

Auditoría Interna
Informe Definitivo
Administración de Riesgo
AIRI-01-2020
Enero, 2020

Tabla de Contenido

I. Resumen Ejecutivo	3
II. Resumen de hallazgos	4
III. Observaciones y Recomendaciones	4
A. Atención de actividades fuera de la competencia otorgada por normativa	4
B. Inexistencia de un proceso de seguimiento de la Dirección Corporativa de Riesgo para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones	5
C. Insuficiente proceso de rendición de cuentas del cumplimiento de funciones asignadas por normativa	6
IV. Equipo de Auditoria	7

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la gestión que realiza la Dirección de Riesgo Corporativo, para determinar su efectividad.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar las funciones y responsabilidades de la DIRCR para determinar su cumplimiento y razonabilidad. ✓ Evaluar el proceso de seguimiento de las recomendaciones generadas por la DIRCR, con el fin de determinar su eficacia
Alcance	Año finalizado a setiembre 2019, ampliándose a noviembre 2019 en los casos que se consideró necesario. Se consideraron las funciones asociadas al Banco Popular.
Comunicación verbal de los resultados	<p>El informe borrador se emitió con oficio AF-004-2020 y fue discutido con la Administración, según se detalla:</p> <p>Al ser las 15:00 horas del 16 de enero 2020, en las instalaciones de la Auditoría Interna, en presencia de los funcionarios(as) MBA. Alberto Navarro Barahona, Jefe División Riesgo Operativo, MBA. Grettel Alpizar Rojas, Directora de Auditoria Financiera, y Lic. Héctor Piña Gutiérrez Auditor Encargado; se procedió al análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones expuestas.</p> <p>Las observaciones y fechas de cumplimiento que se formularon en dicha acta de discusión fueron consideradas para la emisión del presente informe. La copia de dicha acta se adjuntó en anexo 3.</p>
Conclusión	<p>La gestión que realiza la Dirección de Riesgo Corporativa (DIRCR) no se puede medir para determinar su efectividad por cuanto, se carece de un plan de trabajo donde se refleje las funciones y/o actividades a realizar durante el año, optimizando el uso de los recursos disponibles y del cual se reporten sus respectivos avances.</p> <p>Adicionalmente, si bien no se detectaron incumplimientos a las funciones normativas; si se evidenció que se atienden temas que son competencia de la administración, lo cual limita su disponibilidad de recursos y podría afectar su independencia.</p> <p>Tampoco existe un proceso formal, completo y oportuno de verificación del cumplimiento efectivo de las recomendaciones emitidas en los informes mensuales y oficios, lo cual no permite validar en tiempo y forma si las acciones realizadas por la administración son suficientes para minimizar los riesgos detectados y si se requieren mejoras y/o reportar incumplimientos a las instancias superiores. Todo ello, considerando la relevancia que el tema de administración de riesgos en el buen gobierno corporativo.</p>

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

II. Resumen de hallazgos

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo
A	Atención de actividades fuera de la competencia otorgada por normativa.	Medio
B	Inexistencia de un proceso de seguimiento de la Dirección Corporativa de Riesgo para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones.	Medio
C	Insuficiente proceso de rendición de cuentas del cumplimiento de funciones asignadas por normativa.	Bajo

III. Observaciones y Recomendaciones

A. Atención de actividades fuera de la competencia otorgada por normativa

En 16 de 181 oficios (9%) emitidos por la DIRCR a setiembre del 2019, se identificó la atención de solicitudes de áreas del Banco y de comités, cuyos temas están fuera de la competencia asignada por la normativa SUGEF (ver **Anexo 2**) y más bien, son actividades propias de la administración. A manera de ejemplo tenemos:

