



**Auditoría Interna**  
Informe Definitivo  
**Proceso Cumplimiento Normativo**  
**AIRI-29-2020**  
Diciembre, 2020

## Tabla de Contenido

<b>I.</b>	<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Resumen de hallazgos .....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Observaciones y Recomendaciones .....</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Duplicidad en funciones de cumplimiento que ejecuta el ACUN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>El método utilizado para determinar la criticidad y priorización de normas resulta insuficiente .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>No se gestiona el riesgo de Cumplimiento Normativo .....</b>	<b>7</b>
<b>IV.</b>	<b>Equipo de Auditoria .....</b>	<b>8</b>

## I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar el proceso de cumplimiento normativo para verificar si su diseño es eficiente y cumple con la normativa que lo regula
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluar las funciones y actividades del Área Cumplimiento Normativo y Regulatorio para verificar si su alcance está delimitado y es acorde a mejores prácticas</li><li>✓ Evaluar si los mecanismos de supervisión que ejerce el Área Cumplimiento Normativo son suficientes y confiables</li></ul>
Alcance	Con corte al 30 de setiembre del 2020, ampliándose a noviembre 2020, en los casos que se consideró necesario.
Comunicación verbal de los resultados	Al ser las 9:00 horas del 16 de diciembre del 2020, mediante videollamada en la herramienta Microsoft TEAMS, se procedió con la discusión, análisis y aceptación de las observaciones del memorando borrador AF-325-2020, en presencia de Los representantes de la administración, MBA. Maurilio Aguilar Rojas. Director. Dirección Corporativa de Riesgo MBA. Jessica Ortega Marin. Jefe. Área Cumplimiento Normativo y Regulatorio y los representantes de la Auditoría Interna, MBA. Grettel Alpizar Rojas, Licda. Sylvia Borbón Vilchez y Licda. Andrea González Morales. El Acta de Discusión correspondiente se incluye en el anexo 2 de este informe, de igual manera los ajustes producto de la discusión, si corresponden.
Conclusión	<p>Aunque la Política y el Manual de Cumplimiento Normativo en términos generales contemplan lo establecido en el Acuerdo SUGEF-16-16 y las mejores prácticas como la Norma ISO 19600 y los principios de Basilea sobre la función de cumplimiento, se requieren mejoras en el diseño de su metodología para priorizar normas, la cual se limita a valorar el riesgo inherente de la norma externa sin determinar su probabilidad de ocurrencia y su riesgo residual.</p> <p>En la operativa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (ACUN) se determinan duplicidades en sus funciones con otros órganos de la entidad, dado que no existe coordinación, por lo que el ACUN desconoce el resultado de las evaluaciones de cumplimiento normativo realizados por estos, lo que se traduce en retrabajo y puede derivar en contradicciones o réplicas de lo indicado por esas áreas o bien con lo señalado por las auditorías externas y la supervisión de entes como la Contraloría General, Ministerio de Hacienda y Superintendencias.</p> <p>Finalmente, la labor de supervisión y vigilancia que ejecuta el ACUN del funcionamiento del sistema de cumplimiento normativo resulta insuficiente debido a que centra esfuerzos innecesarios a través de las evaluaciones de normas específicas que realiza a partir de su plan de trabajo; sin gestionar realmente el riesgo de cumplimiento.</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
<b>A</b>	<b>Duplicidad en funciones de cumplimiento que ejecuta el ACUN.</b>	Medio
<b>B</b>	<b>La metodología utilizada para determinar la priorización de normas resulta insuficiente</b>	Medio
<b>C</b>	<b>No se gestiona el riesgo de cumplimiento normativo.</b>	Medio

**III. Observaciones y Recomendaciones**

**Duplicidad en funciones de cumplimiento que ejecuta el ACUN**

Las actividades que ejecuta el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (ACUN) presentan duplicidad de funciones, tal como se detalla de seguido:

- a. El ACUN efectúa evaluaciones de cumplimiento de normativa externa e interna, aún y cuándo los órganos de control (Auditoría Interna, División Riesgo Operativo DRO, Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión UTEG, Centro de Soporte Regional, Oficialía de Cumplimiento y órganos externos), cada uno desde su ámbito de acción, realizan evaluaciones para verificar el cumplimiento de la normativa asociada según el tema de estudio<sup>1</sup> (ver **Anexo 1** con detalle de los casos), por ejemplo:

En el 2020 el ACUN evaluó el "Proceso de Crédito. División Gestión Normativa" con el fin de "Obtener garantía del cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a los productos de la División de Gestión Normativa ACUN-143-2020", al respecto:

- Todos los años la Auditoria Interna programa estudios del proceso de crédito y en cada uno se aplican pruebas con el propósito de determinar que se cumpla con la

<sup>1</sup> Cada informe de los órganos de control contiene o puede contener recomendaciones o planes de mitigación asociados con temas de cumplimiento normativo.

normativa asociada al proceso de otorgamiento de crédito. Desde el 2018, se han generado más de 35 informes.

