



INFORME ANUAL LABORES 2023

Auditoría Interna BCR SAFI S.A.

Roberto Quesada Campos, Auditor Interno

Correo electrónico:

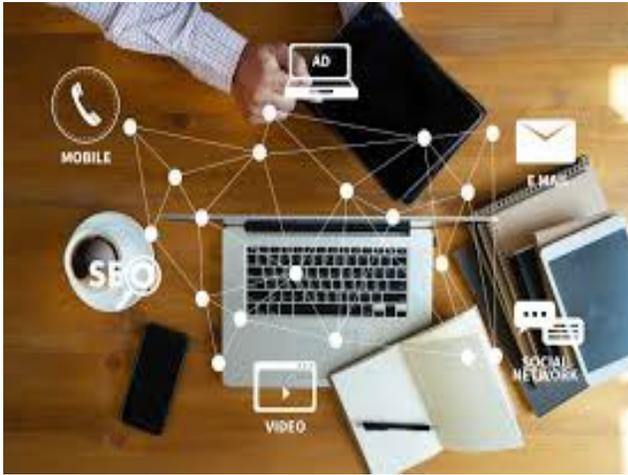
roquesada@bancobcr.com

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	5
RESUMEN DE ATENCIÓN DE PLANES	6
Plan de Labores	6
Utilización de los recursos.	6
Atención de denuncias.	7
Atención plan de capacitación.	8
Auto evaluación anual de Calidad 2023.	8
Plan Estratégico y Plan Operativo	9
Detalle Evaluación del Desempeño - Nivel Gerencial 2023	10
RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS	11
Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2023	11
Evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno.	12
Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786	13
Compromisos atendidos y en proceso de atención al 31/12/2023	14
Estado de las recomendaciones de SUGIVAL, auditores externos y Contraloría General de la República.	16

SOBRE LA GESTIÓN 2023

Datos estratégicos relevantes



El 2023 fue un año para continuar transformando el desarrollo de la función de la auditoría interna, por medio de un “Diagnóstico y Mapa de Ruta (Road Map) de Auditoría Digital” y un nuevo Plan Estratégico 2024-2026 con un enfoque de Auditoría Continua Digital, ambos documentos fueron presentados al Comité de Auditoría Corporativo y a la Junta Directiva de BCR SAFI S.A.

La forma de interacción con las partes interesadas y los clientes internos de la Auditoría Interna BCR SAFI S.A., ha provocado la revisión de las metodologías de trabajo, de los enfoques y alcances de las evaluaciones, dando mayor énfasis a los Servicios Preventivos¹, que nos permita a mediano y largo plazo, provocar un cambio en el esquema de trabajo de cara a ofrecer un mejor servicio al cliente. También, hemos tenido que capacitarnos en temas de Relaciones de Hechos.

En el 2023, se ejecutaron **23** 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 Sociedad y sus Fondos de Inversión administrados, principalmente), para el plan de labores del 2023, **se evaluó el 100% (81 de 81) de las unidades auditables**, siendo importante mencionar que 15 de las 15 unidades de alto riesgo fueron evaluadas.

En materia de servicios preventivos, se brindó servicios de asesoría a la Junta Directiva de la Sociedad 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

¹ Los servicios preventivos corresponden a Asesorías, Advertencias y Legalización de Libros.

Interna BCR SAFI S.A. Además de la emisión de **14 oficios de opinión** sobre los cambios o emisiones de políticas y reglamentos y **10 servicios de legalización de libros** (6 aperturas y 4 cierres).

Datos financieros relevantes

Como parte de la labor de la Auditoría, se han emitido recomendaciones en el año 2023, si bien las recomendaciones no poseen un impacto financiero, si mejoran los procesos y controles de BCR SAFI S.A., por lo que para esta auditoría interna es satisfactorio, que a pesar de que nuestras recomendaciones emitidas durante el año 2023 no tuvieron un enfoque cuantitativo, si van enfocadas a contribuir en la mejora de los controles internos en cada uno de los procesos que se ejecutan en la Sociedad.

