

AUDITORIA INTERNA

21 de junio del 2022
AI-PP-IF-015-2022

AC-P-020-2022

Lic. Oscar Benavides Vargas, **Director**
Dirección de Negocios
Popular Pensiones

Estimado señor:

En cumplimiento con lo establecido en nuestro Plan de Trabajo para el año 2022, nos permitimos presentar para su conocimiento los resultados de la "Evaluación del Proceso de Mantenimiento de Cartera", con corte al 31 de marzo del 2022.

Nuestra revisión se efectuó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno N°8292, las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, apoyándonos también en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009, Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014, el Procedimiento PRO-10-4-8-0-2 Alto Patrimonio y esquemas de comisión para Retención y Servicio al Cliente.

Para llevar a cabo la revisión, se aplicaron los procedimientos de auditoría necesarios, a efectos de obtener evidencia razonable de la calidad de los controles aplicados, en procura de minimizar las causas y los efectos en la gestión de riesgos, que puedan incidir en la operación de Popular Pensiones y el alcance de sus objetivos. Luego de aplicadas las pruebas correspondientes, los resultados muestran una efectividad razonable en el proceso de control evaluado.

Sin otro particular, se suscribe atentamente;

Lic. Luis Guillermo Jiménez Vargas, Auditor Interno
Popular Pensiones



Copia:

Archivo

GWMB

FLZ

MJRG

Estamos certificados en:



“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”. Tel: 2010-0300 | Pág. 1 de 5

AUDITORIA INTERNA

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Objetivos de Auditoría	3
Análisis de Riesgos.....	3
Seguimiento de Recomendaciones	4
Resultados del Estudio	4
Conclusiones del Auditor	4

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”. Tel: 2010-0300 | Pág. 2 de 5

AUDITORIA INTERNA

Introducción

La Auditoría Interna con base en lo establecido en la Ley General de Control Interno N°8292, sobre sus funciones en materia asesora (Artículo N°21 y N°22); pretende con este informe colaborar con la Administración en la verificación del Proceso de Mantenimiento de Cartera, permitiendo a su vez, coadyuvar a fortalecer la gestión, control y mitigación de potenciales riesgos que puedan generar afectaciones en la Organización.

La Dirección de Negocios de Popular Pensiones cuenta con un área específica encargada de dar seguimiento a los clientes de alto patrimonio.

Es relevante asegurar que la información aportada por el personal de dicha área a los afiliados sea íntegra, precisa, oportuna y confiable, y que estos desarrollen acciones que otorguen valor a la gestión en procura de lograr fidelidad del afiliado, en apego de la normativa vigente aplicable.

Objetivos de Auditoría

Los objetivos de la evaluación definidos por la Auditoría Interna fueron los siguientes:

1. Analizar la definición y gestión de riesgos aplicada por el área responsable dentro del proceso sujeto a evaluación.
2. Valorar la estructura operativa y administrativa del área, de acuerdo con sus funciones y la cantidad de recursos asignados.
3. Verificar la gestión eficiente y efectiva del servicio otorgado a los afiliados asignados y convenios atendidos por el área.
4. Evaluar la asignación y cumplimiento de las metas individuales de los colaboradores del área.
5. Evaluar el cumplimiento de las metas del PAO asignadas al área.

Los objetivos detallados se cumplieron a satisfacción, situación que se evidencia por medio de los resultados obtenidos en las fases de planificación y ejecución de la evaluación.

Análisis de Riesgos

Se analizaron los riesgos incluidos en el Informe del Taller de Riesgo Operativo (con fecha de diciembre del 2020), realizado al subproceso de "Gestión Privada de Clientes" que actualmente corresponde al Área de Mantenimiento de Cartera.

En este informe se utilizó la Metodología de Riesgo Operativo incluida en el Manual de Administración Integral de Riesgo del Banco Popular, dando como resultado la identificación de 33 debilidades, las cuales se asociaron considerando el riesgo al que pertenecen y se les asignó un peso específico, al respecto se señala lo siguiente:

De conformidad con la Metodología de Riesgo Operativo vigente, al no existir riesgos que superen el apetito de riesgo no fue necesario definir planes de mitigación debido a que los riesgos identificados se ubican dentro del nivel de riesgo inferior, sin embargo se realiza una recomendación como una oportunidad de mejora en el proceso en función del negocio y dejar de realizar procesos manuales en la gestión, control y seguimiento de los ejecutivos de forma de que se valore la implementación de una herramienta automatizada o CRM que contemple este tipo de cartera de alto patrimonio.

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”. Tel: 2010-0300 | Pág. 3 de 5

AUDITORIA INTERNA

Los riesgos identificados se incluyen en el Cuadro de Riesgos y Control; sin embargo, se carece de información que permita determinar los controles y el tipo de impacto de estos, ya que el informe suministrado no cuenta con dicha información.