- La DRO realizó talleres de riesgos por tipo de crédito, en el 2019 y 2020. En los cuales se levantó el inventario de normas externas e internas del proceso.
- El Centro de Soporte Regional ejecuta revisiones de control interno en las oficinas de negocio, las cuales incluyen un módulo específico para evaluar el proceso de crédito y sus normas asociadas.

La SUGEF realiza evaluaciones sobre Gestión Normativa de Crédito y el Despacho Lara Duarte, ha emitido criterio sobre el tema de crédito.

- b. El ACUN revisa La Gaceta, las páginas de las Superintendencias, de forma diaria para detectar cambios o ajustes a la norma externa y los comunica a las áreas de interés, del mismo modo, la Dirección de Consultoría Jurídica mediante la revisión diaria a La Gaceta, comunica a las áreas para que se informen sobre cambios que podrían requerir los procedimientos internos.
- c. Tanto la DRO como el ACUN presentan informes al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional con la información de riesgos materializados, referidos a incumplimientos normativos.

Todo lo descrito riñe con la función definida en el artículo 37 del Acuerdo SUGEF 16-16 que establece que el ACUN es el responsable de promover y **vigilar** el cumplimiento de la normativa que regula la entidad.

Esta situación se origina en que la Metodología de cumplimiento normativo aprobada, no define claramente el rango de acción del ACUN y la coordinación que debe existir entre esta y los órganos de control u otras dependencias. Adicionalmente, no se evidencian acciones formales por parte del ACUN para coordinar con los órganos de control la recepción de informes o actividades de supervisión en temas normativos en general.

Lo anterior, provoca un uso inadecuado del recurso e incremento en costos, y podría desviar la atención de temas cuya relevancia sea competencia del ACUN y no esté siendo cubierto por otros órganos de control.

### **Recomendación**

#### **Para: Dirección Corporativa de Riesgo**

1. Analizar, establecer y documentar las actividades que ejecuta y le competen por normativa externa y mejores prácticas al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de frente a las ejecutadas por los demás órganos de control, así como las actividades de coordinación con cada uno de estos órganos, con el propósito de garantizar el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente y coordinada,

evitando con ello la duplicidad de funciones; y con ello instruir para que se ajuste lo concerniente en la Metodología de cumplimiento normativo.

---

**Fecha cumplimiento: 30-04-2021    Nivel de Riesgo: Medio    TR: CI**

---

## **2. El método utilizado para determinar la criticidad y priorización de normas resulta insuficiente**

El ACUN al momento de definir la criticidad y priorización de las normas que tiene inventariadas, no considera elementos como la probabilidad de incumplimiento, integración de las obligaciones de cumplimiento de las normas externas en las políticas, procedimientos y procesos existentes, controles terciarios (de órganos internos y externos), incumplimientos normativos ocurridos, existencia y efectividad de controles para determinar el riesgo residual.

Lo indicado, no se ajusta a las mejores prácticas del mercado, como es el caso de uno de los principales bancos, el cual cuenta con un método para determinar la criticidad y priorización del seguimiento de las normas en el que considera los elementos indicados en el párrafo anterior.

Situación que contraviene lo definido en la norma ISO 19600 "Directrices Sistemas de Gestión de Compliance", en cuanto a la identificación de toda la normativa como leyes y reglamentos, así como normas internas que constituyen fuentes de obligaciones de cumplimiento, por ejemplo, las políticas y procedimientos de la entidad, para prever una respuesta y evitar los riesgos por incumplimiento.

Así las cosas, podrían estar invirtiendo recursos, de forma innecesaria en la evaluación de normas que, aunque sean críticas, se encuentran cubiertas por controles, supervisiones y revisiones terciarias, situación que se convierte en un retrabajo innecesario para el ACUN y las áreas evaluadas, tal como se plasmó en el anexo 1 de este informe.