Situación encontrada	Oficio de atención DIRC	Observación de la Auditoría
Oficio AFE-112-2019, el Área Fondos Especiales solicita determinar cuáles operaciones activas del Fondo Especial de Vivienda (FEVI), cumplen con los requisitos establecidos en el acuerdo 731 de la sesión de Junta Directiva No 4918, los cuales son: el comportamiento de pago histórico interno igual a 1 o 2, cancelación de al menos 12 cuotas del préstamo, no presentar atrasos en los últimos 12 meses, saldo superior a ¢500 mil colones, esto con el fin de realizar el respectivo traslado de estas operaciones a la cartera del Banco Popular.	DIRCR-311-2019, incluye el listado con 348 operaciones que califican de FEVI para ser trasladadas a la cartera del Banco Popular con corte al 30 de abril del 2019.	Esta solicitud está referida a la realización de un ejercicio para el cual la administración no sólo contaba con la base de datos requerida, sino que también con los parámetros aplicables, es decir, para esta gestión, no se requería un análisis o identificación de riesgos, siendo que era resorte de la Administración.
Con el oficio DBDE-557-2019, la División Banca Desarrollo Empresarial solicita evaluar la cartera Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), para su posible compra, para lo cual remite archivo digital con la totalidad de la cartera y las variables a considerar	DIRCR-539-2019, incluye el listado con 38 operaciones que califican de FEDE para ser trasladadas a la cartera del Banco Popular con corte al 30 de junio del 2019	Situación similar a la anterior, en la que la dependencia administrativa no solo cuenta con los datos requeridos, sino que también con los parámetros de valoración; por tanto, pudo haber realizado el ejercicio solicitado.
El Comité de Activos y Pasivos del Banco Popular (ALCO) con Acuerdo 07-Art 2 Acd.2-ALCO, del 11 de marzo 2019, solicita a la DIRCR realizar un estudio socioeconómico de la provincia de Limón, con el propósito de sustentar acciones tendientes a nuevas colocaciones crediticias.	DIRCR-193-2019, se remite el resultado del estudio económico de la provincia de Limón.	Existen dependencias especializadas en este tipo de labores, como la División Inteligencia de Negocios que, de acuerdo con el Manual de Organización, tiene dentro de sus funciones: <i>“Desarrollar procesos de investigación de mercados, con el propósito de recopilar información relevante que soporte las propuestas del negocio.”</i>

Fuente: Elaboración propia con archivo control de correspondencia de la DIRCR

Lo anterior no es conteste con el Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento de Administración Integral de Riesgos, el cual establece en su artículo 14 que la unidad de riesgo deberá ser independiente de las áreas comerciales y de negocios, así como con el artículo 33 de SUGEF 16-16 Reglamento Gobierno Corporativo, el cual indica que el director de la unidad de riesgo no debe tener responsabilidades en las líneas de negocio o las actividades sustantivas de la entidad.

Esto obedece a que la DIRCR no cuenta con un mecanismo o proceso que valore las solicitudes recibidas de parte de las diferentes áreas de la entidad, para determinar si están dentro de las funciones y responsabilidades que la normativa dispone en su rol de supervisor, de las actividades de gestión de riesgos de la entidad.

Esta situación, limita la disponibilidad de recursos de la Dirección Corporativa de Riesgo; para atender temas prioritarios y/o de su competencia; situación que podría imposibilitar la cobertura total de las funciones y por ende exponerse a un incumplimiento normativo.

Recomendación:

Para: Dirección Corporativa de Riesgo

1. Establecer, implementar y documentar un proceso de valoración de las solicitudes provenientes de dependencias, comités y comisiones del conglomerado, de tal forma que se determine si lo solicitado está asociado a las funciones que faculta la normativa y por ende es procedente de atención. Asimismo, realizar recordatorios a la administración, de cuáles son las competencias de la Dirección Corporativa de Riesgos, de conformidad a la normativa.

Fecha cumplimiento: 30/06/2020

Nivel de Riesgo: Medio

TR: Control

B. Inexistencia de un proceso de seguimiento de la Dirección Corporativa de Riesgo para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones

En el 100% de las 41 recomendaciones¹ emitidas por la DIRCR de enero a setiembre 2019; no se evidencia el seguimiento realizado por esa área para verificar su efectivo cumplimiento. (**Anexo 1**).