(Ver Anexo N° 01 - Ahorros y beneficios generados)

Datos operativos relevantes

En relación con el Plan Operativo de la Auditoría Interna, procedemos a referirnos a los siguientes temas:

NPS Cliente Interno se obtuvo un NPS de 38 comparado con el del año anterior que fue de 27, provocado por un aumento en los promotores de 44 a 54 y una reducción de los pasivos (39 a 30) y de los detractores (17 a 16).

Respecto a la implementación del Modelo de Auditoría Continuada se logró un avance del 99.70%, debido a que hubo 2 indicadores de los 14 planteados, que no se pudieron finalizar. Todo el proceso abarcó lo siguiente: 2. Diseño de la plataforma, 2.1 Arquitectura inicial, 2.2 Indicadores iniciales, parámetros y pesos, 2.3 Desarrollo Interno.

En el tema del Modelo de Auditoría Ágil, se logró un avance del 100% de lo planteado para el 2023.

Se aplicaron las Directrices sobre la evaluación Anual de la Calidad de Auditorías Internas, emitidas por la Contraloría General de la República con un resultado del 100%.

Para el tema de aumentar las capacidades del personal de auditoría, con una adecuada definición y cierre de brechas de competencias del personal que incluya todos los ámbitos y materias del Universo Auditable, se alcanzó un avance del 89.50%, la disminución se debe a que el Plan de Formación tuvo un cumplimiento del 78,95% y tenía un peso del 50% junto con el Modelo de Competencias para

funcionarios de la Auditoría Interna BCR SAFI S.A. que también tenía un peso del 50% y para este sí se logró el 100%.

Para el Desarrollo un programa de servicios preventivos, se logró implementar todas las mejoras identificadas en el 2022 y que podían ser realizadas en el 2023 de acuerdo con el tiempo y recursos disponibles. Además, se aplicó nuevamente el modelo de madurez, con el fin de contar con un comparativo del 2023 (Nivel Diestro con nota de 84) respecto al 2022 (Nivel Diestro con nota de 74). Tenemos varias brechas y oportunidades de mejora para alcanzar el nivel máximo de Experto, lo que representa un reto (Nota mayor a 90)

Nuevos retos de la Auditoría Interna

Los estudios que conforman el Plan de labores se relacionan prácticamente con todas las actividades relevantes de la Sociedad y sus Fondos de Inversión administrados, siendo necesario 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. **De cara al nuevo plan estratégico se incorporó lo relacionado con la Auditoría Digital Continua como un nuevo y monumental reto.**



- ❖ **Continuar con la implementación de la Auditoría Digital Continua.**
 - ✓ Que permita a futuro, contar con indicadores que ayuden al monitoreo de controles y desarrollo de nuevos controles de alto impacto. También, la implementación de RPA y Analítica de Datos y la contratación de un colaborador con experiencia en estos temas.
- ❖ **Continuar con la implementación de la Auditoría Ágil.**
 - ✓ Centrado en necesidades de clientes internos, acelerar ciclos de auditoría, impulsar comprensión oportuna, reducir el esfuerzo inútil y generar menos documentación.
- ❖ **Fortalecer la Autoevaluación Anual de Calidad y la capacitación del personal.**
 - ✓ Mediante la investigación y desarrollo de mejores prácticas en Auditoría, así como el cierre de brechas con capacitaciones de alto nivel en ámbitos del universo auditable.
- ❖ **Continuar con el fortalecimiento del programa de servicios preventivos.**
 - ✓ Fortaleciendo la percepción sobre la función de auditoría y brindando asesorías, advertencias y legalización de libros, con altos estándares de calidad.

“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 2023 se logró una ejecución del plan anual de labores del **100%**, producto de la atención de **23** estudios de auditoría.