### **Recomendación**

**Para: Dirección Corporativa de Riesgo**

2. Valorar las prácticas implementadas por otras instituciones bancarias con el propósito de adoptar aquellas donde se priorice la normativa considerando tanto el riesgo inherente como el residual, considerando variables como controles terciarios, probabilidad de incumplimiento, existencia y efectividad de controles, integrar las obligaciones de cumplimiento de las normas externas en las políticas, procedimientos y procesos existentes, incumplimientos normativos ocurridos; y con ello, actualizar el método de criticidad y priorización de normas.

---

**Fecha cumplimiento: 30-04-2021    Nivel de Riesgo: Medio    TR: CI**

---

---

### 3. No se gestiona el riesgo de Cumplimiento Normativo

---

En la institución no se gestiona el “riesgo de cumplimiento normativo<sup>2</sup>” de forma integral; por cuanto, no se cuenta con un inventario específico de identificación de este tipo de riesgo, ni con la evaluación de estos en términos de probabilidad e impacto, ni el establecimiento de planes de mitigación basados en la definición de un apetito de riesgo de esta materia.

Lo anterior, es contrario lo estipulado en las mejores prácticas como la Norma ISO 19600 “Directrices Sistemas de Gestión de Compliance” y los principios de Basilea, que regula que la organización debe identificar los riesgos de cumplimiento de sus actividades, productos, servicios, e identificar situaciones donde pueden ocurrir incumplimientos para evaluarlos, y promover su mitigación. Adicionalmente, se debe establecer como medir el riesgo de cumplimiento (e.g. utilizando indicadores de desempeño) y utilizar dichas mediciones para fortalecer la evaluación de este riesgo.

Esta situación ocurre debido a que, ni en la Política de Cumplimiento Normativo ni el Manual de Cumplimiento Normativo, se definen los roles y actividades específicas para la gestión del riesgo de cumplimiento normativo, ni tampoco se ha materializado la debida coordinación entre el ACUN y la División de Riesgo Operativo para efectuarla.

Dado lo anterior, podrían materializarse riesgos de cumplimiento normativo que generen impactos en la reputación del Conglomerado, además de incurrir en sanciones o pérdidas económicas.

#### Recomendación

##### Para: Dirección Corporativa de Riesgo

3. Definir, delimitar y documentar en el Manual de Cumplimiento Normativo, los roles y actividades específicas que le competen a la División de Riesgo Operativo y al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en el proceso de gestión de riesgos de cumplimiento normativo, de tal manera que exista coordinación y/o colaboración entre ambas dependencias y se garantice el cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo SUGEF 16-16, las mejores prácticas como la norma ISO 19600, y principios de Basilea.

---

<b>Fecha cumplimiento: 30-06-2021</b>	<b>Nivel de Riesgo: Medio</b>	<b>TR: CI</b>
---------------------------------------	-------------------------------	---------------

---

---

<sup>2</sup> “...riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que un banco puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias” Definición tomada del documento Basilea “El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos”

