



INFORME ANUAL 2022

Auditoría Interna BCR Pensiones S.A.

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

Correo electrónico:

jcoto@bancobcr.com



TABLA DE CONTENIDO

SOBRE LA GESTIÓN 2022	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
Plan de Labores	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 2021	11
Plan Estratégico y Plan Operativo	11
CMI Auditoría OPC 2022	13
Capacitaciones cursadas por el Auditor Interno.	14
RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS	15
Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2022	15
Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno	21
Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786	21
Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2022	22
Estado de las recomendaciones de auditores externos, Contraloría General de la República y SUPEN.	26

SOBRE LA GESTIÓN 2022

Datos estratégicos relevantes



El 2022 se da continuidad a la cobertura del Plan Estratégico, completando así el segundo año del ciclo que comprende el periodo 2021-2023. Las acciones trazadas que lo sustentan, mediante el plan operativo 2022, fueron ejecutadas satisfactoriamente en un flujo de actividades operativas entrelazadas a las actividades

estratégicas, logrando un avance importante en su cumplimiento.

El 100% del personal de la Auditoría Interna se mantuvo durante el año 2022 en la modalidad de trabajo. Esta forma de interacción con las partes interesadas y los clientes internos de la Auditoría Interna, no se vio limitada. Al contrario, metodologías de trabajo, enfoques y alcances de las evaluaciones se desarrollaron de manera natural, permitiendo el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, siendo las herramientas para la comunicación y el desarrollo del trabajo colaborativo un pilar fundamental para mantener la interacción con las áreas evaluadas.

En el 2022, 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 2022, se evaluó el 87,64% (78 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. Corresponden a **14 opiniones** emitidas sobre los cambios o emisiones de políticas y reglamentos. Asimismo, dentro de los servicios de auditoría se procedió con la legalización de libros de Junta Directiva, relativo a 3 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 incremento de la promoción de los planes voluntarios. Al efecto durante el 2022 logró una colocación superior a los de 2 mil planes, estando por encima de la meta planteada. Por su parte, el índice de retención de planes obligatorios no logró su objetivo de las salidas. Para el 2022, las salidas monetarias en estos planes alcanzaron los (¢)-35.669 millones.

Las inversiones en el exterior siguen siendo una herramienta de diversificación para las Operadoras de Pensiones. En ese sentido BCR Pensiones efectuó durante el 2022 un incremento en el nivel de inversiones en mercados internacionales, pasando de 13,18% en el 2021 a un 14,84% al cierre de diciembre 2022, para el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias. Para el Fondo de Jubilaciones de los Empleados del BCR, al cierre del 2022, las inversiones en el exterior representaron el 3,85% de su cartera administrada, inferior al 4,40% correspondiente al cierre 2021.

Ante la entrada en vigencia de la Ley N.º 10057, y la rescisión del convenio suscrito con la Dirección Nacional de Notariado, se ha venido dando la liquidación paulatina de los saldos del fondo. Para el periodo 2022, la comisión por administración del Fondo de Garantía Notarial, no superó el 0,1% del total de ingresos de la Entidad, impactado por el rendimiento del fondo.

La Administración de los Fondos Erróneos, generó para BCR Pensiones 0.6% de los ingresos totales durante el 2022. Con la aplicación del artículo 77 de la Ley de Protección al Trabajador (LPT), los recursos con una antigüedad mayor a los 10 años entran a un

proceso de traslado a favor del Régimen No Contributivo (RNC) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), por lo que los saldos administrados se han visto disminuidos en más del 85%, con respecto al 2021.

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 2022, se obtuvo una utilidad de neta de ¢926 millones de colones (15,3% menos que la obtenida en el periodo 2021), la cual difiere en esta oportunidad la cifra total a distribuir entre los afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, por la reversión de una provisión contable.

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 ¢7.167 millones de colones (0.6% menos que el periodo 2021). El Resultado Operacional alcanzó los ¢2.340 millones de colones (un 18.8% menos que el periodo 2021), mientras que el Resultado Financiero fue de ¢293 millones de colones (20.8% menos que el alcanzado en el periodo 2021).

El Activo Total de la Operadora a diciembre fue de ¢8.918 (8.6% menos que el correspondiente al periodo 2021), siendo el Patrimonio de ¢6.763 millones de colones (1.7% menos que el correspondiente al periodo 2021)

La libre transferencia neta resultante de las entradas y salidas de afiliados fue de ¢-35.669 millones de colones para los fondos obligatorios.

Como parte de la labor de la Auditoría, se han emitido recomendaciones en el año 2022 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 tecnológicas 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 la auditoría interna, en el desarrollo de esfuerzos para implementar la auditoría continua, el cual espera avanzar de manera importante 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

