

# 2022

## AG-G-01-2022

### Memoria Anual

Auditorías Internas - CFBNCR

Febrero 2023



Nº DE REGISTRO  
18.006-E



## 1. DESEMPEÑO Y CAMBIOS ESTRATÉGICOS 4

### 1.1. Modelo de Gestión 2022 4

### 1.2. Iniciativas Estratégicas 4

### 1.3. Marca y salud de las AI 5

### 1.4. Experiencia al cliente 6

### 1.5. Estrategia 2023-2025 6

## 2. GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO 7

### 2.1. Plan de aseguramiento 2022 7

### 2.2. Ejecución de aseguramiento 8

### 2.3. Seguimiento de recomendaciones 9

### 2.4. Opinión Global 2022 10

### 2.4. Logros e hitos 11

## 3. DESEMPEÑO OPERATIVO 12

### 3.1. Plan Anual Operativo 12

### 3.2. Plan de Calidad 12

### 3.3. Plan de Formación 13

### 3.4. Presupuesto 13

## 4. RETOS 2023 14

## 5. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA 15

# Resumen Ejecutivo

La Memoria 2022 de las Auditorías Internas del CFBN, tiene como objetivo rendir cuentas al Comité Corporativo de Auditoría, a la Junta Directiva General y a las Juntas Directivas de las Subsidiarias, sobre los principales resultados de la gestión estratégica, de aseguramiento y operativa al cierre del período. Responde a los requerimientos establecidos en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

El desempeño estratégico alcanza un 97% de eficacia en el Modelo de Gestión. Un hito es la definición, aprobación y comunicación de la nueva estrategia de las auditorías 2023-2025, alineada con la estrategia corporativa y los cambios organizacionales.

La gestión de aseguramiento obtiene el 100% de cumplimiento de los planes anuales, con la ejecución de 138 evaluaciones. De estas, diez desarrolladas con enfoque corporativo abordando temáticas de procesos y de tecnologías de información.

La gestión de aseguramiento realizada durante el año, da como resultado una opinión global del Conglomerado de un 84%, es decir, la gestión y desempeño de las actividades evaluadas están en el apetito de riesgo, son adecuados y efectivos, además, proporcionan una garantía razonable de la gestión del gobierno, los riesgos y el control interno.

El enfoque preventivo es fortalecido mediante la auditoría continua con la implementación de proyectos, automatización de pruebas de auditoría y la creación de nuevas reglas de negocio, lo que permite brindar mayor cobertura a los procesos, riesgos y áreas del Conglomerado.

Los retos de las Auditorías Internas para el 2023 están relacionados con la materialización de la nueva estrategia, enmarcada en tres áreas principales: cultura adaptativa, auditoría digital, y excelencia y foco en el cliente. En el caso de la Auditoría Interna de BN Valores su principal reto es implementar acciones efectivas para mejorar el enfoque cliente céntrico y aportar valor a las partes interesadas a través de los servicios que brinda.

Ratificamos que las labores ejecutadas durante el 2022 fueron desarrolladas con independencia y objetividad, y externamos nuestro agradecimiento a las Juntas Directivas, al Comité Corporativo de Auditoría y a la Administración Activa del Banco Nacional y sus Subsidiarias, por la confianza y el apoyo recibido en la ejecución de nuestros planes de trabajo. Recibimos el 2023 seguros que el rumbo estratégico que nos hemos trazado nos permitirá seguir siendo referentes y marcar la dirección hacia la auditoría del futuro que comprende su rol y coadyuva con el liderazgo comercial que se ha propuesto el Conglomerado.

Ricardo Araya  
Jiménez  
Auditor General



Jorge Benavides  
Campos  
Auditor Interno



Carlos Rodríguez  
Gómez  
Auditor Interno



Gabriela Sánchez Quirós  
Auditora Interna



José Luis Arias Zúñiga  
Auditor Interno



# 1. Desempeño y cambios estratégicos

## 1.1. Modelo de Gestión 2022

El Modelo de Gestión mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas hacia el logro de resultados y la generación de valor.

La **tabla 1** detalla los resultados obtenidos en el período 2022, promediando un 97% de eficacia.

**Tabla 1. Resultados del Modelo de Gestión 2022**

Eficacia por Auditoría Interna			97.7	99.1	96.7	91.8	99.4
Objetivo	Indicador	Meta	BANCO NACIONAL	BN Fondos	BN Valores	BN Corredora de seguros	BN Vital
Fortalecer la innovación y la transformación digital	Eficacia de las iniciativas de transformación digital, orientadas a la administración	95%	97%	100%	95%	80%	100%
	Eficacia del plan anual de labores	95%	100%	100%	100%	100%	100%
Asesorar en el cumplimiento de la estrategia y los objetivos corporativos	Resultado encuestas CX (Grupo 1,2 y 3)	95%	91%	91%	84%	84%	92%
	Valor agregado	90%	92%	95%	81%	86%	96%
Optimizar y automatizar los procesos, productos y servicios	Eficacia de las iniciativas de transformación digital-interno	95%	96%	NA	NA	NA	NA
Fortalecer la cultura de excelencia y marca liderazgo	Resultado cultura y marca liderazgo	90%	77%	91%	93%	84%	95%