La práctica institucional ha sido que la DIRCR remite el informe mensual de riesgo a la Gerencia General Corporativa y al Comité de Riesgos, siendo este último comité el que solicita a la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo, el acoger las recomendaciones y luego se da seguimiento a los acuerdos emitidos. No obstante, la validez de esas recomendaciones no depende de que el referido Comité y/o la Junta Directiva Nacional las de por aceptadas, sino que es responsabilidad de la administración ejercer las acciones respectivas para mitigar los riesgos que la DIRCR, como segunda línea de

¹ 36 incluidas en los informes mensuales de riesgo y 5 identificadas en otros oficios emitidos durante ese período

defensa ha identificado, e informar las acciones ejecutadas. Adicionalmente, desvía la atención de la Junta Directiva Nacional en temas que en su mayoría son resorte de la administración.

Esta situación no es congruente con lo dispuesto en el inciso l) del artículo 3. Definiciones del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento Gobierno Corporativo que establece que la unidad de riesgo (DIRCR) como segunda línea de defensa, complementa a las unidades que gestionan riesgos en la primera línea, por medio del seguimiento y reporte a instancias superiores.

Esto ocurre debido a que la DIRCR no tiene definido un proceso de verificación a la implementación efectiva de las recomendaciones que emite; ni un mecanismo de comunicación a instancias superiores ante incumplimientos.

Dado lo anterior, no es posible verificar si las recomendaciones fueron implementadas en tiempo y en forma, así como tampoco permite validar la efectividad de las acciones realizadas por la administración, para mitigar los riesgos identificados.

Recomendación:

Para: Dirección Corporativa de Riesgo

2. Definir, documentar e implementar un proceso de verificación del cumplimiento efectivo de las recomendaciones emitidas para la gestión de los riesgos de la entidad, de tal forma que se asegure su atención en tiempo y forma y/o se detecten posibles reincidencias. Asimismo, que, en casos de incumplimientos, estos sean reportados oportunamente a las instancias superiores.

Fecha cumplimiento: 30/06/2020

Nivel de Riesgo: Medio

TR: Control

C. Insuficiente proceso de rendición de cuentas del cumplimiento de funciones asignadas por normativa

La Dirección Corporativa de Riesgo, realiza un insuficiente proceso de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de sus funciones normativas, al no reportar de manera oportuna, formal e integral al Comité de Riesgos ni a la Junta Directiva Nacional; el cómo cumple con dichas funciones.

En línea con lo anterior, la DIRCR es una dependencia con funciones enfocadas en la gestión de los riesgos relevantes de la entidad, que a su vez representa la segunda línea de defensa; por lo que es de suma importancia el que cuente con un plan de trabajo alineado a la normativa aplicable.

Dicha situación no es conteste con las Normas de control interno para el Sector Público, en su apartado "1.7 Rendición de cuentas del SCI", al indicar que los titulares subordinados deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas ante los diversos sujetos interesados.

Lo anterior, ocurre debido a la inexistencia de un plan anual de trabajo de la DIRCR, en el cual, se incorpore, al menos las actividades a realizar asociadas a cada función definida en la normativa aplicable y se establezcan los indicadores para medir el cumplimiento de cada una de ellas, siendo que la normativa interna tampoco le establece la obligatoriedad de contar con el mismo.

Esta situación no permite validar la completitud de las funciones a cargo de la Dirección Corporativa de Riesgos, ni detectar y corregir oportunamente desfases en el cumplimiento de estas actividades.

Recomendación:**Para: Dirección Corporativa de Riesgo**

3. Definir, documentar e implementar un proceso formal de rendición de cuentas que contemple al menos la creación del plan anual de trabajo de la Dirección Corporativa de Riesgo, el cual considere entre otros:
 - a. Definición de actividades alineadas con los requerimientos normativos.
 - b. Prioridades en el orden de actividades.
 - c. La cantidad y disponibilidad de recursos internos requeridos (humanos, tecnológicos, etc.).
 - d. Identificación, fuente y periodicidad de los insumos requeridos.
 - e. Instrumento o medio de comunicación de resultados.
 - f. Periodicidad para comunicar el grado de avance a instancias superiores.
 - g. Mecanismos de evaluación del desempeño (indicadores de desempeño).