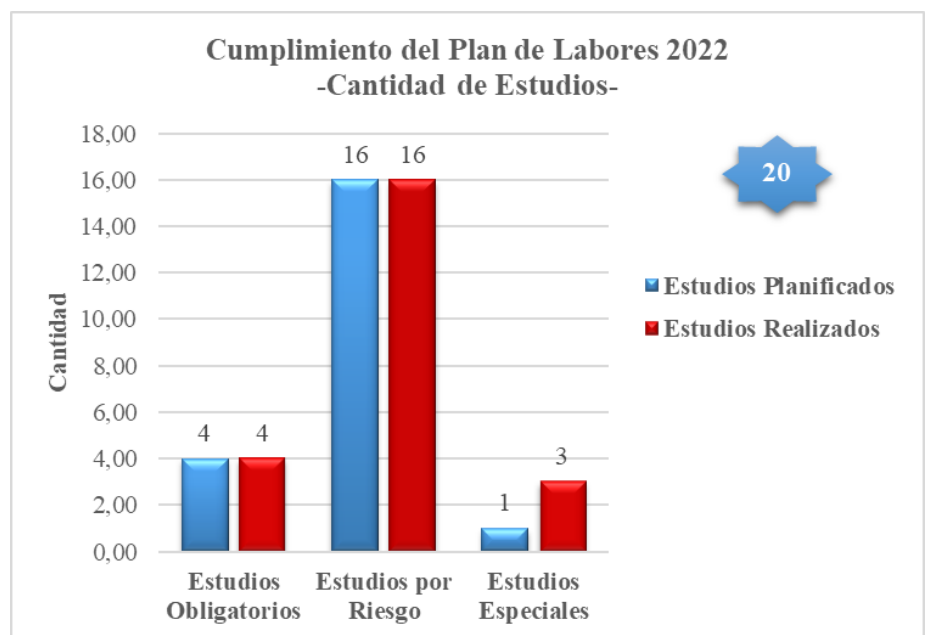
Al 31 de diciembre del 2022 se obtuvo un cumplimiento del plan anual de labores del 100%¹, producto de la atención de 20 estudios de auditoría.

Plan de Labores

- 01 Plan de Labores.** Se desarrollaron: 20 estudios de servicio de auditoría. No se realizaron estudios relacionados con investigaciones preliminares.

- 02 Plan Estratégico y Plan Operativo.**

- 03 CMI 2022.**



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

Los estudios que incluyeron temas de Tecnologías de la Información; abarcaron las unidades auditables relacionadas con la seguridad,

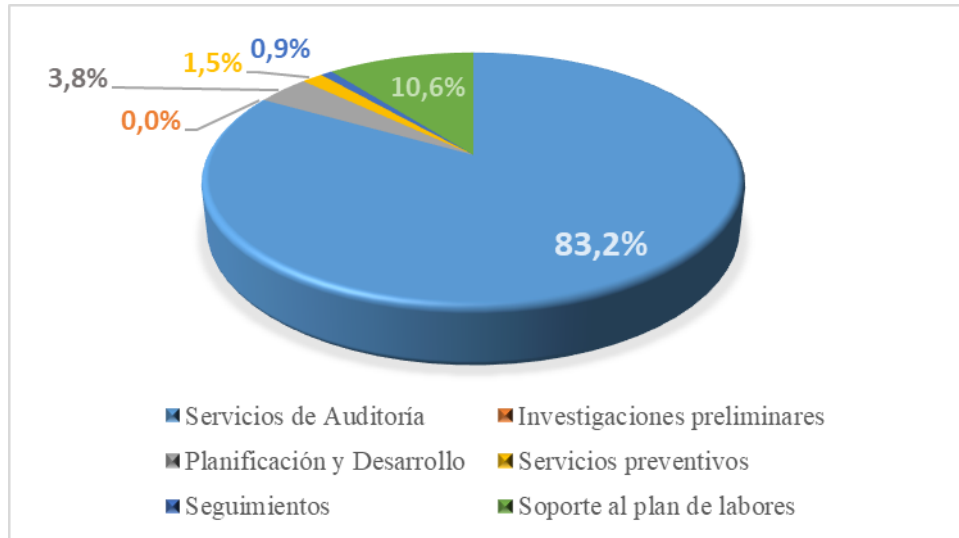
¹ El nivel de logro obtenido corresponde al plan anual de labores aprobado por el CCA.

arquitectura empresarial, programas y proyectos, acuerdos de niveles de servicios y gestión de operaciones.

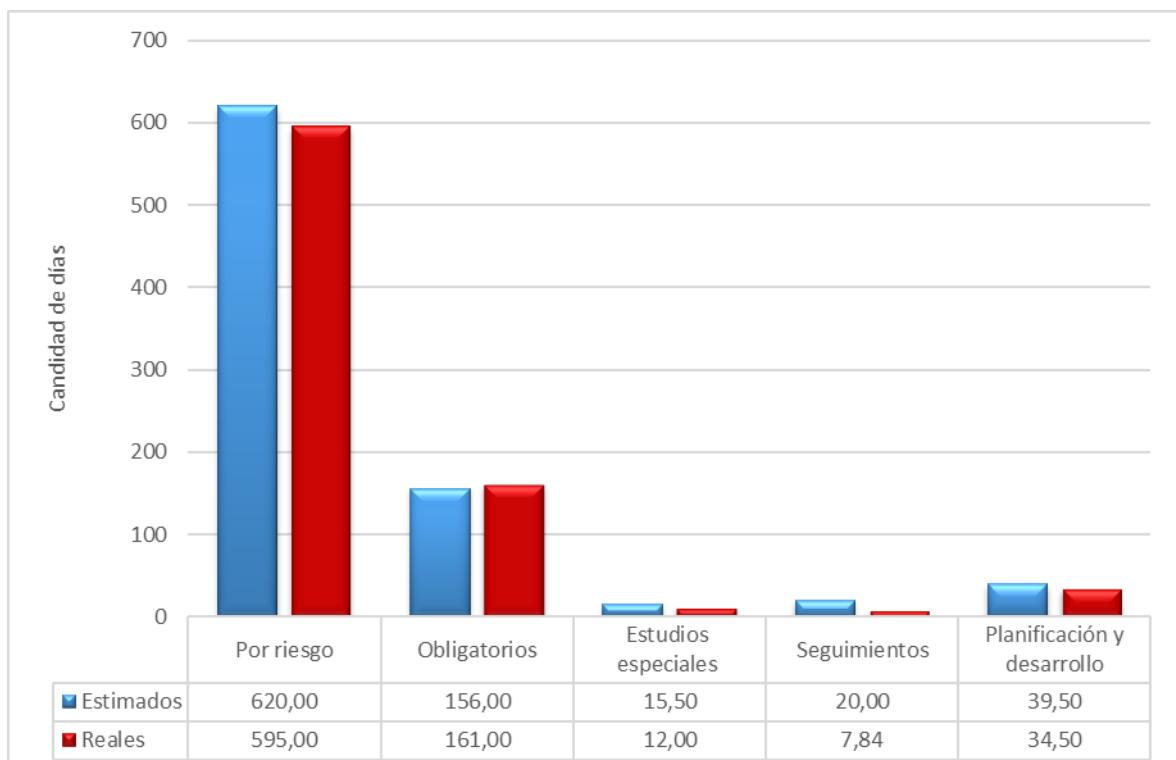
(Ver Anexo N° 02 -Detalle de estudios realizados en el 2022)