---

---

**IV. Equipo de Auditoria**

---

---

**Directora a. i.**

---

**Auditora Supervisora**

---

**Auditora Encargada**

Agm \* sbv \* gar \* smg

## ANEXO 1

### Ejemplos sobre evaluaciones de cumplimiento que ejecuta el ACUN abordados por otros órganos de control

Evaluaciones ACUN	Auditoría Interna <i>ejecuta estudios donde se detectan incumplimientos normativos.</i>	DRO <i>realiza inventarios de norma externa e interna, talleres de riesgo de los cuales derivan planes de mitigación, que pueden resultar de riesgos de cumplimiento normativo</i>	Centro de Soporte Regional <i>efectúa las evaluaciones de control interno en las oficinas de negocio</i>	Oficialía de Cumplimiento <i>se encarga de validar el cumplimiento de la Ley 8204 (Ley 7786)</i>	Informes de externos <i>Evalúan, supervisan o solicitan rendición de cuentas</i>
<p><b>Proceso de Crédito. División Gestión Normativa.</b> <b>Evaluado en el I TRIM</b></p> <p><i>Alcance: Obtener garantía del cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a los productos de la División de Gestión Normativa.</i></p>	<p>Permanentemente en el plan de trabajo anual, se programa la revisión del proceso de Crédito, misma que incluye revisiones en las oficinas de negocio.</p> <p>Desde el 2018, se han generado más de 35 informes y para el 2021 se encuentra como parte de los estudios a ejecutar; en cada estudio se aplican pruebas con el propósito de determinar que se cumpla con la normativa asociada al proceso de otorgamiento de crédito</p>	<p>Último taller de riesgos al 2019 y 2020 (se evalúa por tipo de crédito)</p>	<p>Las revisiones de control interno en las oficinas de negocio incluyen un módulo específico para evaluar el proceso de crédito</p>		<p>La SUGEF realiza evaluaciones sobre Gestión Normativa de Crédito. Despacho Lara Duarte, ha emitido criterio sobre el tema de crédito</p>
<p><b>Proceso de Captación. División de Captación.</b> <b>Evaluado en III TRIM</b></p> <p><i>Alcance: Obtener garantía del cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a los productos de la División de Captación.</i></p>	<p>En el plan de trabajo de Auditoría se incluyen evaluaciones propias del proceso de captación, se han emitido al menos 16 informes, el estudio sobre captación incluye el cumplimiento normativo en materia captación.</p>	<p>Último taller de riesgos fue en 2019</p>	<p>Las revisiones de control interno en las oficinas de negocio incluyen un módulo específico para evaluar el proceso de captación.</p>		
<p><b>Área de oficialía de cumplimiento, en lo referente a Ley 8204 Programado para el IV TRIM</b></p> <p><i>Alcance: Obtener garantía del cumplimiento de la normativa para el cumplimiento de la ley 7786 ( 8204).</i></p>	<p>En el plan de trabajo se incluyen evaluaciones propias a la Oficialía de Cumplimiento y se verifica la aplicación de dicha Ley en las oficinas del negocio. Desde el 2018 se han emitido al menos 16 informes y para el 2021 se encuentra como parte de los estudios a ejecutar</p>	<p>Último taller de riesgos específico sobre la Ley 8204 al 2019</p>		<p>Vigilan el cumplimiento de la ley 8204 y realizan informes trimestrales al Comité de Cumplimiento y semestralmente a la Junta Directiva Nacional</p>	<p>Anualmente hay una evaluación de la auditoría externa (Crowe Horwath CR, S.A.; para el 2020) La SUGEF puede someter a evaluaciones y en cumplimiento al acuerdo SUGEF 12-10 la Oficialía remite reportes mensuales y trimestrales</p>
<p><b>Gobernanza y riesgos</b> <i>Alcance: Obtener garantía del cumplimiento del nivel de</i></p>	<p>La Auditoría interna ha emitido los siguientes informes en el 2020:</p>	<p>Se contrató a la empresa KPMG para que efectúe un análisis de todo el proceso</p>			

<p><i>cumplimiento del CFBPDC, de las normas SUGEF 16-16, 22-18.</i></p>	<p>AIRI-02-2020, AIRI-07-2020, AG-106-2020</p>	<p>de Gobierno Corporativo a nivel de conglomerado para el 2021</p>			
<p><b>Evaluación de las funciones de la División Corporativa de Tributos</b></p> <p><i>Normativa interna de alcance a la evaluación: Manual de Puestos Organizacional • Directrices Internas Gestión de Tributos, y normativa externa asociada</i></p>	<p>La Auditoría interna ha emitido los siguientes informes sobre el proceso de gestión tributaria desde el 2018:</p> <p>AIRI-27-2019, SUBA-278-2018, AF-322-2020, AF-319-2020 SUBA-156-2020</p> <p>En los cuales se verificó el cumplimiento de la normativa relacionada en materia de tributos</p>	<p>Se encuentra programado para el 2021</p>			
<p><b>Revisión del Cumplimiento de Normativo de parte de los Proveedores del CFBPDC</b></p> <p><i>Legislación de alcance a la evaluación Ley 7494,:</i>  <i>Art.13. Fiscalización.</i>  <i>Art.20 Cumplimiento de lo pactado</i>  <i>Art. 96 Otras sanciones</i>  <i>Art.102 Regulación del</i>  <i>Art.38 Causales de responsabilidad administrativa.</i></p> <p><b>Propuesta de estudio para el 2021: Evaluación de Ley 7494 Contratación Administrativa</b></p>	<p>Permanentemente, en el plan de trabajo anual, se incluyen evaluaciones de este tema (proceso de contratación y fiscalización)</p> <p>Desde el 2018 se han emitido más de 40 informes relacionados; para el 2021 se encuentra como parte de los estudios a ejecutar.</p> <p>En los estudios se verifica el cumplimiento de la normativa relacionada con los procesos de contratación y fiscalización contractual</p>	<p>Último taller de riesgos al 2019</p>			<p>La Contraloría General de la República solicita al BPDC completar y remitir evidencia del formulario Índice General de Adquisiciones (IGA 2018, ICGA 2019)</p>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante pruebas de Auditoría

**ANEXO 2  
Minuta de Discusión**