**Perspectivas:** Impacto Partes interesadas Procesos Colaboradores

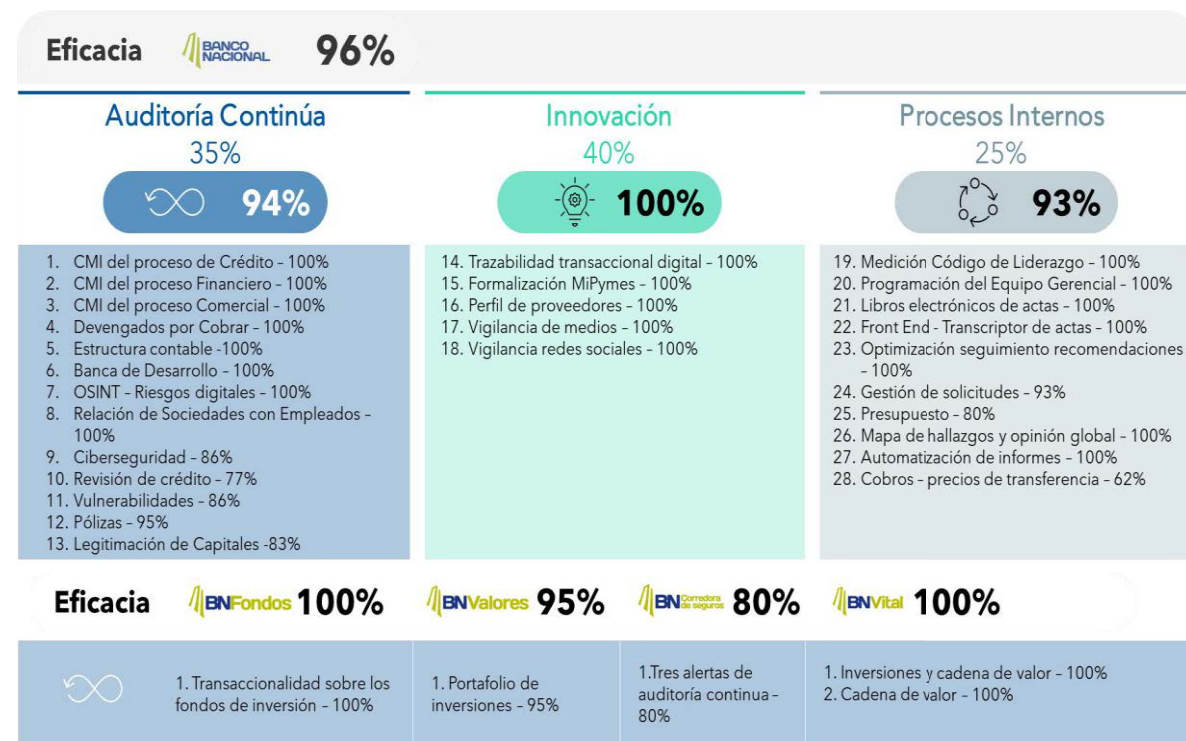
**Fuente:** Tableros de gestión de auditoría interna

## 1.2. Iniciativas Estratégicas

Las iniciativas estratégicas de las Auditorías Internas son desarrolladas mediante el programa de excelencia digital, cuya eficacia para el 2022 es del 96%. El programa integra proyectos orientados a la transformación digital, la innovación y el valor agregado para los procesos internos y para los procesos de la administración del CFBN.

La **figura 1** refleja la clasificación y eficacia según la asignación, así como las iniciativas desarrolladas o en ejecución.

**Figura 1. Eficacia del programa de excelencia digital**



**Fuente:** Programa de excelencia digital 2022



## Aplicación de servicios cognitivos

La Auditoría General aplica tecnologías cognitivas, como parte de la ruta hacia la transformación digital y el uso de las nuevas tecnologías para fortalecer sus funciones. La **tabla 2** refleja la relación de proyectos e iniciativas en el uso de estos servicios y en la nube.

Tabla 2. Aplicación de inteligencia cognitiva PED e hitos

Inteligencia Cognitiva	Proyecto	Trazabilidad transaccional	Formalización MiPymes	Perfil de proveedores	Vigilancia de medios	Vigilancia redes sociales	Transcriptor de actas	Migración a la Nube
Analítica de datos		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inteligencia artificial		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Robotización		✓	✓				✓	✓
Modelación		✓		✓	✓	✓		✓
Hitos								
1. Implementación de un BIG DATA para la trazabilidad transaccional digital								
2. Aprobación de Microsoft en el uso de servicios de Inteligencia Artificial responsable (cambio normativo en los Estados Unidos)								
3. Migración en la nube : Hardware que conforma una red de sistemas descentralizado.								
4. Auditoría General como primera instancia del BN en tramitar e implementar la migración hacia la nube.								

## 1.3. Marca y salud de las Auditorías Internas

El indicador de marca y salud obtiene una calificación promedio de 87,9%, cuyos resultados se reflejan en la **tabla 3**.

El resultado promedio de salud organizacional es de 82,8%; sin embargo, las Auditorías Internas tienen el reto de elevar este indicador en el 2023, de conformidad con la nueva estrategia tanto de las auditorías como del Conglomerado.

Tabla 3. Resultados Indicador Cultura y Marca 2022

Auditoría	Resultado Clarity Wave	Resultado OHI McKinsey	Resultado indicador
BN	84,3%	70%	77,2%
BN Fondos	98,2%	83%	90,6%
BN Valores	89,9%	96%	92,9%
BN Corredora	93,3%	75%	84,1%
BN Vital	99,9%	90%	95,0%
	93,1%	82,8%	87,9%

Fuente: Control y seguimiento marca de liderazgo

La gestión de la marca de liderazgo en el 2022 posiciona a la Auditoría General como referente en temas de innovación y transformación digital, obteniendo del 1º lugar en el concurso Hackathon “Acelerando la transformación de la auditoría interna, propiciado por el FELABAN en el marco del Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, realizado en Chile.

La **figura 2** refleja las actividades en las que participa la Auditoría General en el 2022.

Figura 2. Eventos marca de auditoría



## 1.4. Experiencia al cliente

Las Auditorías Internas alinean su enfoque cliente céntrico, a través de la percepción de sus partes interesadas. La **tabla 4** presenta los resultados comparativos del 2022 y 2021 para cada auditoría.

Tabla 4. Resultados valor agregado y Encuesta CX 2021-2022

Auditoría	Valor Agregado		Experiencia al cliente	
	2021	2022	2021	2022
BN	88%	92%	92%	91%
BN Fondos	92%	95%	92%	91%
BN Valores	85%	81%	85%	84%
BN Corredora	66%	86%	64%	84%
BN Vital	87%	96%	95%	92%

Fuente: Encuestas de experiencia al cliente

Los clientes perciben mejora en la generación de valor agregado, entre 3 y 20 puntos, en cuatro de las Auditorías Internas, y las evaluaciones anuales de experiencia al cliente son consistentes entre el 2021 y 2022.