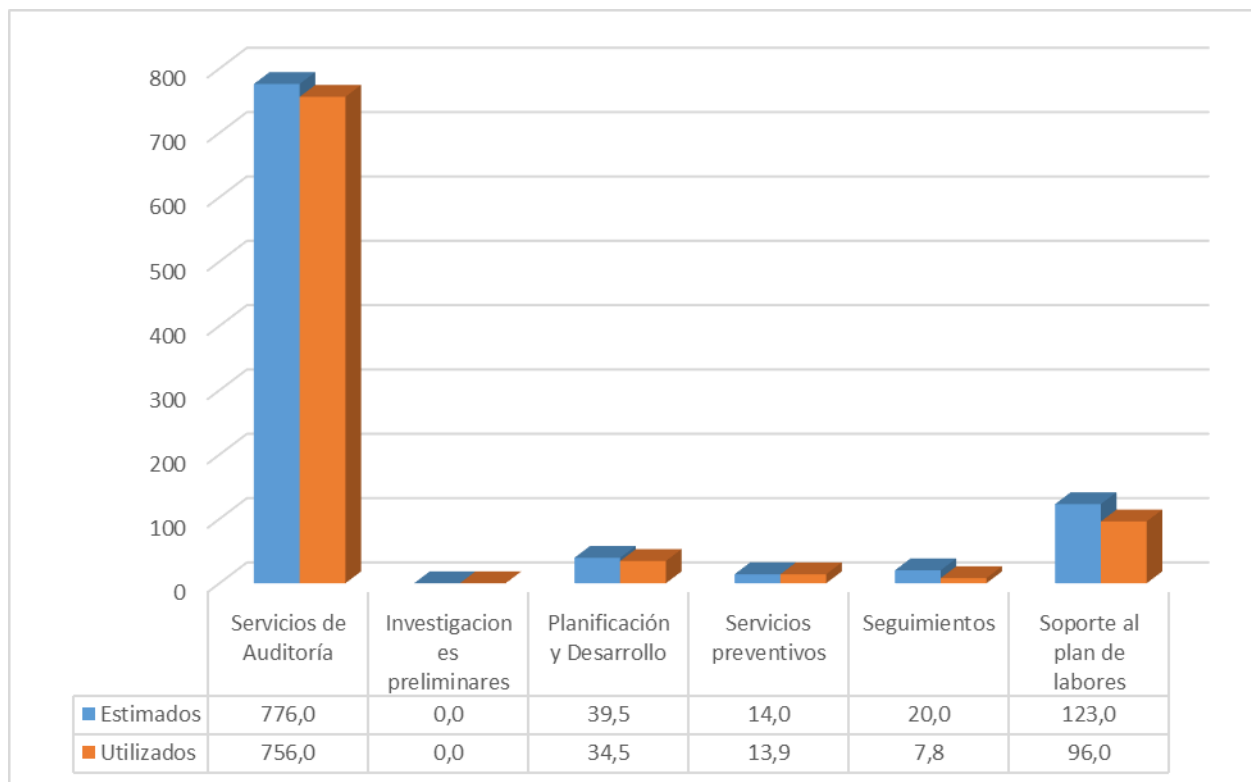
Utilización de los recursos.

Se empleó el 68,92% 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 2022)

Atención de denuncias.

En el 2022, no ingresaron al sitio de denuncias de la Auditoría Interna.

Auto evaluación anual de Calidad.

En el 2022 se efectuó la auto evaluación de la calidad², la cual se enfocó hacia los atributos de la auditoría interna y su personal 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 al 31 de diciembre de 2021, cuyo resultado ameritó la atención de dos hallazgos; cuyo avance de atención es el siguiente resumen:

² 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-025-2022.

Seguimiento del plan de mejora auto evaluación anual de la Calidad 2021

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

ESTADO: Atendido



Oportunidades de mejora identificadas en las encuestas de percepción

ESTADO: Atendido

02 Plan

Estratégico

y Plan

Operativo

2022

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.



