación del flujo de caja diario con y sin provisiones, de manera tal que asegure la integridad de la información, reduciendo las intervenciones de procesos manuales en la inclusión de los datos y mitigando así el riesgo operativo
- **Personas no autorizadas aparecen como firmantes en cuenta corrientes de Scotiabank:** Se recomendó establecer los controles pertinentes para asegurar el debido procedimiento en el cambio de los firmantes de las cuentas corrientes de la Operadora.
- **Tratamiento de diferencias por redondeo en la acreditación anual del 50% de las utilidades al ROPC:** Se recomendó coordinar la revisión de la programación del proceso de acreditación anual del 50% de las utilidades en el sistema SAP.NET, a efectos de mantener su alineamiento en todos los extremos con la regla del negocio
- **Comunicación a la Junta Directiva del avance de la estrategia del SIGIR:** Se recomendó incorporar expresamente dentro de los informes a la Junta Directiva, el seguimiento trimestral de la estrategia del SIGIR, así como el informe del cumplimiento anual, de conformidad con lo establecido en la normativa interna,.

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

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

## Auditoría Externa

A diciembre 2021, la Administración mantenía los siguientes compromisos en proceso de atención, derivados de las cartas de gerencia de la Auditoría Externa:

Hallazgo	Plan de Acción	Fecha de Finalización	% Avance
<b>Cuentas por cobrar y pagar saldos contables antiguos y sin movimientos</b> Justificar la obligatoriedad de las cuentas por pagar que se mantienen con el INS de periodos anteriores.	Se gestionó con el INS la devolución de los recursos y la liberación de la garantía.	28/02/2022	50%
<b>Riesgo inherente negocio y el marco de gestión de riesgo y gobierno</b> <b>Incremento de exposición al riesgo del Conglomerado BCR</b> Realizar un diagnóstico de los controles actuales para mitigar los riesgos de seguridad de información, así como el replanteamiento del mapeo de riesgo operativo bajo el contexto de la pandemia. (Teletrabajo)	En proceso revisión de metodologías a nivel Conglomerado	28/02/2022	90%
<b>Mejoras en metodología de deterioro de NIIF 9</b> Analizar los estudios de referencia para valorar la actualización de la información de referencia de fuentes externas para los componentes probabilidad de default (PD) y pérdida dada el incumplimiento (LGD)	Elevar a JD de la OPC la aprobación de JD	30/03/2022	50%

## Contraloría General de la República

En 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*, se consultó el sistema de seguimiento de *Disposiciones y Recomendaciones de la Contraloría General de la República*, y al cierre del 2021 la Entidad no mantenía asuntos por atender ante el Ente Contralor.

Al 31 de diciembre del 2021, esta auditoría no tuvo conocimiento de asuntos u observaciones pendientes de atender por la Operadora.

## Superintendencia de Pensiones

Durante el periodo 2021, la Operadora ha venido respondiendo los oficios emitidos por el Ente Supervisor. Asimismo, en lo que respecta a los compromisos derivados de oficios emitidos por la SUPEN al 31 de diciembre no había planes de acción en proceso de atención que fueran de conocimiento de esta auditoría.