Las Auditorías Internas de BN Corredora y BN Valores implementan un plan de acción para mejorar los resultados de la experiencia del cliente y un mayor acercamiento a las partes interesadas durante el 2022; producto de oportunidades de mejora identificadas por la Evaluación Externa de Calidad 2021. En el caso de la Auditoría Interna de BN Corredora las acciones implementadas fueron eficaces ya que aumenta ambas calificaciones en 20 puntos respecto al año anterior; sin embargo, en el caso de BN Valores la acciones no impactan las calificaciones obtenidas debido a que el resultado de valor disminuye, por lo que deberá desarrollar acciones para mejorar la percepción en el 2023.

## 1.5. Estrategia 2023-2025

La nueva estrategia de las Auditorías Internas del CFBN para el período 2023-2025 es aprobada por la Junta Directiva General y las Juntas Directivas de las Subsidiarias, estableciendo el camino para contribuir con el logro de los objetivos estratégicos del Conglomerado.

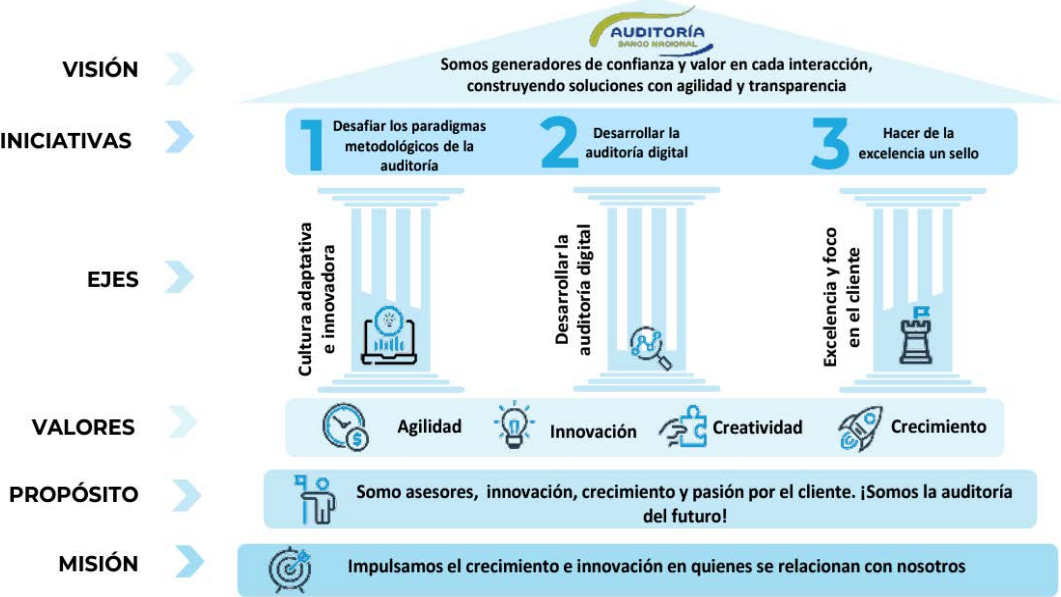
El Plan Estratégico 2023-2025 es consistente con la estrategia del Conglomerado, los cambios organizacionales, la innovación y las tendencias hacia la auditoría del futuro, digital, ágil y enfocada en el cliente. La **figura 3** resume la composición del marco estratégico.

La empresa asesora, realiza un análisis de la visión de las partes interesadas sobre la función de las Auditorías Internas del CFBN, como insumo para la generación de la nueva estrategia y los retos para el 2023.

La **tabla 5** refleja las oportunidades estratégicas indicadas para cada auditoría. Las partes interesadas coinciden en la oportunidad de potenciar el uso de tecnología y analítica en la gestión de auditoría.

Para el caso específico de la Auditoría Interna de BN Valores, no reconocen ninguno de los aspectos en la función de auditoría para la Subsidiaria, por lo tanto, para cumplir con la nueva estrategia, debe atender las oportunidades indicadas por sus partes interesadas.

Figura 3. Marco estratégico 2023-2025 AI CFBN



Fuente: Plan estratégico AI 2023-2025

Tabla 5. Oportunidades estratégicas 2023-2025

	BN BANCO NACIONAL	BN Fondos	BN Valores	BN Corredora de Seguros	BN Vital
Aporte de valor - Conocimiento del negocio	✓	✓	✗	+	+
Consultorías - Asesorías	+	+	✗	+	+
Metodología basada en riesgos	✓	✓	✗	✓	✓
Agilidad - Oportunidad y comunicación	+	+	✗	+	+
Tecnologías - Analytics	+	✗	✗	✗	✗
Equipo y liderazgo	✓	✓	✗	+	+

✓ Reconocida    + En proceso    ✗ No reconocida

Fuente: Plan estratégico AI 2023-2025





# 2. Gestión de aseguramiento

## 2.1. Plan de aseguramiento 2022

El plan de aseguramiento está conformado por trabajos de auditoría con enfoque corporativo, procesos, tecnología de información y asesorías, de conformidad con el giro de negocio del BN y de cada subsidiaria. Los servicios de auditoría brindados tienen alcances sobre gobernabilidad, gestión de riesgos y control interno, y abordan riesgos relevantes y emergentes, procesos y áreas críticas, considerando las expectativas de las partes interesadas, el alineamiento estratégico y las situaciones del entorno.

Los planes definen 138 auditorías anuales, cumplidas al 100%. La **tabla 6** detalla la cantidad de auditorías desarrolladas, según su tipo y la eficacia de los planes.