	 Meta 2022	 Avance Global IV Trimestre 2022
 Plan Estratégico	70%	69,8%
 Plan Operativo	100%	100%

(Ver Anexo N° 4 Seguimiento del Plan Estratégico y Plan operativo 2022)

03 CMI 2022

CMI Auditoría OPC 2022³

El resultado obtenido en el 2022 fue de 100%, reflejado en el cumplimiento de los correspondientes: Perspectiva *Clientes*, la perspectiva de *Procesos* y la perspectiva de *Aprendizaje e Innovación*.

El mismo fue remitido a la División de Capital Humano para su validación, de conformidad con las Disposiciones Administrativas del SIGED.

(Ver Anexo N° 05 Cuadro de Mando Integral 2022 Auditoría OPC 31-12-2022)

³ 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

Capacitaciones cursadas por el Auditor Interno.⁴

Para el periodo 2022, el Auditor Interno a.i., en atención del programa de cierre de brechas, participó en los siguientes cursos externos:

- ✚ Programa Profesional en Adopción y Aplicación de las NIIF y sus correspondientes CINIIF, impartido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. Módulos I al IV. **Completado.**

Se estimó necesaria la participación en esta capacitación a fin de actualizar el conocimiento del personal en materia de la normativa contable que en su mayoría es de aplicación a BCR Pensiones S.A., por disposición del CONASSIF.

Este conocimiento permite fortalecer el conocimiento aplicable a (por ejemplo), las revisiones que realiza a nivel de los estudios financieros tales como la evaluación de las cuentas de ingresos y gastos (Gestión Contable de Resultados), del estudio de cuentas de activos y pasivos (Gestión Contable de Activos y Pasivos), las revisiones periódicas a las emisiones de los Estados Financieros intermedios, anual interno y auditados de la Entidad, así como los servicios preventivos relativos a la asesoría principalmente.

- ✚ Programa Virtual - Auditoría Interna Digital: Competencias y Habilidades para ser protagonistas de la Transformación Digital, impartido por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica. **Completado.**

El programa se llevó a cabo del 27 de setiembre al 01 de diciembre del 2022. Al respecto, se rindió a la Junta Directiva, el informe sobre los resultados de la participación en dicho programa, conforme lo dispuesto en las *Disposiciones Administrativas de la Universidad Corporativa SAGO del Conglomerado Financiero del BCR*, en la sesión 05-23, del 27 de febrero del 2023.

Asimismo, el informe fue presentado previamente por las Auditorías del Conglomerado, al Comité Corporativo de Auditoría, en la sesión 03-23 del pasado 16 de febrero.

⁴ En cumplimiento al Acuerdo de Junta Directiva, sesión 18-22, del 29 de junio del 2022, un informe de las capacitaciones recibidas, su utilidad y aplicación para las funciones de la Auditoría Interna.

RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2022

- La ejecución de los servicios de auditoría generó **27 informes** de auditoría: **Dos** de riesgo alto, **diez** de riesgo medio y **quince** de 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:

Gestión de Activos

Se informa sobre la rotación de personal en el área de inversiones que conllevó a la materialización del riesgo operativo, relacionado con la estructura de inversiones, comprometiendo así el accionar de la gestión de carteras de inversiones, a causa de falta de personal y la falta de un plan de sucesión efectivo para dicha área. Por su parte, se hace ver de la contratación del Administrador de Cartera Internacional, que a falta de requisitos a cumplir en el concurso interno y que ante una brecha importante en el tema de remuneraciones del área de inversiones en relación con el mercado, se decide nombrar a nivel interno dicho recurso, siendo la

Administración consciente de la brecha de conocimientos requeridos por la especialización demandada y complejidad técnica de dicha plaza, optándose por iniciar un proceso de inducción a nivel interno a cargo del asesor de mercados internacionales para este recurso. Esta Auditoría desde el año 2017 ha venido alertando sobre las debilidades en la estructura de dicha área, no actuando la Administración con la celeridad requerida para la reposición de las plazas. La falta de recursos incidió en la materialización de riesgos operativos para el área de Inversiones. (Riesgo Alto)

Se recomendó a la Administración realizar las gestiones

correspondientes para la contratación de las plazas, en coordinación con la División de Capital Humano del BCR, informar a esta Auditoría sobre los resultados correspondientes al estudio sobre la escala salarial del área de inversiones, así como las medidas que llevará a cabo con motivo de dicho resultado, establecer un plan de sucesión para el área de inversiones y establecer un plan de formación para el nuevo recurso, el cual sea debidamente formalizado por parte de SAGO (la Universidad Corporativa), con el fin de que exista una trazabilidad y permita documentar la reducción de la brecha existente.

Se determinó un incumplimiento normativo, en relación con la actualización de las *Políticas de inversión y administración de la liquidez de los fondos administrados*, así como *Políticas de inversión y administración de la liquidez para el FJEBCR*.

Se recomendó proceder con la revisión y actualización correspondiente, así como establecer controles, con el fin de minimizar el riesgo operativo en cuanto a las revisiones periódicas de políticas, metodologías y demás normativa del área de inversiones.

Se determinó que los datos para el cálculo del indicador del rendimiento ajustado por riesgo difieren con los datos establecidos en *Políticas de inversión y administración de la liquidez de los fondos administrados por BCR Pensiones*, siendo que los datos tomados para este indicador corresponden al valor cuota de los fondos administrados; representando

una ambigüedad entre la aplicabilidad de la política establecida y la práctica.

Se recomendó efectuar los análisis y ajustes correspondientes de la metodología, que permita realizar las actualizaciones correspondientes en las políticas de inversión y administración de la liquidez, a la luz de las diferencias determinadas para su cálculo.

