

**Informe final de gestión**  
**Elaborado con motivo de acogerse a la jubilación**

**Magister Gerardo Corrales Barboza, CPA.**  
**Auditor Interno**

**POPULAR SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A.**  
**del 15 de febrero 2010 al 30 de setiembre 2020**

*Un reconocimiento indispensable y especial al equipo de trabajo de la Auditoría Interna de Popular Seguros, quienes fueron el motor y baluarte para la gestión de la Auditoría Interna.*

*Mi gratitud y respeto por siempre.*

## **1. Presentación**

Este informe de gestión corresponde al Licenciado Gerardo Corrales Barboza, quien fue Auditor Interno de Popular Seguros, funcionario nombrado producto de un concurso público externo realizado por Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A., denominación jurídica de ese entonces, para ocupar el puesto de Auditor Interno, proceso dirigido por una comisión de Junta nombrada al efecto, proceso aprobado por la Junta Directiva de Popular Seguros, el cual fue analizado y avalado por la Contraloría General de la República.

El ejercicio del cargo comprende del 15 de febrero de 2010 al 30 de noviembre 2020, fecha esta última hasta la que labora por acogerse a la jubilación a partir del 1 de diciembre del 2020, según resolución N° 302150113-2020 de la CCSS, IVM.

El presente informe se emite conforme lo dispuesto en las “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno, N.º 8292”, D-1-2005-CO-DFOE, emitidas Por la Contraloría General de La República y publicadas en La Gaceta N° 131 del 07-07-2005.

El objeto de este informe es revelar los resultados relevantes alcanzados y el estado de las principales actividades propias de las funciones del auditor interno de Popular Seguros y sobre el manejo de los recursos y aspectos relevantes y alertas al 30 de noviembre 2020.

## **2. Fundamento Jurídico de la Auditoría Interna.**

El Fundamento jurídico y normativo de la Auditoría Interna tiene su sustento jurídico en el artículo 20 de la Ley General de Control Interno, que establece a los órganos sujetos a ésta, sobre la obligación de disponer de una auditoría interna; así como entre otras disposiciones normativas, a los Lineamientos Sobre Gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la CGR, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de Popular Seguros, documentos que establecen el marco fundamental de la organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, a partir de lo dispuesto por la referida Ley General de Control Interno antes citada.

## **3. Dependencia orgánica y naturaleza de la Auditoría.**

La Auditoría Interna es un órgano componente del Sistema de Control Interno, que además de ser fiscalizador, constituye la tercera línea de defensa y depende orgánicamente de la Junta Directiva de Popular Sociedad Corredora de Seguros S.A., del cual el jerarca es su superior. De acuerdo con su Reglamento de Organización y Funcionamiento la Auditoría Interna de Popular Seguros, desde un punto de vista funcional, ésta desempeña un papel de especial relevancia, por cuanto es una actividad independiente, objetiva, y asesora, que contribuye al logro de los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de dirección, la administración del riesgo y el control de la Sociedad de Seguros conforme lo establece el bloque de legalidad.

## **4. Potestades de la Auditoría Interna.**

Para el cumplimiento de sus competencias y funciones, el artículo 33 de la citada Ley General de Control Interno, otorga a la Auditoría atribuciones de libre acceso a los libros, archivos, valores, cuentas bancarias y documentos, así como a las transacciones electrónicas realizadas con bancos u otras instituciones; solicitar a cualquier funcionario y sujeto privado que administre o custodie fondos públicos del ente, informes, datos y documentos; requerir a funcionarios de cualquier nivel jerárquico la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la su función.

Específicamente el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aprobado por la JDPS y la CGR ; establece en su Artículo 15 lo siguiente sobre las potestades de la auditoría interna:

*“Artículo 15. —Potestades. Además de las indicadas en el artículo 33 de la LGCI N° 8292, para el acertado cumplimiento de sus competencias y deberes, el Auditor Interno y los demás empleados de la Auditoría Interna, tendrán las siguientes potestades:*

*Solicitar para su examen a cualquier empleado, órgano, unidad o departamento, en la forma, condiciones y plazos razonables, con atención a la oportunidad que estime conveniente, los informes, libros, actas, atestados, estados financieros, archivos, datos y registros de cualquier naturaleza, valores y en general, todo tipo de documentos sin excepción para el cumplimiento de sus obligaciones.*