01 Plan Labores.

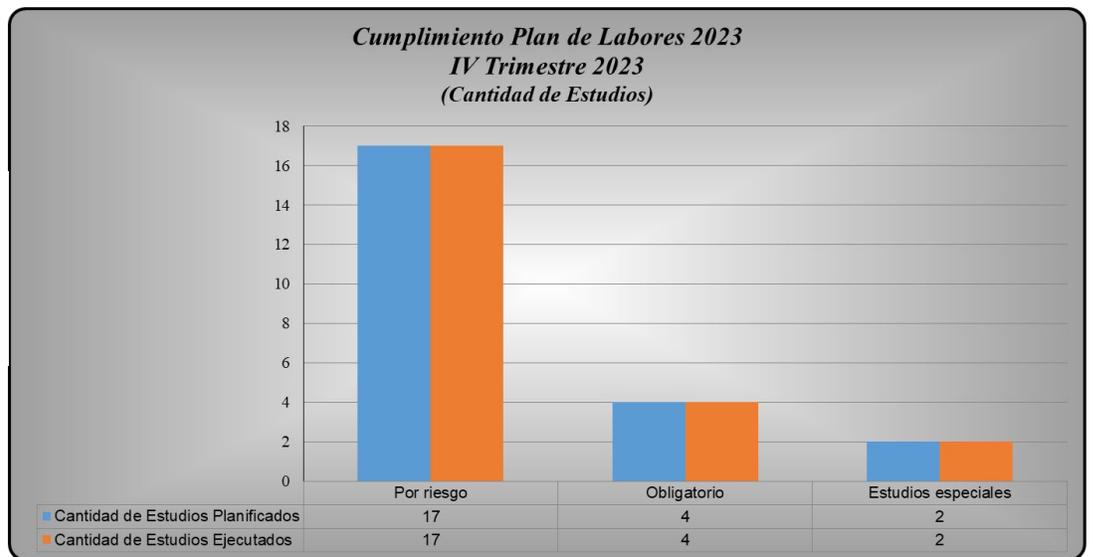
Plan de Labores

Se desarrollaron:

- 23 estudios de servicios de auditoría.

02 Plan Estratégico y Plan Operativo.

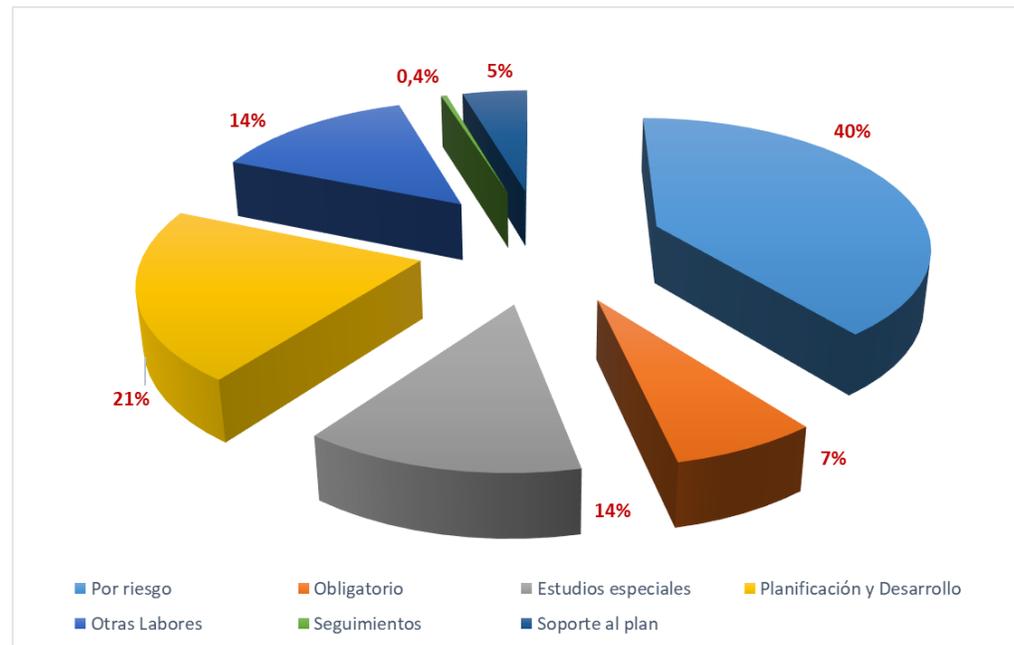
03 Indicadores de Desempeño.