Seguimiento de Recomendaciones

A la fecha de emisión de este informe, el área carece de recomendaciones pendientes de atención.

Resultados del Estudio

Para la presente evaluación se valoraron aspectos relacionados con la información contenida en la base de datos de Popular Pensiones segmentada para los afiliados de alto patrimonio, así como la ejecución de las actividades operativas establecidas para asignar los clientes a los colaboradores del área; asimismo, los contactos realizados a los afiliados según los rangos detallados en la normativa interna. Además, se analizó el comportamiento de la Libre Transferencia de los clientes de alto patrimonio para los años 2020, 2021 y 2022.

Por otra parte, en atención a los objetivos establecidos para la evaluación se analizó la gestión del cumplimiento de las metas operativas, relacionadas con el PAO institucional. Asimismo, se examinó el comportamiento del pago de comisiones a los Ejecutivos de Mantenimiento de Cartera.

A raíz de las verificaciones realizadas no se detectaron oportunidades de mejora para el proceso en evaluación; no obstante, dentro del presente documento se indican las conclusiones de los auditores, con el fin de dar a conocer aspectos relevantes del Proceso de Mantenimiento de Cartera.

Los resultados y conclusiones que se indican en este documento se basan en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha del informe, por lo tanto, cualquier hecho o condición futura que se pueda presentar es competencia de la Administración Activa, debido a que son ellos los responsables por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno Institucional y todo lo que esto conlleva.

Conclusiones del Auditor

Como parte de los resultados obtenidos, del conocimiento y análisis de la información suministrada por el área auditada, se determinó que la cartera de afiliados de alto patrimonio aumentó en más un 100% del 2020 a la fecha de corte de esta evaluación (31 de marzo 2022), pasando de 20.000 afiliados en el 2020 a 41.000 actualmente.

Asimismo, como resultado de las revisiones se detectó que el cumplimiento mensual y anual de las metas en algunos casos supera el 100%, situación que si bien es un reflejo del buen trabajo realizado, podría llevar al negocio a valorar la meta en función del crecimiento de la cartera, con el fin de mejorar el servicio brindado producto del incremento significativo de esta y la capacidad del área, disminuyendo así el posible riesgo de desaprovechamiento del recurso humano y la posible pérdida de afiliados que podría traducirse en pérdidas económicas y materialización de riesgos de imagen.

Por otra parte, la Auditoría Interna conoció que el Área de Retención y Servicio al Cliente cuenta con un Sistema de Gestiones desarrollado por la Dirección de Tecnología de Información. A raíz de las revisiones realizadas se determinó que Mantenimiento de Cartera no utiliza dicho aplicativo, aun cuando este se encuentra disponible y puede ser parametrizado para que se ajuste a sus necesidades. Según las evidencias analizadas, el aplicativo se implementaría en el área en el mediano plazo dada la carencia de reportería para el seguimiento de metas. Es importante mencionar que tanto el Área de Retención y Servicio al Cliente como la Dirección de Tecnología de Información, consumieron recursos de Popular Pensiones para su desarrollo y para la automatización de los procesos en pro de la mejora de estos. A criterio de esta Auditoría podría existir resistencia al cambio por la automatización del proceso, situación que encarecería y

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”. Tel: 2010-0300 | Pág. 4 de 5

AUDITORIA INTERNA

disminuiría la credibilidad en los resultados obtenidos. Adicionalmente, si bien los controles actuales no son deficientes, al ser manuales aumentan la posibilidad de materialización de riesgos ante la pérdida de información, manipulación de ella y fraude interno.

Finalmente, en opinión de la Auditoría Interna, el Área de Mantenimiento de Cartera podría incorporar indicadores de eficiencia, que le permitan medir la efectividad de las gestiones que realizan los ejecutivos para mantener a los clientes de alto patrimonio en la Operadora; cuantificar la efectividad tanto en el proceso de atención como en la asesoría que se le brinda a estos afiliados contribuye con el objetivo del área de lograr la permanencia de este segmento en la institución, y favorece su proceso de rentabilización y fidelización. Como complemento a lo anterior, es importante calcular indicadores que midan en el tiempo, la deserción o salida de afiliados de alto patrimonio y así determinar la incidencia de las gestiones realizadas por el Proceso de Mantenimiento de Cartera para reducirlos, principalmente por el tema de Libre Transferencia que mantiene el Mercado de Pensiones.

Cabe señalar que en términos generales y con base en la información suministrada durante las entrevistas de Auditoría, las pruebas realizadas y la evidencia recabada y valorada, no se obtuvo evidencia por desviaciones que nos hicieran dudar de la razonabilidad de la información valorada.

Informe realizado por:

Licda. Wendolyn Montero Bolaños
Auditor Encargado

Licda. Florelay Zeledón Lara
Auditor Asistente

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”. Tel: 2010-0300 | Pág. 5 de 5