- a) Pedir al empleado de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A., en la forma, condiciones y plazo que estime conveniente, la asesoría, colaboración y facilidades necesarias para el mejor cumplimiento de su función auditora.*
- b) Cuando fuera difícil atender lo solicitado dentro del plazo requerido, el responsable de atender la solicitud así deberá comunicarlo y explicarlo a la Auditoría, dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la misma, pudiendo ser ampliado cuando el caso lo amerite.*
- c) La Auditoría Interna podrá solicitar la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan, en caso de que su solicitud no sea atendida dentro del plazo establecido para ello.*
- d) La Auditoría podrá solicitar la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el artículo 41 de la LGCI, cuando algún empleado de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. con sus acciones suscite restricciones u obstáculos que constituyan un evidente atraso y limitación al trabajo de fiscalización, tanto del Auditor Interno como a su personal. Esto se catalogará como un menoscabo a la debida protección de los recursos públicos y una violación al marco legal que regula la actuación de las auditorías internas. Lo anterior acarreará la imputación de responsabilidades por la afectación que cause en el cumplimiento de las potestades del personal de la auditoría y por tanto, de las competencias de fiscalización correspondientes, según se prescribe en los artículos 33, 39 y 41 de la LGCI.*
- e) Requerir en el ejercicio de sus competencias, datos e información de la Sociedad a entidades bancarias, de seguros y otras entidades externas.*
- f) Solicitar a la Asesoría Legal (del Banco Popular o externa) los estudios jurídicos necesarios para el ejercicio de las competencias, conforme lo dispone el artículo 33 inciso c) de la Ley de Control Interno.*
- g) Solicitar al nivel jerárquico correspondiente, el cese inmediato de acciones cuestionadas que comprometan la independencia y objetividad de la Auditoría Interna.”*

## **5. Servicios de la Auditoría Interna.**

Los servicios están definidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de Popular Seguros, el cual establece sus alcances conforme al marco jurídico respectivo. A continuación, se transcriben los mismos:

*“Artículo 22. —Servicios de Auditoría. Como parte de las competencias y de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.*

*Los servicios de auditoría comprenden los distintos tipos de auditoría. Los servicios preventivos incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros. Los servicios de auditoría son los referidos a los distintos tipos de auditoría incluidos los estudios especiales.*

*Los resultados derivados de estos servicios preventivos se comunican por escrito mediante oficios u otros medios que la auditoría considere pertinente y el documento respectivo no se rige por el trámite del informe que está reservado para los servicios de auditoría, como lo prescribe la LGCI.*

*Tanto la asesoría como la advertencia pueden darse en conexión y sobre la marcha de un estudio en proceso y no son vinculantes para el que las recibe, cuya decisión queda bajo su entera responsabilidad. Asimismo, deben darse sin que se comprometa su independencia y objetividad en el desarrollo posterior de las propias labores de la actividad.*

*a) Asesoría: Solamente la proporciona el Auditor Interno o en el que éste delegue a la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. en forma directa, verbal o escrita, y preferiblemente a solicitud expresa de éste. Comprende criterios, opiniones y observaciones que coadyuvan a la toma de decisiones del jerarca, sin manifestar inclinación por una posición determinada, la asesoría no pretende sustituir la responsabilidad y funciones de la Administración. Consiste en un criterio del Auditor sobre asuntos de su competencia con el sustento jurídico y técnico pertinente, que se expresa en una sesión de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. o reunión con este jerarca o sus comisiones, el cual quedará constando en actas y de ser posible en documento escrito, e implica la verificación posterior de lo actuado.*

*b) Advertencia: Corresponde a la función preventiva que consiste en alertar a cualesquiera de los órganos de la administración activa, incluido el Jerarca, sobre las posibles consecuencias de su proceder. Esta labor se ejecuta de oficio sobre asuntos de su competencia, cuando sean de su conocimiento conductas o decisiones que contravengan el ordenamiento jurídico y técnico. Consiste en prevenir sobre las eventuales consecuencias de una decisión, hecho o situación, que puede comunicarse al jerarca y debe quedar consignada en actas o en un documento escrito.*

*Puede consistir en un trabajo de análisis que desarrolla y fundamenta la auditoría interna, producto del conocimiento de un asunto cuyas consecuencias pueden derivar en perjuicio para la Administración. El resultado de este análisis se expresa por escrito mediante criterios que previenen (advertencias) a la administración de las consecuencias de un hecho o decisión; documento que al igual que las asesorías, no se rige por el trámite del informe que prescribe la LGCI.*

*Si por circunstancias especiales la advertencia se efectuara en forma verbal, debe hacerse por escrito a la brevedad e implica verificar posteriormente el proceder y legalidad de lo actuado por la Administración.*

*c) Autorización de libros: La Auditoría Interna deberá legalizar y fiscalizar periódicamente la efectividad del manejo, autorización y control de libros o registros relevantes y necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.”*

## 6. Seguimiento de Recomendaciones.

La Auditoría Interna de Popular Seguros lleva a cabo de forma mensual un proceso de seguimiento de las recomendaciones, planes de mitigación, fechas de cumplimiento, observaciones, sugerencias y demás resultados de sus servicios, formuladas en los informes y documentos de servicios preventivos que emite, con el propósito de asegurar la implementación efectiva de las acciones por parte de las instancias competentes de llevarlas a cabo, esto en cumplimiento de la normativa legal y técnica, proporcionando a la organización razonabilidad sobre la correcta implementación de los compromisos adquiridos por cada área.