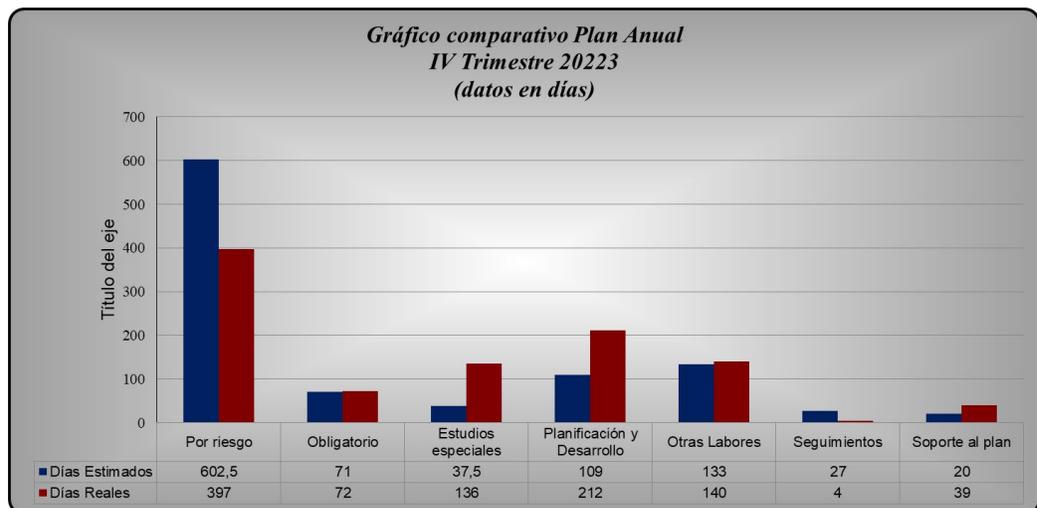
(Ver Anexo N° 02 -Detalle de estudios realizados en el 2023)

Utilización de los recursos.

Se empleó el **70%** del tiempo disponible de los servidores para atender servicios de auditoría, servicios preventivos e investigaciones preliminares.



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



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

Atención de denuncias.

En el 2023, **no ingresaron denuncias** por ninguno de los canales con que cuenta la Auditoría Interna de BCR SAFI S.A.



Por otra parte, existen **3 denuncias en seguimiento**, población conformada por 2 denuncias recibidas en el año 2021 y 1 recibida en el 2022. Las 3 denuncias están relacionadas con el mismo tema.

Atención plan de capacitación.

El plan de formación de la Auditoría Interna BCR SAFI S.A. está planteado para 2 años (2022-2023), se logró un avance del 78,95%.

Auto evaluación anual de Calidad 2023.

Se aplicaron las Directrices sobre la evaluación Anual de la Calidad de Auditorías Internas, emitidas por la Contraloría General de la República con un resultado del 100%. Solo hay una oportunidad de mejora tal y como se muestra a continuación:



02 Plan Estratégico y Plan Operativo 2023.

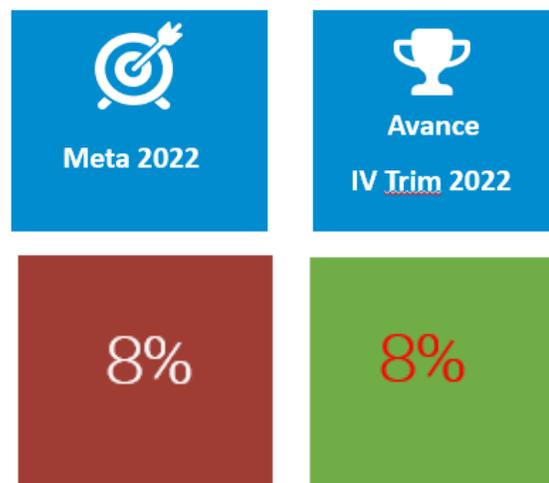
Plan Estratégico y Plan Operativo

Para soportar el logro del plan estratégico 2020-2023 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: Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de auditoría.



Objetivo estratégico N°2: Desarrollar e implementar un programa de servicios preventivos.



El avance global de la atención de la estrategia 2020-2023 de la Auditoría Interna BCR SAFI S.A. y del plan operativo 2022 se ilustra a continuación:



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

03 Evaluación del Desempeño 2023.

Detalle Evaluación del Desempeño - Nivel Gerencial 2023

El resultado obtenido en el 2023 fue de 99.06%. La plantilla de indicadores está compuesta por 2 indicadores de Alineamiento, 3 indicadores de Responsabilidad y 1 indicador de Cultura.

(Ver Anexo 05 Plantilla Indicadores Auditoría SAFI 4T2023-RevCH)

RESUMEN DE INFORMES Y COMPROMISOS



Informes emitidos de los estudios del plan de labores 2023

- La ejecución de los servicios de auditoría generó 13 informes de auditoría: 3 de riesgo alto, 5 de riesgo medio y 5 de riesgo bajo.
- 10 informes contenían observaciones, todos ellos recibieron una respuesta por parte de la Administración y no había notas pendientes de respuesta. 3 informes fueron positivos, es decir que no contenían observaciones.

Principales temas comunicados en los informes:



1. Área Comercial BCR SAFI S.A.-Nota Positiva.
2. Psicotrópicos BCR SAFI S.A. 2022-Positiva con seguimiento.
3. Seguimiento al Plan de Acción sobre Informe de SUGEVAL I40-0-1656 del 24/09/2021, relacionado con el reglamento 12-21 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.
4. Informe Relación de Hechos Parque Empresarial del Pacífico (PEP) propiedad del BCR Fondo de Inversión Inmobiliario denominado en dólares, dirigido a la Junta Directiva de BCR SAFI S.A.
5. Cartera Activa de BCR SAFI S.A.-Nota Positiva
6. Sugeval: Seguimiento planes de acción correctivos relacionados procesos Ley 7786 y a las observaciones del informe I40/0 -1656 del 24/09/2021. Corte al 30/06/2023.

7. Proyectos y Adquisiciones: Práctica inadecuada en la adjudicación de obras a Aguram en el Fondo Inmobiliario dólares.
8. Nota Parcial I Estudio de Gestión Inmobiliaria.
9. Proyectos y Adquisiciones: Elaboración de Procedimiento de Ventas y Gestión de Riesgos.
10. Informe de Control Interno Parque Empresarial Pacífico (PEP)
11. Área Comercial BCR SAFI S.A.-Nota Positiva con seguimiento.
12. Ley 7786.
13. Auditoría de T.I. BCR SAFI-Nota Positiva.

(Ver Anexo N° 06 - Listado de informes emitidos y pendientes de respuesta en el 2023)

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

Para la evaluación del gobierno de riesgos y control interno, se programó en el plan anual de labores la ejecución de un estudio continuo, mediante el cual se fueron revisando los diferentes aspectos a lo largo de todo el 2023.

Durante el IV trimestre 2023, no se emitieron notas relacionadas con el diseño y efectividad del gobierno de los riesgos y control interno.

Resultados de la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786

Conforme al plan anual de labores, se realizó una evaluación sobre la efectividad de la aplicación de la Ley 7786 y sus reformas.