Fecha cumplimiento: 31/03/2020**Nivel de Riesgo: Bajo****TR: Control**

IV. Equipo de Auditoria

┌

└

Directora a. i.

┌

└

Supervisora

┌

└

Auditor Encargado

Hpg * asg

Anexo 1
Oficios emitidos por la DIRC con recomendaciones
Diciembre 2018 a Setiembre 2019

OFICIO	Fecha	Destinatario
DIRCR-281-2019	06/05/2019	División Gestión Normativa
DIRCR-423-2019	24/06/2019	Dirección Consultoría Jurídica
DIRCR-424-2019	24/06/2019	División Gestión Cobratoria
DIRCR-445-2019	02/07/2019	Dirección Financiera
DIRCR-654-2019	23/09/2019	División Gestión Normativa

Fuente: Elaboración propia con archivo control de correspondencia de la DIRCR

Recomendaciones en informes de riesgo mensuales
Diciembre 2018 a junio 2019

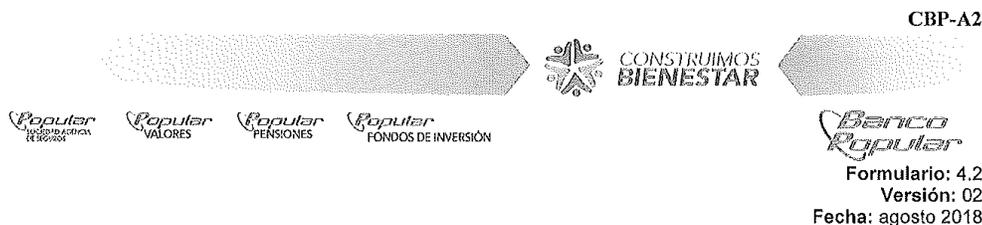
Mes de informe	Oficio	Cant. Rec.
Diciembre 2018	DIRCR-051-2019	5
Enero 2019	DIRCR-108-2019	5
Febrero 2019	DIRCR-172-2019	3
Marzo 2019	DIRCR-271-2019	8
Abril 2019	DIRCR-356-2019	7
Mayo 2019	DIRCR-436-2019	4
Junio 2019	DIRCR-503-2019	4

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes de Riesgo Mensuales de la DIRCR

Anexo 2
Documentos enviados por la Dirección Corporativa de Riesgo de actividades fuera de su competencia de acuerdo con funciones asignadas por normativa
Oficios enviados