### i. Estado de las recomendaciones vigentes al 30 de setiembre del 2020:

Con fecha de corte al 30/09/2020 existían un total de 47 recomendaciones en proceso. El movimiento trimestral refleja que, al término de junio del 2020, existían un total de 56 recomendaciones en proceso, de las cuales al III trimestre del 2020 se cumplieron 9 planes de acción, según se detalla en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 1**

<b>Movimiento de Recomendaciones III Trimestre 2020</b>	
Recomendaciones al 30-06-2020	56
Recomendaciones cumplidas	9
Recomendaciones vencidas	0
<b>Total Recomendaciones al 30-09-2020</b>	<b>47</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran las recomendaciones por área responsable al 30/09/2020:

**Cuadro N° 2**  
**Estado de Recomendaciones de Auditoría Interna**  
**Por área de Popular Seguros en términos absolutos**  
**Con corte al 30/09/2020**

Área	En proceso	Vencidas	TOTAL
Talento Humano	16	0	16
Control Operativo	12	0	12
Tecnologías de la Información	10	0	10
Administrativo Financiero	6	0	6
Oficialía de Cumplimiento	1	0	1
Administrativo Financiero/Comercial/ Operati	1	0	1
Gerencia General	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>47</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En cuanto a concentración por área, la mayor cantidad de planes de mejora se agrupan en 3 departamentos de la Institución, el área de Talento Humano tiene asignadas 16 recomendaciones que representan el 34% del total , el área Control Operativo cuenta con 12 recomendaciones con una concentración del 26% y el departamento de Tecnologías de la Información un total de 10 recomendaciones en proceso lo cual representa el 21% del total de recomendaciones, a continuación, se describen los temas relacionados con recomendaciones de estas tres áreas:

- **Talento Humano:**

De las 16 acciones correctivas asignadas a esta área, 1 recomendación corresponde al informe de Auditoría de la Ética emitido en el año 2017, 3 recomendaciones a la Evaluación de los procesos adscritos del Área de Talento Humano del año 2018 y un total de 12 recomendaciones están relacionadas con la Evaluación de Nombramientos y Ascensos aplicada en el año 2020.

- **Control Operativo:**

De las 12 recomendaciones pendientes de implementar tienen relación con la Evaluación del alcance de automatización y efectividad de controles del Sistema de Gestión de Pólizas – Control Operativo del año 2019.

- **Tecnologías de la Información:**

Las 10 recomendaciones en proceso corresponden a los siguientes estudios: Estudio sobre la gestión de la Función de Tecnologías de Información de PSASSA realizado en el 2018 (6 recomendaciones) y Evaluación del alcance de automatización y efectividad de controles del Sistema de Gestión de Pólizas – Control Operativo aplicado en el año 2019 (4 recomendaciones).

Dentro de las labores del plan de trabajo de la Auditoría Interna, de forma mensual y trimestral se realiza una actualización y revisión de las acciones aplicadas por la Administración, con el objetivo de evaluar el progreso que esta ha alcanzado en cuanto a implementación de acciones correctivas acordadas, puntualmente en temas de alto riesgo; desde mi óptica es razonable la atención brindada a los distintos planes de acción por la Administración Superior con corte al 30/11/2020.

### **Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2018-2022.**

La Auditoría Interna, aplica un proceso sistemático para la planificación de su actividad auditora, función que debe cubrir el ámbito estratégico y operativo, de tal forma que el Auditor Interno de forma conjunta con el equipo de funcionarios de la Auditoría Interna, establece una planificación estratégica, en la que se plasman la Visión y la orientación de la misma, congruente con la Visión, la Misión y los Objetivos Institucionales, conforme lo dispuesto por la Contraloría General de La República en la Resolución R-DC-119-2009 del 12-12-2009, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Ley General de Control Interno (No. 8292), las mejores prácticas y el modelo de supervisión basado en riesgos, promovido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional.