A la fecha de este informe, se emitió el oficio AUD-SAFI-0076-2023 del 13/diciembre/2023, y en atención al objetivo específico 2: *Realizar un seguimiento a los planes de acción correctivos relacionados con los procesos de la Ley 7786*, específicamente a las observaciones emitidas por SUGEVAL en el informe 140/0 del 23/setiembre/2021, esta auditoría continuará dando el seguimiento durante el año 2024, ya que se encuentran los siguientes temas pendientes:

Seguimiento Plan de Acción Informe SUGEVAL I40/0 Ref. 1656 del 24/09/2021		
Observación 2: Negocios Inmobiliarios (Procedimientos relacionados con bienes inmuebles-Transacciones en efectivo)		
#	Actividad	Estado de la actividad al 30/11/2023
3	Evaluación del riesgo LC/FT/FPADM de los fondos inmobiliarios.	<p>Atendida con seguimiento para el año 2024.</p> <p>BCR SAFI creó 3 Matrices enfocadas al proceso de los Fondos Inmobiliarios las cuales se indican:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz Compra-Venta de Proyectos. 2. Matriz Inquilinos Fondos Inmobiliarios. 3. Matriz Proveedores. <p>Como Auditoría daremos un seguimiento a la aplicación de las matrices, las mejoras que puedan surgir de su aplicación, así como la implementación de la metodología de riesgo de las PVFIS y las mejoras en los procesos internos y controles.</p>

Observación 3: Evaluación de riesgo (Clientes-Zonas Geográficas-Actualización de la información de publicaciones de organismos internacionales)		
#	Actividad	Estado de la actividad al 30/11/2023
1	Evaluación de la metodología de riesgo de clientes (RIESGO INHERENTE)	Atendida con seguimiento para el año 2024.
3	Clasificación de riesgo inherente de los clientes de subsidiarias	<p>Sugeval otorgó tercera prórroga con fecha de cumplimiento Diciembre 2023.</p> <p>El tema de Riesgo Inherente en el BCR es de Conglomerado, todo cliente que ingresa a una Subsidiaria del BCR lo hace mediante una cuenta, dicha cuenta es creada por el Banco, dueño del proceso de creación de cuentas de ahorros o cuenta corriente.</p> <p>Nuestro seguimiento se enfocará en conocer el proceso de creación del Riesgo Inherente, que elementos incorpora, como se parametrizó, entender la razonabilidad del proceso realizado, teniendo claro que el Regulador es el dueño del informe.</p>

Los objetivos de este estudio de auditoría fueron los siguientes:

Objetivo general:

Evaluar el cumplimiento de la normativa sobre psicotrópicos.

Objetivos específicos:

1. Realizar una verificación del acuerdo SUGEF 12-21² para validar su cumplimiento.
2. Realizar un seguimiento a los planes de acción correctivos relacionados con los procesos de la Ley 7786.

² 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.

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



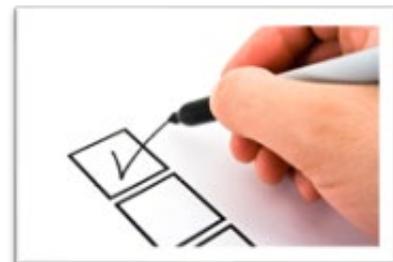
- Conforme el seguimiento de nuestras recomendaciones se determinó que en el 2023 la Administración Activa **atendió 9 hallazgos**, mediante la implantación de las recomendaciones comunicadas en su oportunidad.
- Durante el 2023 como parte de los informes de avance trimestrales del plan de labores, también 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 8** al finalizar el 2023, distribuidos de la siguiente forma:

Nivel de Riesgo	Por Vencer	En Análisis	Vencidos
Alto	0	0	1
Medio	7	0	0
Bajo	0	0	0
Total	7	0	1