Tabla 6. Ejecución y eficacia del plan de aseguramiento

Avance Anual	Planeado Anual	Aseguramiento	Aseguramiento corporativos	Especiales	Asesorías	Ejecutado	Eficacia
100%							
BN	64	46	10	7	1	64	100%
BN Fondos	15	8	6	0	1	15	100%
BN Valores	20	11	6	3		20	100%
BN Corredora	18	6	6	2	4	18	100%
BN Vital	21	14	6	1		21	100%
Total	138	86	33	13	6	138	100%
	% Relativo	64%	22%	9%	4%	100%	

Fuente: Tablero de trazabilidad del Plan Anual de Labores

El [Anexo 1](#) enlista los estudios ejecutados por cada auditoría.

## 2.2. Ejecución de aseguramiento

### Estudios de Ciberseguridad



La Confederación Europea de Institutos de Auditores Internos (ECIIA), en sus informes de Risk in Focus del 2022 y 2023, clasifica el riesgo de ciberseguridad y seguridad del dato como el principal riesgo que enfrentan las organizaciones, producto de la transformación digital; situación que afecta a las empresas de nuestro país, tal es el caso de incidentes de hackeo, robo de información y ciberamenazas.

El Conglomerado no es ajeno a esta realidad, frente a lo cual la Auditoría General robustece el esquema de aseguramiento de la ciberseguridad en el 2022 mediante la implementación de las siguientes acciones:

- Ejecución de estudios técnicos que evalúan las seguridades de servicios institucionales, canales, seguridad de bases de datos en la transferencia de flujos de información, medios electrónicos de pagos, ciberamenazas como el malware o software malicioso, entre otros.
- Contratación de un recurso especializado para complementar las labores desarrolladas y ampliar su cobertura.
- Implementación de un laboratorio de ciberseguridad que permite realizar pruebas de programas y dispositivos de seguridad, tanto herramientas defensivas como de hacking ético.

### Auditorías corporativas

Los evaluaciones con enfoque corporativo están desarrollados en dos categorías: procesos y tecnologías de información, como lo refleja la **figura 4**.

Las Auditorías Internas realizan seis trabajos conjuntos con enfoque corporativo y la Auditoría General realiza cuatro asignaciones de tecnología de información (TI), lo cual fortalece las sinergias y la eficientización de la organización, de conformidad con lo acordado por el Comité Corporativo de Auditoría sobre evaluar TI bajo el direccionamiento del área especializada de la Auditoría General.

Figura 4. Trabajos de auditoría con enfoque corporativo



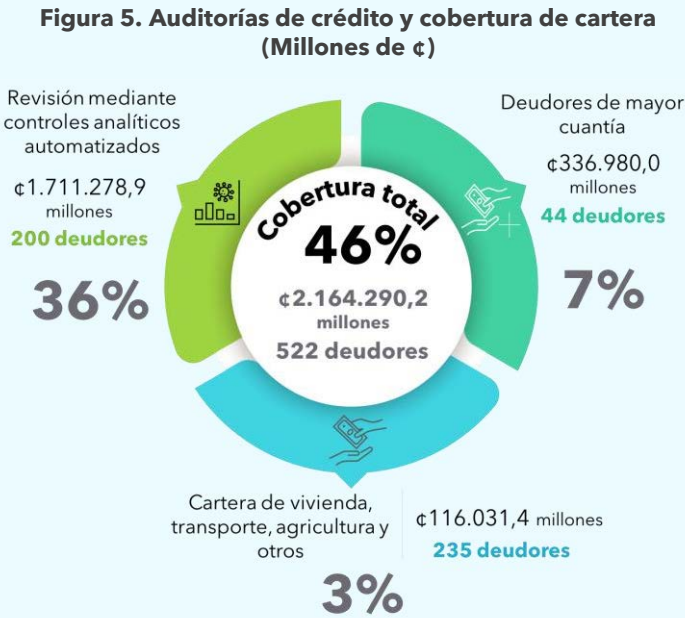
Fuente: Ídem Tabla 6

## Estudios de crédito

La **figura 5** refleja el seguimiento de los deudores por medio de controles analíticos, revisión de operaciones de mayor cuantía y de cartera por actividad productiva, logrando una cobertura del 46% del total en el 2022.

Las evaluaciones de crédito están distribuidos de la siguiente manera:

- Seguimientos mediante controles analíticos automatizados a los 200 principales deudores del Banco y la atención sobre las variables de seguimiento financiero y coberturas con impacto en las estimaciones.
- Los otros seguimientos implican 17 auditorías para el análisis de 279 deudores de mayor cuantía y de carteras como vivienda, transporte y agricultura, evaluando la capacidad de pago y el cumplimiento normativo, entre otros aspectos.



Fuente: Gerencia de Fiscalización

## Gestión de aseguramiento ágil

La gestión de aseguramiento ágil es replanteada y optimizada en el segundo semestre, con el propósito de adoptar de forma efectiva la agilidad en los trabajos de auditoría, agregar valor y oportunidad a las partes interesadas en la entrega de resultados.

Los resultados del indicador Valor Agregado evidencian mejoras en la percepción en la calidad y oportunidad en los trabajos generados durante el período. Las oportunidades de mejora forman parte de los retos del 2023 (apartado 2.4).

## Auditoría Continua

La labor de auditoría continua genera mayor presencia en la gestión del negocio, robustece el enfoque preventivo y digitalizado y direcciona las evaluaciones según la información generada por las reglas de negocio. Los principales logros en este tema son:

- Automatización de pruebas de aseguramiento
- Desarrollo de nuevas reglas de negocio para el banco y subsidiarias, y visualizaciones, como:
  - Cuadro de Mando Integral de Crédito, Financiero y Comercial: seguimiento de indicadores estratégicos
  - Banca de Desarrollo: cumplimiento normativo del Sistema de Banca para el Desarrollo, en condiciones y montos de financiamiento
  - Conflictos de Interés: trámite de créditos a parientes en oficinas
  - Pólizas : aseguramiento deudores y codeudores de las operaciones de crédito deudores y codeudores sin póliza.

La **tabla 7** refleja la eficacia del 99% en la atención de las alertas generadas, evidenciando la gestión oportuna tanto de las Auditorías Internas, como de la Administración en la atención de las situaciones que las generan.