En el planeamiento de corto plazo, el horizonte anual es importante que se desprenda de forma enriquecida con una Visión Estratégica de largo plazo, ajustado a los cambios normativos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) hacia una supervisión basada en riesgos y tomando en cuenta el proceso de transformación de la Sociedad hacia una Corredora de Seguros; aspectos todos que deben ser integrados y articulados en planes anuales de trabajo a partir de una Visión Integral, para los siguientes cinco años

## **7. Visión y Misión**

### **VISIÓN.**

*“Ser una Auditoría Interna alineada a las nuevas tendencias de supervisión, de alto valor percibido por terceros interesados, basada en la especialización de nuestro talento humano, la innovación de procesos y la adopción de un sistema de gestión robusto, establecida a partir de las nuevas tendencias de supervisión, gestión de riesgo y recursos.”*

Esta visión requiere un uso intensivo, eficiente y oportuno de los diferentes beneficios que provee la aplicación de las Tecnologías de Información, que soporten procesos eficientes y confiables, que faciliten la toma de decisiones, como elemento fundamental para mejorar el seguimiento, control, oportunidad y la calidad del servicio la auditoría interna, en su función fiscalizadora y de tercera línea de defensa, utilizando sistemas y herramientas de clase mundial, donde esto sea posible.

## **MISIÓN.**

Conforme lo establecido por la Ley General de Control Interno N° 8292, la Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Normas del CONASSIF y las mejores prácticas, la Misión de la función de Auditoría Interna de PSASSA se define de la siguiente manera:

*“Generar servicios de asesoría, fiscalización y tercera línea de defensa, en los procesos institucionales, en los relativos al sistema de Riesgos, sistema de Control Interno y Gobierno Corporativo, a través de un enfoque sistemático e independiente, con apego a las normas, ordenamiento jurídico y mejores prácticas, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales.”*

Para logra su misión la Auditoría Interna gestionará, un modelo de información, que permita establecer parámetros de control interno financiero y prudenciales (alertas) gestión de riesgos y capitalización de conocimiento, que brinde información oportuna y confiable, complementando su recurso con consultores externos especializados que apoyen a los equipos de trabajo internos, cuando esto sea necesario.

## **8. Objetivos Estratégicos.**

Como parte de la estrategia y planificación de la Auditoría Interna de Popular Seguros para el periodo 2018 al 2022, se cuenta con cuatro objetivos estratégicos que se refieren a continuación:

- 1. Maximizar la gestión de la Auditoría ante la Junta Directiva y el Comité Corporativo de Auditoría.**  
Diseñar, estructurar, desde una perspectiva técnica, riesgo y cumplimiento normativo una gestión que permita fortalecer las estructuras del sistema de control interno y validar el cumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas a nivel de Gobierno Corporativo.
- 2. Maximizar la propuesta de valor de los servicios de Auditoría Interna.**  
La Función de Auditoría Interna debe estar en procesos de mejorar continua de su eficiencia, eficacia, control; seguridad en sus operaciones sustantivas y administrativas.
- 3. Asegurar la calidad del proceso de Auditoría Interna.** Diseñar y desarrollar servicios automatizados de control interno y auditoría, que

faciliten el acceso pertinente, cumplimiento normativo y uso eficiente, efectivo y seguro de los recursos de información Institucionales.

**4. Consolidar el talento humano, su especialización y el trabajo en equipo.**

Brindar una capacitación enfocada a fortalecer los conocimientos de los auditores en el campo de riesgos, COBIT 5 y auditorías de sistemas de información por medio de certificaciones internacionales como CISA.

**10 Políticas de la Auditoría Interna.**

La ejecución adecuada de los servicios de la función de Auditoría Interna ha requerido de la definición de las siguientes políticas para su desarrollo:

1. Apoyar con recursos internos el desarrollo y ejecución de los servicios de Auditoría Interna que permitan el desarrollo oportuno, la detección de alertas e implementación de controles, y la mejora continua de las áreas funcionales de PSASSA.
2. Complementar cuando sea necesario, a través de servicios de tercerización (“outsourcing”), la operación, soporte, asesoramiento y desarrollo de estudios de Auditoría especializados, bajo un modelo organizacional flexible.
3. Divulgar de forma colaborativa la importancia y la alta prioridad que posee el desarrollo de la Gestión de Riesgo, Control Interno y Auditoría como Factor Crítico de Éxito, en el proceso de robustecimiento y mejora continua Institucional.
4. Introducir a lo interno de la auditoría interna de forma oportuna planes de mejora, controles y lineamientos de gestión de riesgos, y acciones correctivas, a través de una evaluación continua y consistente, acciones todas que coadyuven a un aseguramiento de la calidad.
5. Contar con recursos humanos altamente capacitados, necesarios para apoyar eficientemente la función de auditoría, fortaleciendo las competencias de su personal, sus conocimientos, aptitudes y actitudes,

para mejorar el desempeño profesional, la excelencia en la función y la calidad de los servicios.