Oficio	Destinatario y detalle
DIRCR-063-2019	Acuerdo 6-53 Sesión CR-JDN-8-2018. <u>Comité de Riesgos</u> Análisis de la relación costo beneficio de la política de avalúos creada por el área de Seguimiento al Crédito
DIRCR-442-2019	Acuerdo CR-BP-12-ACD-111-2019-Art-10: <u>Comité de Riesgos</u> Revisar las zonas de riesgos de cada una de las oficinas del Conglomerado con el fin de identificar si se tiene que realizar alguna acción de Mitigación
DIRCR -644-2019	<u>Departamento de Administración y Finanzas OPPC:</u> Atención al oficio DTC-343-2019, del 30 de agosto del 2019: Solicitud de visto bueno para liberación de garantía contratación directa 2018 CD-000004-0018000001 Contratación de un Miembro Externo para el Comité de Riesgos". Esto por ser la dirección, el fiscalizador de dicho contrato.
DIRC-388-2019	Visto bueno para pago de factura por ese contrato.
DIRCR-193-2019	<u>Comité de Activos y Pasivos del Banco Popular (ALCO)</u> Acuerdo 07-Art 2 Acd.2-ALCO, del 11 de marzo a la DIRCR se le solicita realizar un estudio económico de provincia de Limón. "Se le solicita a la Dirección Corporativa de Riesgo realizar un análisis de la situación socioeconómica de la provincia de Limón, con el propósito de sustentar las acciones inmediatas en lo referente a nuevas colocaciones en dicha región."
DIRCR-280-2019 DIRCR-465-2019 DIRCR-509-2019	<u>Dirección Banca de Personas</u> <u>División Gestión Cobratoria</u> Monitoreo de desempleo en Limón. Estudio trabajadores portuarios Limón.
DIRCR-034-2019 DIRCR-109-2019 DIRCR-297-2019	Remisión de informe del Comité Riesgo
DIRCR-618-2019	Junta Directiva Nacional Acuerdo 539 JDN Sesión 5484 que solicita se entregue dicho informa a la DIRC: "Instruir a la Administración, a fin de que el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria sea entregado al Comité de Riesgo la primera semana de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. Posteriormente dicho Comité lo elevará a conocimiento de la Junta Directiva Nacional SGO-550-2019 y DIRSN-207-2019."
DIRCR-115-2019 DTC-143-2019 adjunto	<u>Comité de Riesgos</u> Acuerdo 4-87 Sesión CR-JDN-13-2018: Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que revise las inversiones que tiene el Banco en el Mercado Integrado de Liquidez, con el fin de justificar las posiciones actuales, los límites aprobados y analizar cómo se relacionan con los ciclos económicos
DIRCR-311-2019	Área de Fondos Especiales Atención a AFE-112-2019 con el que se solicita determinar cuáles de las operaciones activas del Fondo Especial de Vivienda (FEVI) cumplen con los requisitos establecidos en el acuerdo 731 de la sesión de Junta Directiva No 4918.
DIRCR-539-2019	<u>División Banca Desarrollo Empresarial</u> Atención oficio DBDE-557-2019. Solicita evaluar la cartera Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), para su posible compra.

Fuente: Elaboración propia con archivo control de correspondencia de la DIRCR

Anexo 3**ACTA DE DISCUSIÓN
Informe borrador
AF-04-2020**

Reunión iniciada a las 15 horas del día 16 de enero de 2020, en la sala de reuniones de Edificio, La Uruca

Representantes de la Administración

MBA Alberto Navarro Barahona, Jefe División Riesgo Operativo

Representantes de la Auditoría Interna

Lic. Héctor Piña Gutiérrez
MBA Grettel Alpízar Rojas

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de Administración de Riesgo, brindando un espacio de discusión que promueva aclarar los hallazgos y recomendaciones, brindar argumentos adicionales para que sean valorados por la Auditoría (cuando aplique), proponer y acordar sobre los mecanismos de mitigación de riesgos por implementar, así como realizar ajustes de redacción que permitan una mejor comprensión del informe.

Es responsabilidad de ambas partes el diseño de soluciones prácticas y viables, siendo la Administración la responsable final del diseño del sistema de control interno en procura de mitigar los riesgos comunicados en el informe.

En caso de existir desacuerdo con los hallazgos aportados en el informe podrá acogerse a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292 artículo 36°, 37° y 38°.

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

1. Atención de actividades fuera de la competencia otorgada por normativa**Riesgo
Medo**

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha **30/06/2020**

Funcionario que define la fecha: Nombre: MBA Alberto Navarro Barahona

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica



2. Inexistencia de un proceso de seguimiento de la Dirección Corporativa de Riesgo para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones **Riesgo Medio**

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha **30/06/2020**
Funcionario que define la fecha: Nombre: MBA Alberto Navarro Barahona

3. Insuficiente proceso de rendición de cuentas del cumplimiento de funciones asignadas por normativa **Riesgo Bajo**

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha **31/03/2020**,
Funcionario que define la fecha: Nombre: MBA Alberto Navarro Barahona

Al ser las 15:30 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el informe borrador mencionado en la primera página de este documento.
Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Nombre		
MBA Alberto Navarro Barahona Jefe División Riesgo Operativo	 Firma	16/11/2020 Fecha

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Nombre		
MBA Grettel Alpizar Rojas Directora Auditoría Financiera	 Firma	16/01/2020 Fecha

Nombre		
Lic. Héctor Piña Gutiérrez Auditor Senior Auditoría Financiera	 Firma	16/01/2020 Fecha