

2. Aseguramiento

2.1. Plan de Aseguramiento

El plan 2021, conformado por estudios de aseguramiento, asignaciones especiales y asesorías, incluye en el caso de la Auditoría General, servicios enfocados en crédito, procesos, tecnología de información y corporativos y en las Auditorías Internas de las Subsidiarias servicios asociados al giro del negocio, tecnología y corporativos. En cada estudio, se incorporan las perspectivas de gobernabilidad, gestión de riesgos y control interno e integran temas relevantes según el riesgo residual, áreas críticas, riesgos relevantes y expectativas de las partes interesadas.

El plan incorporó inicialmente 101 estudios, sin embargo, ante el surgimiento de riesgos emergentes, los constantes cambios en las necesidades del entorno, alertas y solicitudes especiales, las auditorías ejecutaron un total de 112 asignaciones, con una eficacia del 111%.

La **tabla 5** refleja la ejecución de 76 estudios de aseguramiento para las cinco auditorías internas, y en conjunto, desarrollaron un total de 10 proyectos corporativos con un enfoque de proceso.

La Auditoría General realizó 8 asignaciones de tecnología de información bajo un enfoque conglomerado, los cuales fortalecen las sinergias y favorecen la eficientización de la organización.

Tabla 5. Eficacia de la ejecución del plan de aseguramiento.

Auditoría	Planeado	Ejecutado			Eficacia
		Aseguramiento	Especiales	Total	
BNCR	60	53	12	65	108%
BN Corredora	8	5	4	9	113%
BN Fondos	4	3	2	5	125%
BN Valores	7	3	5	8	114%
BN Vital	12	12	3	15	125%
Conglomerado	10	10	0	10	100%
Total	101	86	26	112	111%
% relativo		77%	23%	100%	

Adicionalmente, los equipos de auditoría brindan en total 26 servicios especiales entre ellos: asesorías, asignaciones especiales y denuncias.

El **anexo 5.1** enumera los estudios por auditoría. En el caso de la Auditoría General, los servicios están categorizados por: corporativos, tecnología con visión corporativa, tecnología -BNCR, enfoque en procesos (estratégicos y soporte) y en crédito (core del negocio bancario).

2.1.1. Principales hallazgos

La **tabla 6** refleja las 948 condiciones comunicadas, de las cuales el 46% corresponden a aspectos positivos y el 54% a oportunidades de mejora.

Tabla 6. Condiciones comunicadas al 31/12/2021.

Auditoría	Oportunidades de mejora			Aspectos Positivos	
	A	B	C		
BNCR	104	179	8	291	126
BN Corredora	5	33	-	38	33
BN Fondos	8	36	1	45	72
BN Valores	1	25	1	27	136
BN Vital	18	89	1	108	72
Total	136	362	11	509	439
% relativo	27%	71%	2%	100%	

Las auditorías comunicaron 439 aspectos positivos en los trabajos de aseguramiento, a través de los cuales reconocen el avance y los logros de la administración activa en la gestión del conglomerado.

La ejecución y comunicación de los estudios dieron como resultado la siguiente distribución de hallazgos: 27% son de impacto alto (A), el 71% de impacto medio (B) y un 2% de impacto bajo (C).

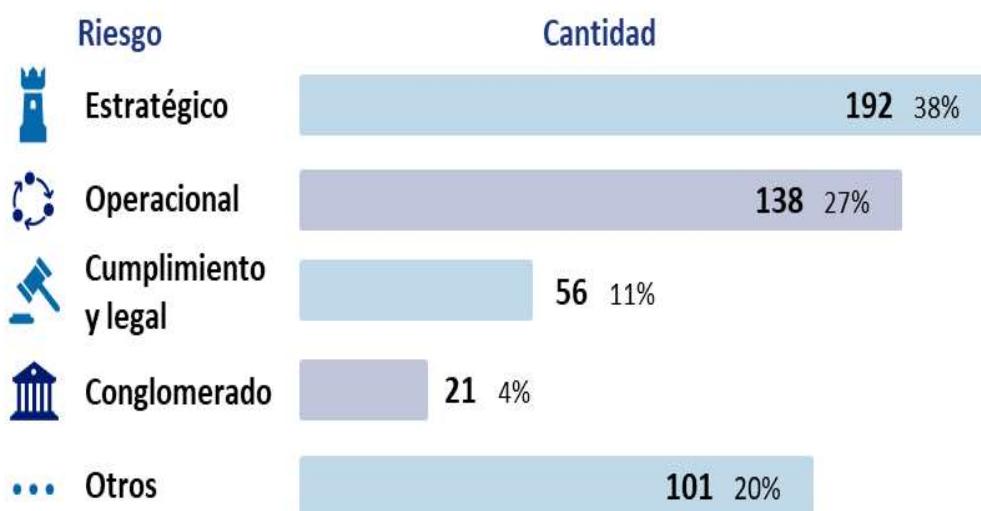
La **tabla 7** refleja la distribución de las 509 oportunidades de mejora, compuestas en un 42% por aspectos relacionados a gobernabilidad, un 34% a gestión de riesgos y un 24% a control interno.