Se determinó un atraso en la revisión y seguimiento de la Planificación Estratégica de los Fondos Administrados, de conformidad con el Cronograma Anual del Sistema de Información Gerencial. Las políticas de inversión y administración de la liquidez establecen en su política 3, que las mismas se revisarán al menos cada 6 meses.

Se recomendó establecer los controles correspondientes, con el fin de minimizar el riesgo operativo en cuanto a la oportunidad en la revisión de la planificación estratégica, así como en la presentación de los respectivos informes de seguimiento.

No se obtuvo evidencia de la declaración jurada sobre conflictos de interés, por parte de los funcionarios del área de inversiones, involucrados en el proceso de inversiones.

Al respecto, se recomendó proceder con la formalización de las declaraciones correspondientes, con el fin de dar cumplimiento a la normativa establecida

Programas y Proyectos de TI

Se determinaron debilidades en el proceso de gestión de soluciones ágiles, (la falta de trazabilidad sobre las modificaciones de prioridad de las historias de usuario y la carencia de atributos requeridos en la bitácora de retrospectiva de la iteración)

Se recomendó documentar mediante las discusiones registradas en el sistema *Team Foundation Server*, los cambios realizados sobre las historias de usuario priorizadas así como documentar los acuerdos y mejoras, acorde a los lineamientos del Conglomerado BCR

Se determinaron debilidades en la gestión de riesgos de los proyectos estratégicos asociados a tecnología de la información, particularmente no se logró identificar la evaluación de impacto y probabilidad de su materialización, o bien informes posteriores que incorpore tales mediciones.

Se recomendó realizar la evaluación de riesgos de proyectos estratégicos de TI en la etapa inicial del proyecto, acorde a las disposiciones del Conglomerado Financiero BCR, incluyendo en dicha evaluación el detalle de los riesgos, impacto, probabilidad, que permitan establecerse los planes de acción según la calificación.

Gestión de Seguridad de TI

Se determinó que, si bien es cierto, la Entidad ya está utilizando la CMDDB y que se encuentran registrados algunos servidores de ambiente de

producción, a la fecha estos, no están incluidos en su totalidad, así como los servidores de ambiente de desarrollo y pruebas, registro de aplicativo crítico, bases de datos, ejecutables entre otros. Por otra parte, se cuenta con valoraciones anuales realizadas por el personal experto de la Unidad de Gestión de Bases de datos BCR. A la fecha se encuentra pendiente de respuesta y definición de planes de acción por parte de la Jefatura de Tecnología OPC, el informe anual de revisión de elementos de configuración en CMDDB 2022 con fecha 05 de noviembre del 2022.

Al efecto, se recomendó coordinar las gestiones pertinentes con la Unidad de Infraestructura BCR sobre el uso y registro en la CMDDB, con el fin de incluir los elementos relacionados a aplicativos críticos, servidores, componentes de telecomunicaciones, bases de datos, ejecutables, servicios aplicativos entre otros según las disposiciones vigentes. Definir controles de monitoreo periódico de la documentación de los sistemas para contrastarla con la almacenada en la CMDDB y finalmente, valorar las oportunidades de mejora emitidas en el informe anual de revisión de elementos de configuración en CMDDB 2022 y definir planes de acción y fechas de atención oportunas.

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 planillas que

continúan efectuando las transferencias bancarias en una única.

Se recomendó priorizar los esfuerzos para que las empresas migren hacia la solución desarrollada que incorpora un procedimiento seguro en el trasiego de información y transferencias bancarias por fondo según corresponda, dado énfasis a las planillas de mayor exposición al riesgo operativo.

Gestión de las Disponibilidades

Se determinó la generación de un error a la hora de la carga del archivo que contiene los movimientos a aplicar, en el sistema BCR Comercial, situación que obliga al Auxiliar de Inversiones y Tesorería, a corregir dicho archivo de manera manual.

Se recomendó establecer los controles internos pertinentes, de manera tal que la información contenida en los archivos de pagos, permita ser validada previamente, de conformidad con los parámetros establecidos en el sistema de BCR Comercial

Gestión de Riesgos

Esta Auditoría dio seguimiento a la aprobación del Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Comunicación en Crisis del Conglomerado Financiero BCR., de aplicación también para BCR Pensiones S.A. El mismo no había sido aprobado por la Junta Directiva de BCR Pensiones S.A., curso que debe continuar el Plan para su final formalización, lo que

generó ambigüedad entre el Plan vigente para el Conglomerado y el que gobernaba a la Operadora.

Al respecto se recomendó efectuar un análisis integral de los aspectos que restan oportunidad en la aprobación del Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Comunicación en Crisis del Conglomerado Financiero BCR, e informar a esta Auditoría al momento que se haga efectiva la aprobación correspondiente.

Dentro del examen realizado a los accesos al sistema SAP por parte de los funcionarios de la Jefatura de Riesgo, se determinaron accesos otorgados al Oficial de Cumplimiento Normativo para el grupo G_0431_Activa_Riesgo, no acorde al perfil del puesto, en donde se concede permisos para agregar, eliminar y modificar datos.

- Se recomendó alinear los accesos del Oficial de Cumplimiento Normativo, conforme lo declarado en el perfil del puesto, brindando el acceso a la información estrictamente necesaria, así como efectuar la revisión a todos los perfiles de la Jefatura de Riesgo, a efectos de constatar el alineamiento de los accesos otorgados con el correspondiente perfil del puesto.
- Esta auditoría efectuó una consulta a las bitácoras de los de registro de las calificaciones por emisores y emisiones para la estimación del riesgo de crédito, en el sistema SAP Portafolio, módulo de riesgo. Según se pudo determinar, para el año 2022, esta bitácora no registró registros de cambios de calificaciones.