6. Mejorar el servicio a los grupos de interés internos y externos de PSASSA con la adopción de tecnologías modernas orientadas a la Automatización de la Función de Auditoría Interna y Administración del Conocimiento, mediante la adopción de sistemas y estándares vigentes de clase mundial.
7. Definir y mantener actualizado según corresponda, un Cuadro de Mando Integral como metodología de control y seguimiento, que permita alcanzar un alto valor percibido y un aseguramiento de la calidad con sus perspectivas de Servicio al Cliente, Procesos y Aprendizaje.
8. Cumplir con el ordenamiento Jurídico que establece el principio de legalidad del funcionamiento de la Auditoría Interna, leyes, códigos, normas y disposiciones en general del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, aplicables a las funciones encomendadas a las auditorías internas.
9. Contribuir al logro de los objetivos institucionales por medio de los servicios de auditoría, aportando con la visión de valor público en los procesos de riesgo, control y dirección.
10. Establecer conforme las mejores prácticas, un modelo de medición de resultados, que promueva la utilización eficaz, económica y eficiente de los recursos, considerando estrategias alineadas con la Institución, en relación con la triple línea base.

## **11. Portafolio de Iniciativas, Estructuras a partir de Áreas de Oportunidad.**

Antecedentes.

Se identificaron áreas de Oportunidad, que presentan potencialidades de cambio que darían un valor agregado importante a las relaciones de la Institución con los grupos de interés internos y externos y que contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, así como a mejorar el control respectivo. Dentro de ese contexto se visualizaron proyectos prioritarios los cuales se comentan a continuación:

### **Actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.**

Sobre este particular las “*Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público*”, establecen Normas sobre los atributos y Normas de desempeño de las auditorías internas del Sector Público, dentro de las cuales se encuentra la creación de un Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, las cuales deben formalizarse en un reglamento aprobado por las autoridades competentes, que se mantenga actualizado y que contenga las definiciones atinentes al marco de acción del ejercicio de esa actividad. Este proyecto prioritario está totalmente cumplido aprobado por la JDPS y la Contraloría General de La República.

## **Procedimientos (guías de auditoría) bajo criterios de riesgo.**

En el campo de los procedimientos existe un total de 53 guías de trabajo, sobre estas guías es necesario realizar un análisis de las mismas a efecto de adaptar las mismas a una realidad de gestión basada en riesgos y de cambio del giro de negocio hacia una corredora, contemplando aspectos puntuales de normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONSASSIF) y de las mejores prácticas establecidas por Basilea III o BIS III. Este proyecto se encuentra en proceso, fue iniciado a inicios del año 2020, pero fue necesario suspenderlo por aspectos prioritarios propios de la pandemia, como la participación en comités en apoyo a la administración por sugerencia técnica de la CGR , conforme al mejor criterio del auditor interno de cada entidad.

## **Automatización de los procesos de Auditoría Interna.**

El nuevo sistema integrado de procesos de la auditoría interna, debe estar orientado a apoyar a la auditoría bajo un enfoque basado en riesgos y entre otros aspectos funcionales y técnicos, integrar la información de la estructura organizacional, procesos, riesgos inherentes, cuantificar el riesgo organizacional y brindar detalles parciales, ser capaz de clasificar y ordenar el universo de auditoría por nivel de riesgo, área y procesos, integrar las etapas-fases de la auditoría, cuantificar los riesgos de la auditoría, permitir la función de supervisión en línea, control de tiempo por actividad y estudio, poseer funciones de seguimiento de recomendaciones de forma robusta y funcional y recabar de forma automática las evaluaciones de los usuarios, contener procesos de autoevaluación parametrizable; todo en un marco de seguridad que permita y garantice la confidencialidad, disponibilidad e integración de la información que se procesa. El seguimiento de recomendaciones debe estar disponible por hallazgo, recomendación, número de informe permitiendo definir a la administración sus acciones de mitigación de riesgo por áreas y procesos, fases, actividades, responsables, cronograma, seguimiento y evaluación que desemboquen en una medición del riesgo neto esperado en las fases de mitigación. Este proyecto ya se encuentra totalmente cumplido.

En el año 2019 se concretó la adquisición del Sistema de Auditoría Interna "ARGOS" esto mediante la Licitación Abreviada N°2019-LA-00034-PSASSA, lo cual ha permitido la obtención de una herramienta ofimática para la Automatización de los Procesos de la Auditoría Interna de Popular Seguros.