Tabla 7. Alertas activas y generadas en el período

Auditoría	BP's Activas	BP's Generan alertas	Alertas	Alertas En proceso	Eficacia
Banco Nacional	141	72	12,152	100	99%
BN Fondos	7	5	142	5	97%
BN Valores	9	4	204	2	99%
BN Corredora	No aplica				
BN Vital	11	5	239	4	98%
	173	86	12,737	111	99%

\* Implementa tres nuevas reglas de negocio que serán evaluadas en el 2023

Fuente: Auditorías Continua

## Hallazgos y aspectos positivos








Las Auditorías Internas identifican 364 hallazgos durante el año, de los cuales, según el valor de los riesgos abordados, el 83% son de impacto alto (A), o medio (B), y 17% bajo (C), evidenciando el enfoque de los trabajos en la gestión de riesgos de mayor impacto y valor para la administración.

Los trabajos de auditoría también comunican a las partes interesadas 335 aspectos positivos, a través de los que se reconocen logros o buenas prácticas de gestión por parte de la administración.

La **tabla 8** refleja la distribución de los hallazgos y aspectos positivos.

El alcance de los trabajos de auditoría asegura razonablemente el cumplimiento de la estrategia desde la gestión operativa y el enfoque en riesgos relevantes para el negocio, por esto el 47% de los hallazgos están relacionados con riesgos estratégicos y operacionales, y en un 30% a riesgos de cumplimiento normativo, datos, ciberseguridad y crédito, entre otros.

La **tabla 9** refleja la categorización de los **hallazgos** según los tipos de riesgos valorados.

Tabla 9. Hallazgos por tipo de riesgo								
Auditoría	Riesgo Operacional	Riesgo Estratégico	Cumplimiento / Fraude / legitimación	Riesgos de Ciberseguridad, datos e información	Riesgo de crédito	Riesgo Reputacional	Otros	Total
								
BN	107	36	55	41	46	21	96	402
BN Fondos	5	30	21	3			6	65
BN Valores	46	21	20	2		6	12	107
BN Corredora	3	11	5		1	2	5	27
BN Vital	11	54	11			3	19	98
	25%	22%	16%	7%	7%	5%	20%	699

Fuente: Mapa de hallazgos 2022

Tabla 8. Distribución de hallazgos y aspectos positivos

Auditoría	Hallazgos			Total	Aspectos Positivos
	A	B	C		
Banco Nacional	62	114	59	235	167
BN Fondos	11	10	1	22	43
BN Valores	3	11	1	15	92
BN Corredora	14	8	2	24	3
BN Vital	15	52	1	68	30
Total	105	195	64	364	335
% Relativo	29%	54%	17%	699	





Fuente: Mapa de hallazgos 2022

## 2.3. Seguimiento de recomendaciones

El portafolio de recomendaciones emitidas aumentó en un 83% durante el 2022, pasando de 416 a 763. Los seguimientos realizados permiten la disminución de un 14% del saldo al inicio del período y el cumplimiento de 401 recomendaciones, por parte de la administración, lo que genera 358 recomendaciones vigentes al corte.

La **tabla 10** cuantifica los saldos, las entradas, las salidas y el estado de las recomendaciones emitidas al 31 de diciembre 2022.

Tabla 10. Portafolio de recomendaciones

		BN	BN Fondos	BN Valores	BN Corredora	BN Vital	Total
Emitidas	Saldo 2021	235	42	32	46	61	416
	Emitidas 2022	177	18	16	31	105	347
	Portafolio para seguimiento	412	60	48	77	166	763
Seguimiento 2022	Cumplidas 	203	33	25	40	100	401
	En proceso 	35	0	23	37	0	95
	Incumplidas 	0	0	0	0	0	0
	Desestimadas 	4	0	0	0	0	4
	Vigentes	205	27	23	37	66	358

Fuente: Tablero de seguimiento de recomendaciones de las Auditorías Internas del CFBN



## Recomendaciones por tipo de riesgo

La **tabla 11** refleja que el 87% de las recomendaciones vigentes están concentradas en riesgos altos y medios. Esto impacta en la gestión del Conglomerado para prevenir la materialización de los de mayor valor y la atención de causas que permitan su reincidencia.

Tabla 11. Recomendaciones vigentes por valor de riesgo

	Alto	Medio	Bajo	Total
%	37%	50%	13%	100%
Total	134	179	45	358
BNCR	67	106	32	205
BN Fondos	14	13	0	27
BN Valores	11	7	5	23
BN Corredora	22	15	0	37
BN Vital	20	38	8	66

Fuente: Tablero de seguimiento de recomendaciones de las Auditorías Internas del CFBN

## Recomendaciones de Entes Externos

La Dirección de Control y Cumplimiento y las Auditorías Internas mantienen control y fiscalización de las recomendaciones emitidas por los entes reguladores externos.

Tabla 12. Recomendaciones externas vigentes

	En proceso	Cumplidas	Total
%	18%	82%	100%
Total	38	168	206
Banco Nacional	28	50	78
BN Fondos	5	32	37
BN Valores	0	31	31
BN Vital	4	49	53
FGJ	1	6	7

Fuente: Dirección de Control y Cumplimiento Normativo

La tabla 12 enlista las recomendaciones cumplidas y en proceso, de las cuales la Administración ha atendido el 82% y el 18% restante están en proceso y en plazo para su atención. BN Corredora, no cuenta con recomendaciones de entes externos.

## 2.4. Opinión Global 2022

Las Auditorías Internas desarrollan e implementan una metodología para generar una opinión global sobre los temas evaluados en las evaluaciones de aseguramiento en un período de tiempo, de conformidad con la Norma Internacional 2450 Opiniones Globales y en atención a una recomendación emitida por el Instituto de Auditores Internos de España en la Evaluación Externa aplicada en el 2021.

La opinión global consiste en un índice o rating cualitativo y cuantitativo que permite generar una opinión razonable sobre procesos, áreas, temas relevantes y riesgos. Para obtener dicha ponderación, la herramienta considera el tipo de riesgo, nivel de riesgo residual y enfoque de auditoría asociado a los hallazgos, así como a los aspectos positivos identificados en las evaluaciones de aseguramiento.