Al respecto, según lo indicado por la Jefatura de Riesgos, el módulo para el registro de las calificaciones de riesgo por emisor o emisión viene presentando un problema de programación, para lo cual se ha comunicado el incidente correspondiente a Tecnología.

Se recomendó analizar los mecanismos de control para el seguimiento de los cambios de calificación de los emisores y emisiones, ya sea subsanando los problemas de programación del Sistema SAP Portafolio o por los medios que brinden una efectiva mitigación del riesgo operativo expuesto en este tipo de gestión.

Liquidaciones y pago de beneficios

Para la revisión de una muestra de liquidaciones de fondos administrados, se determinaron las siguientes desviaciones de control: Solicitudes de retiro no documentadas en carpeta destinada para tal fin, ausencia de cartas de patronos por cesación laboral y suspensión o reducción de la jornada.

Al respecto se recomendó establecer una estandarización de los respaldos de la información concerniente a los retiros de los afiliados, con el fin de fortalecer el cumplimiento normativo en cuanto a resguardo de la documentación en las carpetas electrónicas oficiales, llevando a cabo, a su vez, las gestiones de revisión y supervisión que permita desde la primera línea de defensa, asegurar una adecuada gestión del riesgo operativo, minimizando así el riesgo de ocurrencia.

Se determinaron solicitudes de retiro en las cuales, a la fecha de revisión, no se evidenció en la carpeta oficial destinada para tal fin, la adenda al contrato para plan de beneficios por acogerse al transitorio de la Ley N°9906. Asimismo, se determinaron adendas al contrato al plan de beneficios, así como contratos de modalidad de pensión, sin la firma del representante legal de BCR Pensiones S.A.

Al respecto se recomendó normalizar las adendas y contratos pendientes de firma del representante legal e informar a esta auditoría sobre el proceso que se llevará a cabo para mitigar el riesgo operativo determinado.

Acuerdo de Niveles de Servicios

Se determinó que a la fecha de la revisión, se carecía de controles de inventario de equipos a los que se les ha realizado el borrado total de disco duro por medio de la herramienta DBAN, así como la ausencia de comunicación o rendición de cuentas a la Jefatura de Tecnología OPC sobre el resultado satisfactorio de este proceso

Al efecto, se recomendó incorporar a nivel de procedimientos de la Unidad responsable (Soporte técnico de Tecnología BCR), el control de trazabilidad de equipos de usuario final de la Operadora de Pensiones una vez que son devueltos y que debe de ser borrado en su totalidad el disco duro; así como obtener la certificación sobre el borrado total de disco duro con resultado satisfactorio de la ejecución del proceso.

Se determinó una serie de inconsistencias relacionadas con la

configuración y administración del Active Directory de servidores de la Entidad, respecto a lo declarado en la *Guía de aseguramiento para la plataforma Active Directory para el Conglomerado Financiero BCR*.

Se recomendó gestionar la incorporación las condiciones detalladas en el hallazgo y además realizar una verificación sobre las configuraciones que no se encuentren implementados en línea con la Guía de aseguramiento para la plataforma Active Directory, posteriormente informar a esta Auditoría el resultado y las medidas correctivas identificadas de ser requerido, así como la fecha de implementación.

En el caso de los servidores BCR0431WEB0001 y BCR0431APP0001 que fueron migrados a los servidores: BCR0431WEB0007 y BCR0431APP0009 respectivamente, verificar que la configuración de estos se encuentre alineada con la Guía de aseguramiento para la plataforma Active Directory.

(Ver Anexo N° 06 - Listado de informes emitidos y pendientes de respuesta en el 2022)

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 emitieron las notas AUDOPC-067-2022 a la Jefatura de Riesgo y la nota AUDOPC-069-2022 a la Jefatura de Inversiones. El detalle de los hallazgos 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 verificaron que los cambios a políticas y reglamentos no comprometieran o debilitaran los mecanismos de control interno institucional, haciéndose ver así mediante la emisión de los criterios correspondientes, de conformidad al alcance de los servicios preventivos de asesoría al Jerarca.

Otras revisiones sobre la efectividad del Control Interno Institucional, fueron abordados en el desarrollo de los estudios de auditoría, de conformidad al plan anual de labores.

Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786

Conforme al artículo 14 del Reglamento para la Prevención del Riesgo de LC/ FT/ FPADM, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786, emitido por el CONASSIF, que indica : “... *La función de 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*”. En la sesión 10-22 del 06 de abril del 2022, se comunicó la Junta Directiva el programa anual 2022, del estudio “Aplicación de la Ley 7786 y sus reformas”.

Para la evaluación, se realizó para el periodo 2022 dos auditorías, de conformidad con el plan anual de labores.

Los resultados de la primera revisión fueron conocidos en la sesión 22-22 de Junta Directiva, del 31 de agosto del 2022. Correspondió a la nota AUDOPC-036-2022, con copia a la Gerencia General, la Jefatura de Riesgo, la Oficialía de Cumplimiento y la Unidad de Control Interno.

Los resultados de la segunda evaluación fueron presentados en la Junta Directiva de la Entidad, en la sesión 03-23, del 13 de febrero del 2023, dando por conocida la nota AUDOPC-072-2022, de la cual no se determinaron situaciones de importancia relativa a

ser informados, así como la cobertura total del Programa Anual 2022 para la evaluación de la Ley 7786 y sus reformas en BCR Pensiones.

Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2022



- Conforme el seguimiento de nuestras recomendaciones se determinó que en el 2022 la Administración Activa **atendió 24 hallazgos**, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad.
- Durante el 2022 como parte de los informes de avance trimestrales del plan de labores, también se remitió al Comité Corporativo de Auditoría información del estado de atención de los compromisos y un detalle de los principales temas.
- La población de hallazgos **en proceso de atención era de 3** al finalizar el 2022, distribuidos de la siguiente forma:

Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	0	0	0
Medio	1	0	0
Bajo	2	0	0
Total	3	0	0

Al 31/12/2022 Se tenían **22** compromisos atendidos. (1 riesgo alto, 15 riesgo medio y 6 riesgo bajo)

Principales compromisos atendidos:

- **Revisión Comunicado de Rendimientos (SP-R-2127-2022) (Riesgo Alto):** Se revisó de forma completa y se actualizó el *Procedimiento para la elaboración, coordinación y modificación de productos promocionales, patrocinios y comunicación en BCR Pensiones*, adicionando también la definición de protocolos especiales para la atención de eventos puntuales. Se realizaron capacitaciones con todas las áreas implicadas y específicas de la normativa aplicable en los procesos de comunicación (Mercadeo, Administración de Redes Sociales, Comunicación Institucional y los funcionarios del área comercial), sobre el uso correcto de la rentabilidad en las comunicaciones. Anualmente se realizan para toda la OPC, capacitaciones de actualización de normativa con el objetivo refrescar y comunicar cualquier tema o cambio normativo relevante. En, dicha capacitación incluirá el tema de comunicación.



- **Acreditaciones extemporáneas de aportes a contratos de los afiliados:** Se implementó mediante una Historia de Usuario, un control en el sistema SAP Pasiva, de manera que se muestren e identifiquen solo los aportes pendientes de aplicar en el sistema SICC
- **Debilidades de control en la elaboración de flujo de caja diario:** Se realizó la revisión integral del proceso del flujo y se levantaron las Historias de Usuario, para la automatización correspondiente.
- **Debilidades en la gestión de riesgos de los proyectos estratégicos asociados a tecnología de la información:** Conforme lo recomendado, se presentó en el Comité de Riesgo OPC, la evaluación integral de riesgo de los proyectos en base a lo dispuesto en el documento "*Disposiciones Administrativas para la Evaluación Integral de riesgo sobre un producto, servicio, proceso, actividad, proyecto, canal, sistema y tercerización de estos, sea nuevo o por modificación a los existentes en el Conglomerado Financiero BCR (B 55-20)*"
- **Debilidades identificadas en el proceso de gestión de soluciones ágiles de OPC:** Se ejecutó la sesión con los dueños de los proyectos para reforzar la directriz de registrar mediante la herramienta TFS (Team Foundation Server) los cambios realizados sobre las Historias de Usuarios priorizadas. Asimismo, se realizó un comunicado para el uso del formulario vigente, a los líderes e integrantes de cada equipo de los proyectos.
- **Desviaciones de control determinadas en la revisión de las solicitudes de pago de retiros de los fondos administrados:** Se remitió un correo a los funcionarios del área de Operaciones para que el respectivo respaldo de los contratos voluntarios y obligatorios una vez que son firmados por el apoderado de la Operadora en la respectiva carpeta. Se reforzó el tema de respaldo de las gestiones de retiro de los fondos voluntarios y obligatorios en la carpeta compartida que existe para tal fin. Se finalizó el respaldo de los contratos voluntarios de periodos anteriores pendientes de respaldar y se finalizó el respaldo de los contratos de los fondos obligatorios de periodos anteriores en la carpeta compartida.
- **Manejo operativo de algunas planillas de empresas que continúan efectuando transferencias bancarias unificadas y con archivos no encriptados:** Como parte de las acciones generadas para el seguimiento de las empresas que sí deben cumplir con el proceso seguro de trasiego de la información se brindó seguimiento por tres meses a su correcta aplicación en conjunto con el área