Al cierre de diciembre 2019, el proyecto de implementación del sistema se encontraba en su fase inicial, asimismo se estaba trabajando en la capacitación de los usuarios de la Auditoría Interna. Razón por la cual, para el periodo 2020 se programó: la implementación de la herramienta, el uso de este recurso para la ejecución de los estudios de la Auditoría, el registro y control de las labores del personal de este departamento; además la automatización de todos los procesos relacionados al registro, seguimiento y control de las recomendaciones generadas en cada informe de auditoría y consecuente con este proceso, la capacitación de los usuarios de la Administración.

Seguidamente se muestran en total 10 proyectos que permitirán al término del año 2022, contar con mejor información para el seguimiento y emisión de informes para apoyar las actividades sustantivas de la Auditoría. A continuación, se enumeran los mismos:

**PROYECTOS AUDITORIA INTERNA  
PERIODO 2018-2022**

1- Revisión y Actualización del Reglamento y Organización de La Auditoría Interna Institucional
2- Revisión Y Replanteamiento De Políticas Y Procedimientos, con un Enfoque En Riesgos
3- Automatización Del Proceso De Auditoría
4- Plan De Capacitación
5- Modelo De Costos Y Cuadro De Mando Integral (Balanced Scorecard) Basados En Riesgos
6- Estrategia de Certificación
7- Análisis Y Evaluación De Datos (Información Financiera)
8- Capitalización Del Conocimiento
9- Análisis De Información Para La Generación Automática De Alertas
10- Base De Conocimiento Legal

Fuente: Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2018-2022

Los proyectos 8,9 y 10 se encuentran pendientes y requieren la adquisición del CORE de Seguros. Se anota que para poderlos gestionar deben plantearse ante la JDPS el presupuesto respectivo en los años venidero en su defecto plantear la correspondiente modificación del Plan Estratégico.

## **12. Presupuesto de la Auditoría**

El presupuesto aprobado para la auditoría interna para el año 2021 es por la suma de ₡31.938.400,00 ( treinta y un millón de colones novecientos treinta y ocho mil cuatrocientos colones con 00/100), de los cuales las partidas más relevantes corresponden a actividades de capacitación ₡7.5 millones de colones, Servicios en ciencias económicas y sociales ₡20 millones de colones, Equipo de cómputo ₡1.9 millones de colones, Servicios Jurídicos ₡0,5 millones de colones, Información y Bienes Intangibles ₡2.0 millones de colones.

## **13 Entrega de activos asignados al Auditor**

Los activos asignados al Auditor Interno fueron debidamente inventariados para su verificación por parte de Tecnología de Información y la Proveeduría satisfactorios.

## **14. Logros alcanzados durante la gestión.**

La labor de la Auditoría Interna se enfocó a fortalecer el sistema de control interno de la Sociedad de Seguros, brindando la asesoría y las alertas necesarias, auditando los procesos más sensibles del Universo Auditable que mostraron en su oportunidad un mayor nivel de riesgo conforme a las valoraciones realizadas por la auditoría de este. Ejemplos de estos aportes los constituyen las evaluaciones realizadas de forma anual que, de manera sucinta y aleatoria, referiré a continuación:

### **AÑO 2010, N° INFORME PSASA-INF-006-2010      Tecnología      de Información**

**1. En el Área de Administración:** Ausencia de un documento formal relativo a la Planeación Estratégica de TI, Ausencia de un equipo especializado.

**2. Seguridad Lógica y Accesos a Datos:** Limitantes en el CORE de Seguros denominado SAS en la información de sus bitácoras, no es un sistema integrado, no existe un documento formal con los distintos perfiles de usuarios; se utiliza de forma complementaria un software denominado Approach, que no reúne el estándar de seguridad, pues no existe seguridad a nivel de base de datos sobre cambios o modificaciones que se realicen y

tampoco cuenta con ningún esquema de bitácoras. En este software se manejan procesos sensibles como: Reclamo de Pólizas, Aceptación de pólizas, Depuración de pólizas de incendio, Cotejo de comisiones, Endoso de pólizas de Incendio, Generación y Control de números de oficios, Inspecciones realizadas y Pagos al INS de primas por parte del banco y todas las pólizas. Se recomendó a la administración superior realizar los estudios de mercado pertinentes para optar por un software acorde con las necesidades de la organización y estructurar de forma adecuada un área de Tecnología de Información.

En materia de seguridad física, Sistemas de Información, Software: Se reciben los servicios del banco en materia de redes y comunicación, respaldo; no obstante, no existe un contrato de servicios y sus respectivas cláusulas de responsabilidad, tiempo de servicios y compromisos (SLA). Se emitieron 8 recomendaciones en atención a la normativa existente y los estándares de ISACA.