La opinión global sobre el gobierno, la gestión de riesgo y el control interno del CFBN para el 2022 está en el rango de apetito (satisfactorio). La **tabla 13** refleja la opinión por entidad y enfoque de auditoría.

Tabla 13. Opinión global por entidad y enfoque auditado

Entidad	Gobernabilidad	Riesgos	Control	General
Banco Nacional	81%	87%	92%	86%
BN Fondos	85%	83%	98%	89%
BN Valores	78%	83%	86%	82%
BN Corredora	74%	64%	94%	77%
BN Vital	82%	79%	83%	81%
CFBNCR	80%	85%	90%	84%

**Apetito / Satisfactorio >= 70%**

**Tolerancia / Requiere mejoras 50<X <70%**

**Capacidad / insatisfactorio <=50%**

El 93% de las opiniones generadas están en el rango de **Apetito / Satisfactorio** de acuerdo con las actividades evaluadas y la categorización en riesgo realizadas por las Auditorías Internas.

Los resultados reflejan que la gestión y desempeño de las actividades evaluadas son adecuados y efectivos, y pueden proporcionar una garantía razonable de que gestionan los riesgos, el gobierno y el control, para lograr los objetivos y metas institucionales, y de Conglomerado.

La gestión de riesgos de BN Corredora de seguros requiere mejoras dado que su calificación independiente está por debajo del apetito definido.

Fuente: Tablero de Opinión Global CFBN

## 2.5. Logros e hitos

La **figura 6**, enlista los logros relevantes de las Auditorías Internas en temas de aseguramiento durante el 2022.