- operativa, confirmando de esta manera que las empresas colaboraron con lo solicitado.
- **Solicitudes de retiros sin adenda al contrato para plan de beneficios por transitorio y contrato de modalidad de pensión sin firma del representante de la OPC:** Se procedió con la firma de las adendas pendientes del período 2020-2021, las cuales se encuentran respaldadas en la carpeta \\colaborativo\0431-3\JefaturaOperaciones\Contratos\Obligatorio s
- **Prevalecen saldos de exenciones de impuesto sobre la renta por cobrar:** Se gestionó y se le dio seguimiento con BCR Custodio de las partidas pendientes por recuperar, para los cinco fondos reportados en el estudio, siendo que para cuatro de ellos, sus partidas fueron recuperadas en un 100%, quedando pendiente solamente líneas en ROPC. Para este último fondo fue recuperado un 97% de lo reportado en la recomendación el año anterior, al cual se le dará seguimiento para el 2023.
- **Responsabilidades de supervisión de las actividades del proceso de gestión de inversiones y registro de inversiones no se han separado en la normativa interna:** Se procedió de manera coordinada entre las diferentes áreas de gestión de inversiones y el área financiero contable a separar las funciones definidas en el Manual de Procedimientos de Inversiones.
- **Se carece de revisiones trimestrales de calidad de datos relacionadas con problemas, peticiones e incidentes de servicios:** Se realizan las revisiones de calidad, y se incorpora a en el SLA los informes correspondientes.
- **Inconsistencias en la configuración del Active Directory de equipos servidores respecto a lo establecido en la Guía de aseguramiento para la plataforma Active Directory:** Se realizó la revisión de los servidores, se generó un informe por servidor con la evidencia de las políticas activas, y se incluyeron las explicaciones de las políticas que no aplican de forma genérica.
- **Personas no autorizadas aparecen como firmantes en cuenta corrientes de Scotiabank:** Se gestionó con SCOTIABANK el cambio de firmantes y en el proceso 28 del Procedimiento para la administración de Tesorería de BCR Pensiones se detalla el proceso a seguir para el cambio de firmantes.
- **Solicitudes de retiros sin adenda al contrato para plan de beneficios por transitorio y contrato de modalidad de pensión sin firma del representante de la OPC:** Se procedió con la firma de las adendas pendientes del período 2020-2021, las cuales se encuentran respaldadas en la carpetas de custodia documental.
- **Se carece de controles de trazabilidad y rendición de cuentas sobre el borrado de datos en los equipos de usuario final en desuso:** Al respecto, se utilizará la Disposición de Incidentes y Solicitudes, que actualmente es por donde se ingresan todos los tiquetes de cambios de equipos, mismos que deberán cerrarse con una indicación de cuál fue el tratamiento recibido para los discos duros del equipo lo que permitirá dar trazabilidad y garantía del borrado o destrucción de la data.
- **Ausencia de declaración jurada de actividades que puedan generar conflicto de interés:** Se procedió con la firma de las declaraciones correspondientes.

Principales compromisos en seguimiento

- **Generación de líneas de pago manual en BCR Comercial a causa de errores en archivos originales de pagos:** Se recomendó establecer los controles internos pertinentes, de manera tal que la información contenida en los archivos de pagos cargados al sistema BCR Comercial, permita ser validada, previamente, de conformidad con los parámetros establecidos en el sistema de BCR Comercial.
- **Error operativo en la parametrización en el sistema SAT de la cuenta corriente internacional del FJEBCR:** Se recomendó proceder con las gestiones correspondientes a nivel del sistema para la corrección del número de cuenta internacional, de forma tal que se genere la conciliación con la información correcta. Asimismo, establecer los controles pertinentes para mitigar el riesgo operativo acaecido en cuanto a la inclusión y revisión de las cuentas contables y corrientes a nivel del sistema SAT.
- **Rezago en la aprobación del Plan de Continuidad del Conglomerado para BCR Pensiones:** Se recomendó efectuar un análisis integral de los aspectos que restan oportunidad en la aprobación del Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Comunicación en Crisis del Conglomerado Financiero BCR, e informar a esta Auditoría al momento que se haga efectiva la aprobación correspondiente.



(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

Para el periodo 2022, correspondió brindar seguimiento a la carta de gerencia emitida con corte al 31/12/2021 y a la carta de gerencia de mitad de periodo (30 de setiembre del 2022). En la presentación efectuada al Comité Corporativo de Auditoría, en la sesión 15-22 del 19 de diciembre, la firma de Auditores Externos indicó al Comité que, para BCR Pensiones no se determinaron situaciones de importancia relativa a ser informados.

Se brinda seguimiento a:

Cuentas por cobrar y a pagar, saldos contables antiguos y sin movimientos

Al 30 de setiembre de 2022, existen cuentas por cobrar que presentan las siguientes condiciones: a) No presentan movimientos transaccionales desde periodos anteriores. Se verificó que BCR gestionó en su oportunidad ante el INS por medio del oficio GG-06-289-2021 del 2 de junio de 2021 concluir con la ejecución de las garantías que forman parte del acuerdo de fusión celebrado el 6 de junio de 2021 denominado “Procedimiento para la ejecución de la Garantía de Cumplimiento de conformidad con el artículo V: Garantía e Indemnización del Acuerdo de Cesión de Acciones suscrito entre el Banco de Costa Rica y el Instituto Nacional de Seguros”

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 2022 la Entidad no mantenía asuntos por atender ante el Ente Contralor.

Al 31 de diciembre del 2022, esta auditoría no tuvo conocimiento de asuntos u observaciones pendientes de atender por la Operadora.

Superintendencia de Pensiones

Durante el periodo 2022, 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, se mantienen los siguientes planes de acción:

- **SP-1573-2022 La evaluación de la gestión de los riesgos, así como el desempeño de los fondos administrados, en lo relativo a la gestión operativa (primera línea de defensa) y a las funciones de control y supervisión en la operadora.**

Oficio recibido con fecha 14 de diciembre del 2022, señalando los siguientes aspectos:

- Debilidades en la estructura organizacional del Área de Inversiones
- Falta de seguimiento del Órgano de Dirección y de las líneas de defensa a la Asignación Estratégica de Activos (AEA) de los fondos administrados
- Incumplimiento de límites internos para las inversiones en moneda extranjera
- Falta de seguimiento a los cambios en la calificación del emisor La Nación S.A.
- Ausencia de documentación que fundamente los indicadores incluidos en la metodología para la definición de la rentabilidad objetivo y desactualización de la documentación interna del proceso de las inversiones

Según BCROPC 371-22 del 23 de diciembre del 2022, BCR Pensiones solicita una prórroga para el 17 de enero del 2023, a efectos de remitir los planes de acción correspondientes.