**2010 PSADA-INF-09-2010 Cumplimiento Ley 8204**  
Hallazgos:

Se alerto sobre la necesidad de contar con un software de monitoreo. Se alerto sobre la necesidad de que de forma expresa y clara se puntualizara sobre los documentos que deben conformar un expediente para cada uno de los tipos de seguros que comercializa la Sociedad. Las revisiones de la información se revisaban con un tiempo de rezado de tres meses. Se emitieron 10 recomendaciones.

**2010 PSASA-INF-010-2010 Tesorería** Se determinaron inversiones de 5 dígitos en los Fondos de Inversión a la vista que tenían 77 días de estar disponibles sin contar con el respaldo de flujos de efectivo que justificaran dicho manejo a un bajo nivel de rentabilidad.

**2010 PSADA-INF-014-2010 Cuentas por Cobrar Clientes y Cuentas por cobrar Comisiones al INS.** Se encontraron pagos pendientes del INS de más de 365 días sumas que en todos los plazos alcanzaban sumas millonarias de 5 dígitos en colones. Existían diferencias entre las conciliaciones de comisiones cobradas y pagadas por el INS. El informe derivó en 10 recomendaciones

**2010 PSASA-INF-015-2010 Ingresos** La revisión reveló un importante riesgo operativo, en la cuenta de Ingresos por comisiones pagadas por el INS, como consecuencia de realizar procesos de registro que no son totalmente automáticos e integrados y por tanto se hacen registros manuales y en otros casos se corren ingresos a final de mes, producto del

análisis de bases de datos internas y del INS; provocándose en algunos casos inconsistencias con la información de comisiones que registrada el sistema SAS. Esta situación es consecuencia de no existir un proceso de registro contable en línea, generado desde la base de la transacción, que aplique sus registros de forma diaria y que permita conciliar los pagos por concepto de comisiones registradas contablemente con los pagos efectuados por el INS.

**2012 PSASA-INF-018-2012 Seguros Autoexpedibles**

Se encontraron áreas de mejoras en información que estaba desactualizada en 9 casos de una muestra de 31 clientes; problemas de ubicación de los expedientes, problemas de cobro, en algunos casos la prima de cobro doble y en otros casos no se cobró.

**2015 PSASA-INF-028-2015 SISEP Evaluación del ciclo de Vida de Proyecto, Evaluación de Riesgos de SISEP**

**2016 Varios SISEP 8 Informes SISEP Evaluación Infraestructura, Informe Gerencial Proyecto SISEP, Incumplimientos en los entregables.**

**2017 PSASA-017-2017 Evaluación de la Ética** . Los hallazgos encontrados revelaron importantes áreas de mejora, la auditoría calificó el nivel de madurez ético institucional con áreas en etapa de novato y otros componentes en competente, un análisis FODA, con situaciones de mejora.

**2017 PSASA-INF-033-2017 Plan Estratégico de la Auditoría Interna** Se define un horizonte a 4 años sobre la labor de la auditoría, sus proyectos, Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos, Políticas, su Estrategia u Estructura.

Se establecen proyectos con el objeto Actualizar el Reglamento de Organización y Funcionamiento, Procedimientos Guías de Auditoría, Automatización de Procesos.

**2018 PSASA-INF-005-2018 Procesos Administrativo Financiero.** Los hallazgos comprenden temas relacionados con el inventario y mapeo de procesos y subprocesos, formalización de la alineación entre la estrategia y gestión con los procesos del área, estructura organizacional y tecnologías de información, alertas sobre posibles riesgos y controles asociados a los procesos bajo revisión, debilidades relacionadas con el intercambio no seguros de información entre áreas y procesos.

**2018 PSASA-INF-006-2018 Diagnostico de la Plataforma Tecnológica de Administrativo Financiero.** Se determinó que el AF tenía un bajo nivel de automatización e integración de sus procesos, ya que en la mayoría de ellos se trabaja con archivos Microsoft Excel. Únicamente el

proceso de Contabilidad General y tres auxiliares contables utilizan un sistema de información automatizado e integrado. El sistema d Gestión Contable no cuenta con las funciones necesarias para satisfacer las necesidades de información del Conglomerado. El presupuesto se lleva en Excel, la planilla de igual forma, Activos Fijos y la planeación.

**2020 PSASA-INF-011-2020 Evaluación de Nombramientos y Ascensos.** El estudio efectuado permitió establecer que con fecha de corte 31-01-2020, que el proceso para nombramientos y ascensos de personal presentaba brechas y riesgos.

Las brechas están referidas a la ausencia de un procedimiento metodológico y documentado, que garantice la aplicación de principios básicos de la gestión del Talento Humano que entre otros aspectos promuevan la imparcialidad, transparencia, trazabilidad, inclusividad, justa oportunidad de participación de concurso y sostenibilidad.