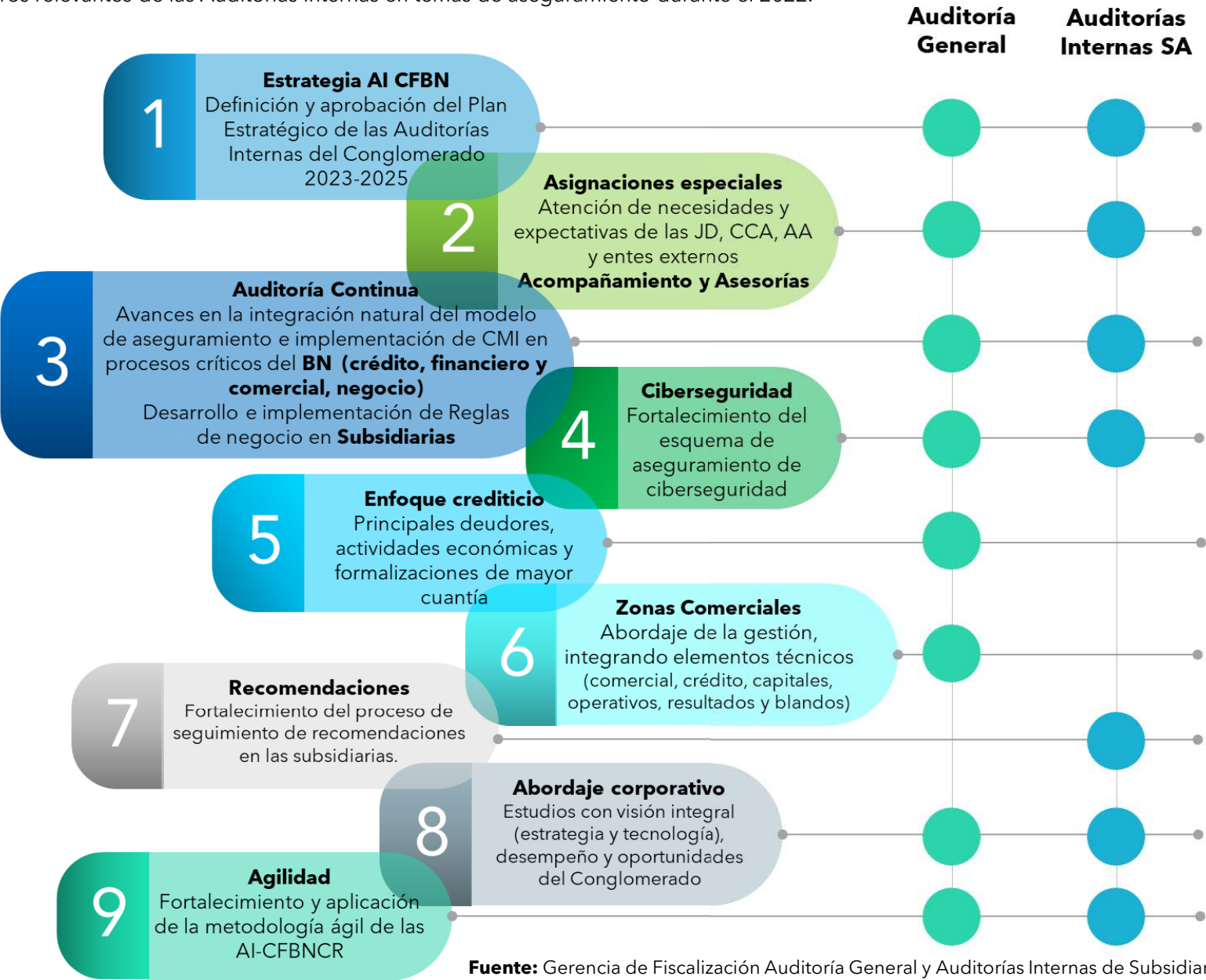


Figura 6. Logros e hitos de las Auditorías Internas 2022

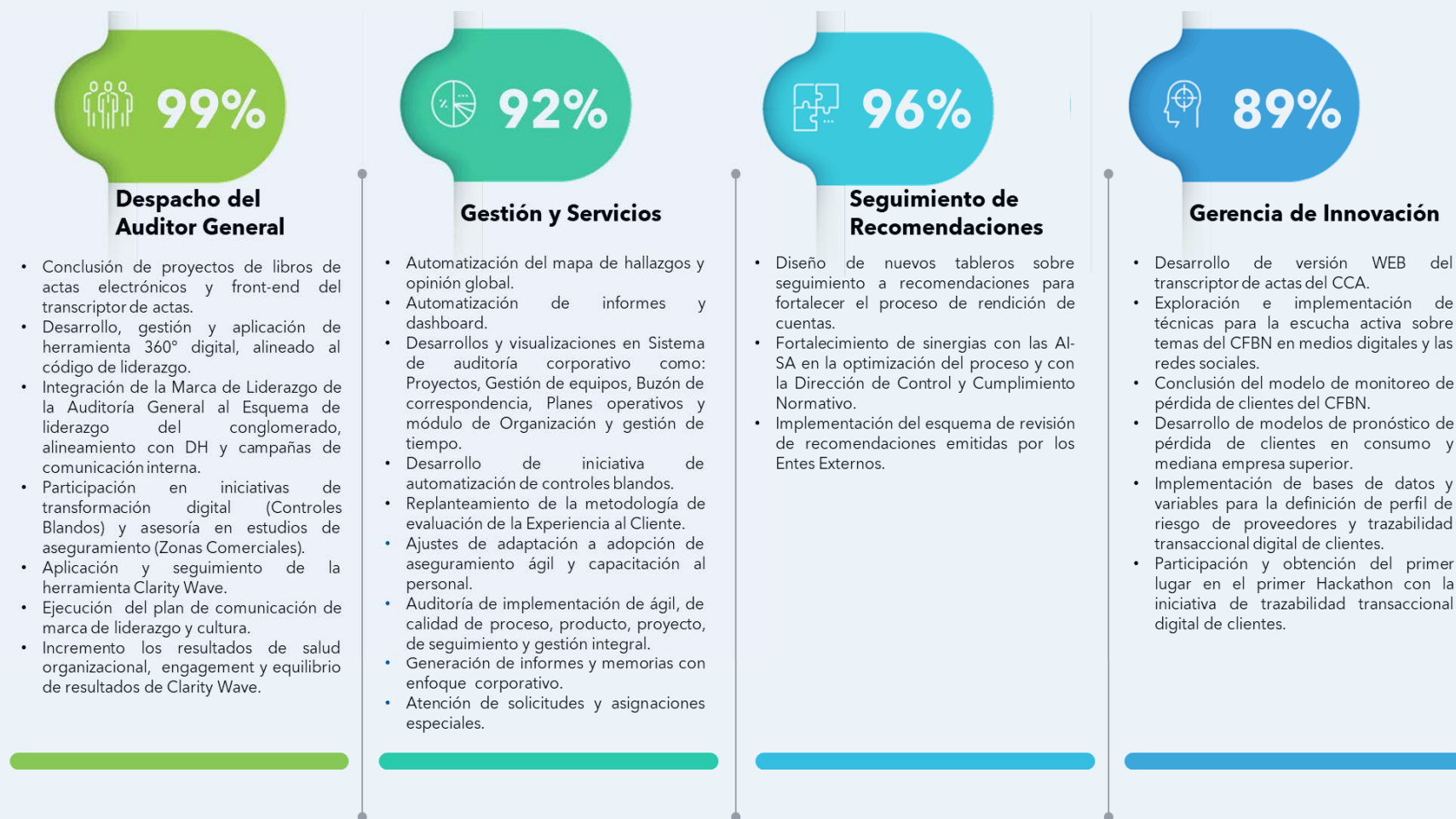
Fuente: Gerencia de Fiscalización Auditoría General y Auditorías Internas de Subsidiarias

# 3. Desempeño Operativo

## 3.1. Plan Anual Operativo

La gestión operativa presenta un cumplimiento promedio del **94%** de las actividades establecidas en los planes operativos de las áreas de apoyo de la Auditoría General. La **figura 7**, reporta la eficacia y los logros relevantes por área.

**Figura 7. Avance Plan Anual Operativo y principales logros de las áreas de apoyo**

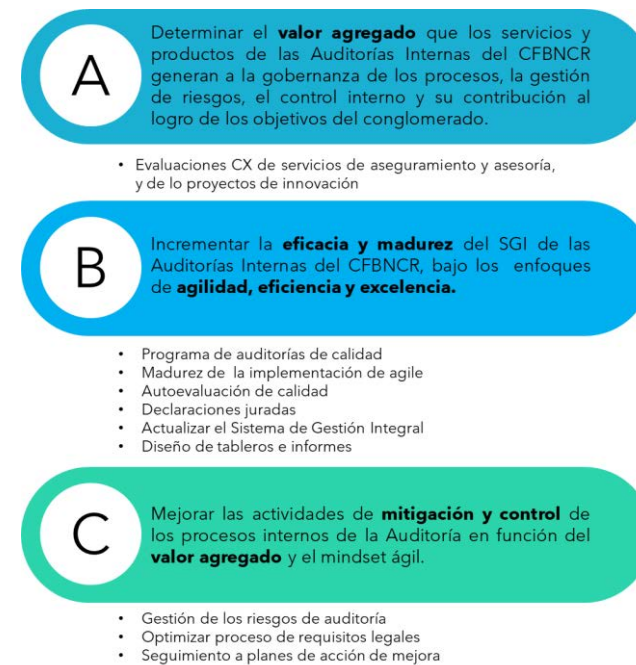


## 3.2. Plan de Calidad

Las Auditorías Internas implementan un plan anual de calidad para evaluar la eficacia y la calidad de sus productos y servicios, cumplir con la definición de auditoría interna, la normas aplicables y el código de ética, en alineamiento con el manifiesto ágil.

El plan anual de calidad para el 2022 presenta un cumplimiento del **97,5%** e incluye los siguientes objetivos y actividades:

**Figura 8. Objetivos y actividades Plan de Calidad**



**Fuente:** Plan de calidad 2022



### 3.3. Plan de formación

La Auditoría General y la Auditoría Interna de BN Vital cumplen con el plan de formación en términos económicos, sin embargo las auditorías de subsidiarias registran subejecuciones entre el 41% y el 85%. La **tabla 14** resume la inversión y ejecución en montos y horas formación por cada auditoría interna.