Principales compromisos atendidos:

1. Debilidad en valoración de riesgo para los canales digitales de BCR SAFI S.A.
2. Dar independencia a la Unidad de Control Interno.
3. Evidencias no Razonables al cumplimiento de Riesgos del Plan Estratégico BCR SAFI.
4. Proceso de Autoevaluación de Control Interno no razonable.
5. Incumplimiento Artículo 5 inciso "c" Reglamento Gestión de Riesgos de Sugeval, relacionado con "Establecer en las políticas de gestión del riesgo cambiario los criterios para definir la posición en moneda extranjera para negociación y la posición en moneda extranjera estructural y establecer los límites cuantitativos de cada posición."
6. Elaborar procedimiento para el proceso de ventas inmobiliarias.
7. No realización de valoración de riesgos para la venta de Hospital La Católica.
8. Oportunidad de Mejora en aplicación de cobros para inquilinos con morosidad.
9. Oportunidad de mejora en el control del rol de valuadores para los Fondos Inmobiliarios Administrados por BCR SAFI S.A.

Estos temas fueron implementados según lo recomendado por esta auditoría.



Principales compromisos en seguimiento



1. Control y Registro Manual de los Impuestos que los Fondos de Inversión de BCR SAFI deben declarar y pagar al Ministerio de Hacienda a partir de la reforma a la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas del 01 de julio del 2019.
2. Oportunidades de mejora de Control Interno de BCR SAFI S.A.- Metodología de Riesgo sobre la adquisición de bienes inmuebles para los fondos inmobiliarios que incluya un análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos que pueden afectar un proyecto, desde la etapa inicial de análisis. **Esta observación tiene 1 año de vencida.**
3. Inusualidades de clientes con monto declarado en Cero en el campo del perfil transaccional SAFI de la Política Conozca a su Cliente (PCC)
4. Creación de Centros de Costo para los Fondos de Inversión Inmobiliarios.
5. Ausencia de análisis estratégico sobre inmuebles administrados pertenecientes a los Fondos Inmobiliarios Administrados por BCR SAFI S.A
6. Práctica inadecuada en la adjudicación de obras a Aguram en el Fondo Inmobiliario dólares.
7. Informe de Control Interno Parque Empresarial Pacífico (PEP)
8. Incumplimiento Artículo N.º 5 inciso "o" del Reglamento de Gestión de Riesgos de Sugeval relacionado con que "El análisis de los riesgos considerados debe contemplar aquellos asociados a factores ambientales, sociales y de gobernanza."

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

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

Superintendencia General de Valores (Sugeval)

Durante el periodo 2023, en lo que respecta a los compromisos derivados de oficios emitidos por la Sugeval, al 31 de diciembre existía 2 informes, el primero con 11 observaciones corresponde al oficio 1972 del 24/11/2021 relacionado con gobierno corporativo, marco normativo aplicable emitido por el CONASSIF y marco regulatorio interno definido por la entidad y el segundo con 9 observaciones corresponde al oficio I40/0 -1656 del 24 de setiembre del 2021 correspondiente a la revisión de la Ley 7786 y el acuerdo CONASSIF 12-21, ambos fueron del conocimiento de esta auditoría.



Observaciones
Sugeval 31122023.xl

Auditoría Externa

A diciembre 2023, la Administración mantenía 18 compromisos en proceso de atención, derivados de las cartas de gerencia emitidas por la firma de auditores, que se detallan en el siguiente archivo.



Observaciones Aud
Externos 31122023.x

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 2023 la Entidad no mantenía asuntos por atender ante el Ente Contralor. Al 31 de diciembre del 2023, esta auditoría no tuvo conocimiento de asuntos u observaciones pendientes de atender por BCR SAFI S.A. con el ente contralor.

(Ver Anexo N° 03 - Resumen Labores Realizadas)

X

Roberto Quesada Campos
Auditor Interno BCR SAFI S.A.