Los riesgos operativos estuvieron ligados a 10 hallazgos que el informe puntualiza y las proyecciones de aumentos de salarios previstas para junio del año 2020, las cuales se compartieron con el directorio de la JDPS.

**2020 PSASA-INF-006-2020 Índice de Gestión Institucional** La Administración ha mostrado una gran madurez en sus autoevaluaciones y en las revisiones de la auditoría interna y sus observaciones. Las calificaciones de la auditoría han sido estrictas y metodológicas, y la administración ha mostrado importantes avances, sus planes de mitigación ante las brechas han sido totalmente aprobados por la auditoría interna lo mismo que sus plazos.

**2020 PSASA-015-2020 Evaluación de la Ética** . Aspectos positivos relativos a la contratación de una Gestora de Personal, plaza que tenía más de tres años vacante, la emisión y autorización pertinente de documentos como el : Código de Conducta, Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Buen Gobierno Corporativo; son elementos que permitieron a la auditoría interna calificar a Popular Sociedad Corredora de Seguros S.A., en el Modelo de Madurez sobre la Ética Institucional en un nivel de Competente siendo su nivel en el año 2017 de novato.

**2020 PSASA-INF-019-2020 Evaluación de Aseguramientos.**

Actualmente no se cuenta con una herramienta terminada, automatizada e integral, para gestionar todo el proceso de aseguramiento, que procese y contemple las actividades desde el inicio, a través de la generación de la solicitud hasta la emisión de la póliza del cliente. Para este

fin se utiliza la herramienta denominada Gestión de pólizas que aún es un proyecto en proceso para ser un CORE integrado. Ver al respecto el PSASA-INF-0013-2019, documento en el cual la auditoría refleja brechas importantes en el software en cuestión de Gestión de Pólizas.

Determinamos información de aseguramiento suministrada por Control Operativo (ACO), presentó debilidades en cuanto a la calidad de los datos, específicamente en criterios de precisión y credibilidad e información incompleta y desactualizada, criterios claves en la gestión de datos. Se hallaron casos de clientes que no aprecian asegurados en el Sistema de Gestión de pólizas y que estaban relacionados con seguros de incendio al costo, lo cual tiene su origen en la complejidad del proceso; no obstante, se hizo hincapié en que posteriormente la información fue debidamente actualizada. A pesar de ello, los seguros debieron estar cargados en el sistema oportunamente y coincidir con la información de Control de pólizas. Esto genera un riesgo operativo el cual el próximo auditor, la administración y la JDPS, bien haría en dar un oportuno y puntual seguimiento.

**2020 Evaluación de Procesos de Reclamos PSASA-INF-025-2020.** En el desarrollo de la revisión se detectaron debilidades de control interno que se pueden transformar en riesgos operativos potenciales y que exponen a la Sociedad y al Banco Popular a pérdidas financieras, ya sea por sanciones o multas, registros de gastos innecesarios o por dejar de percibir ingresos. Los sistemas utilizados para los procesos de indemnización contienen información desactualizada, imprecisa e incompleta, cuya causa está ligada a debilidades en el monitoreo y seguimiento de los casos de reclamos. Es de suma relevancia mantener información depurada de frente al nuevo CORE que está en proceso de adquisición.

Esto genera un riesgo operativo el cual el próximo auditor, la administración y la JDPS, bien haría en dar un oportuno y puntual seguimiento.

## **15. Cambio de Normativa.**

En la dedada de servicio se han presentado múltiples cambios de normativa producto de cambios en la visión de la Contraloría General de La República, las superintendencias. Asimismo, con la promulgación de la Ley de Seguros, Contratos y la emisión de normativa emitida por parte de los entes supervisores. Se recomienda al nuevo auditor consultar en los sitios web del CONASSIF, SUGUESE, CGR y la Procuraduría General de la Republica, las leyes que constituyen el marco jurídico y principio de legalidad de la actividad de seguros.

En previsión de este complejo marco regulador en el presupuesto para el año 2021, fue incluido la consulta legal para entes especializados en temas normativos que son de amplio uso en la actualidad por el mundo empresarial. (ASELEX y similares).

## **16. Riesgos operativos en el proceso de transformación del negocio.**

Existe un portafolio de proyectos tecnológicos que sustentarán el modelo de negocio de la corredora de seguros, los cuales deben ser desarrollados, implementados, supervisados y monitoreados utilizando la metodología de proyectos definida por el Conglomerado Financiero Banco Popular, a efecto de mitigar los riesgos propios los mismos. Este tema aun cuando obvio, es un proceso metodológico complejo, al cual respetuoso sugiero continuar con un seguimiento puntual por parte de la Administración superior, Auditoría Interna y la Junta Directiva la Sociedad.

Fin.