La inversión del plan de formación equivale a ¢95 millones y 6,596 horas de capacitación.

La **figura 9** refleja la distribución de las capacitaciones en cuatro dominios formativos: evolución disruptiva, tendencias del negocio, liderazgo ágil y autodesarrollo de funcionarios.

**Tabla 14. Ejecución del plan de formación 2022 en horas e inversión (millones de ¢)**

Auditoría	Planeado	Ejecución	Horas	%
Total	¢94.2	¢95.0	6,596	101%
Banco Nacional	¢72.0	¢79.1	4709	110%
BN Fondos	¢4.1	¢2.7	235	65%
BN Valores	¢6.3	¢2.6	569	41%
BN Corredora	¢6.0	¢5.1	423	85%
BN Vital	¢5.8	¢5.6	660	100%

Fuente: Control capacitación GGS - Auditorías Internas de Subsidiarias

Dentro de los temas relevantes de formación de los funcionarios están:

- Transformación digital y tecnología
- Ciencia de datos
- Analítica de personas
- Agilidad y scrum
- Normativa aplicable al giro de negocio
- Redacción de informes técnicos, entre otros.

Producto de estas formaciones, durante el período se generaron cambios relevantes en las metodologías de trabajo, el replanteamiento de agilidad en el proceso de aseguramiento y el cierre de brechas de los funcionarios hacia los perfiles del auditor 4.0.

**Figura 9. Distribución de inversión por dominios de capacitación (millones de ¢)**



Fuente: Control capacitación GGS

### 3.4. Presupuesto

La ejecución presupuestaria del 2022 es del 98% al cierre del período, producto del pago de planilla, los gastos e inversiones realizadas. La **tabla 15** indica la ejecución y los montos de cada auditoría interna.

**Tabla 15. Ejecución presupuestaria 2022 (millones de ¢).**

	Planeado	Ejecutado	% Ejecución
Total	¢5,273.5	¢5,166.5	98%
Banco Nacional	¢4,288.5	¢4,251.5	99%
BN Fondos	¢235.4	¢209.1	89%
BN Valores	¢272.2	¢246.5	91%
BN Corredora	¢218.8	¢201.6	92%
BN Vital	¢258.6	¢257.6	100%

Fuente: Control presupuestario GGS - Auditorías Internas de Subsidiarias

Las Auditorías Internas logran indicadores de ejecución presupuestaria que superan el 85% de lo planificado y las brechas generadas corresponden a disminuciones en gastos e inversiones durante el período.

El gasto correspondiente a la adquisición del software de auditoría es trasladada para el 2023 producto de la falta de oferentes en el proceso de contratación generado en el 2022.

# 4. Retos 2023

La **figura 10** enlista los principales retos del 2023 de cara a la implementación de la nueva estrategia de las Auditorías Internas, la cual está orientada a fortalecer la auditoría digital, la cultura adaptativa hacia el auditor 4.0 y la excelencia en los procesos con foco en el cliente, con el fin de acompañar al Conglomerado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La evaluación de experiencia al cliente para el 2023 es un reto transversal enfocado en el cumplimiento de las expectativas y de las metas planteadas, debido a que se alinea con la medición corporativa de la experiencia e incluirá nuevos indicadores sobre la calidad y experiencia brindada en los servicios de auditoría.

Figura 10. Retos de las auditorías para generar una cultura distintiva



# 5. Declaración de Independencia



La Norma Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, define la independencia como la libertad de condicionamiento que amenaza la capacidad de la actividad de Auditoría Interna de llevar a cabo sus responsabilidades de forma neutral; concretamente la norma 1110 - Independencia dentro de la organización, establece que *“el director ejecutivo de auditoría debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente la independencia que tiene la actividad de auditoría dentro de la organización”*.

De igual manera, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su numeral 1.1.3 Independencia funcional y de criterio, establecen que *“los servicios que presta la auditoría interna deben ser ejercidos con independencia funcional y de criterio, conforme a sus competencias”*.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de cada Auditoría Interna en su artículo 11 Independencia y Objetividad establece que los funcionarios ejercen las actividades con independencia funcional y de criterio, con respecto al jerarca y la Administración Activa; atendiendo a una actitud imparcial, cumpliendo con las prohibiciones establecidas en el marco legal, realizando una declaración anual o cuando se presente cualquier impedimento y/o conflicto de interés, estableciendo medidas para administrar impedimentos, participando como asesores (sin voto) en diferentes órganos, no ejerciendo funciones de otras unidades administrativas y desempeñando sus funciones con pericia y cuidado profesional.

Basado en lo anterior, ratificamos que, durante el año 2022:

- Las Auditorías Internas del CFBNCR ejercieron su labor libre de injerencias o condiciones que pudieran afectar o menoscabar de alguna forma la independencia, por ejemplo, al determinar el alcance de sus trabajos, al acceder a la información y sistemas, el personal o los bienes de la entidad, al desempeñar el trabajo y/o al comunicar sus resultados.
- No tuvimos ninguna injerencia externa y de ningún otro funcionario público del Conglomerado, que haya influenciado o sesgado la objetividad y transparencia en las recomendaciones emitidas en los informes producto de las auditorías realizadas a la institución.
- Las actuaciones de las Auditorías Internas son producto de las responsabilidades que la ley asigna y se han llevado a cabo en apego a los principios fundamentales de independencia, criterio profesional y objetividad.

Además, manifestamos que, en caso de presentarse alguna circunstancia que implique una variación a lo indicado en esta confirmación, un incumplimiento o amenaza a la independencia, lo notificaremos oportunamente al Comité Corporativo de Auditoría y/o a la Junta Directiva respectiva.



# 2022

## AG-G-01-2022

### Memoria Anual

Auditorías Internas - CFBNCR

Febrero 2023



WIR REGISTRADO  
Nº REGISTRADO 18.006-E