La **figura 4** refleja los tipos de riesgo asociados a las oportunidades de mejora identificadas en los trabajos de aseguramiento. El 80% de los hallazgos están asociados a riesgos estratégicos, operacionales, cumplimiento y legal, y conglomerado. Los riesgos de personal, seguridad de información, crédito, ciberseguridad, datos e información, derivados, fraude, entre otros, acumulan en conjunto el 20% restante.

Tabla 7. Hallazgos segregados por enfoque de auditoría al 31/12/2021.

Auditoría	Gobernabilidad	Gestión de Riesgos	Control Interno	Total
BNCR	130	74	87	291
BN Corredora	11	15	12	38
BN Fondos	14	23	8	45
BN Valores	16	3	8	27
BN Vital	44	57	7	108
Total	215	172	122	509
% relativo	42%	34%	24%	100%

Figura 4. Hallazgos segregados por tipo de riesgo al 31/12/2021.



2.1.2. Estudios corporativos

Los estudios corporativos fueron desarrollados bajo dos categorías: procesos y tecnologías de información. Bajo el primero, se abarcan los siguientes temas:

1. Gestión de procesos.
2. Sinergias comerciales.
3. Talento humano.
4. Gestión de riesgos.
5. Alineamiento estratégico.
6. Legitimación de capitales.
7. Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera.
8. Gestión tributaria.
9. Gestión de proyectos.
10. Integración Organizacional.

La segunda categoría cumple con lo acordado por el Comité Corporativo de Auditoría de evaluar la tecnología de información con un alcance corporativo, realizándose bajo el direccionamiento del área especializada de auditoría de tecnología de información de la Auditoría General. El alcance de los estudios son definidos por los Auditores Internos de cada subsidiaria. Los ocho estudios realizados presentan elementos innovadores que apoyan el cumplimiento de la estrategia como lo son:

1. Gestión de servicios en la nube
2. Transformación digital de los procesos de tecnología e información
3. Optimización de productos y servicios digitales
4. Disponibilidad de las API's y APP's.
5. Estrategia de ciberseguridad.
6. Gobierno de datos
7. Arquitectura empresarial
8. Seguridad en conexiones

Los resultados relevantes de los estudios corporativos fueron elevados a conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría y a las Juntas Directivas.

2.2. Seguimiento de recomendaciones

2.2.1. Recomendaciones emitidas por las auditorías internas

La **tabla 10** refleja los saldos, las entradas, las salidas y los estados una vez valoradas las acciones emprendidas por la Administración para cumplir las recomendaciones, según la evidencia aportada. Las auditorías emitieron 479 recomendaciones durante el 2021.

Tabla 10. Portafolio de recomendaciones al 31/12/2021.

	Variable	BNCR	BN Corredora	BN Fondos	BN Valores	BN Vital	Total
Emisiones	31/12/2020	216	26	28	2	53	325
	Emitidas 2021	220	60	52	39	108	479
	Portafolio para seguimiento	436	86	80	41	161	804
	Cumplidas	201	58	38	9	100	406
Seguimiento 2021	En proceso	262	21	0	5	22	310
	Incumplidas	0	0	0	0	0	0
	Vigentes	235	28	42	32	61	398
	Seguimientos totales	491	79	38	14	122	744

El portafolio de recomendaciones presentó un incremento del 22,5%, pasando de 325 recomendaciones vigentes en diciembre 2020 a 398 recomendaciones al cierre del 2021. Los seguimientos generaron cambios en el estado de las recomendaciones, con la siguiente distribución: 406 recomendaciones cambiaron a estado “cumplida” y 310 a “en proceso”.

La **tabla 11** refleja las recomendaciones vigentes por tipo de riesgo; el 34% corresponden a riesgo alto, la mayor concentración está ubicada en un nivel medio (60%) y el 6% restante es catalogada como riesgo bajo; lo cual guarda congruencia con los hallazgos emitidos en los informes.

Tabla 11. Recomendaciones vigentes por tipo de riesgo al 31/12/2021.

Auditoría	Alto	Medio	Bajo	Total
BNCR	80	137	18	235
BN Corredora	4	23	1	28
BN Fondos	18	21	3	42
BN Valores	14	18	0	32
BN Vital	20	39	2	61
Total	136	238	24	398
%	34%	60%	6%	100%

2.2.2. Recomendaciones de Entes Externos

La auditorías internas mantienen control y fiscalización de las recomendaciones emitidas por los entes externos, cuyo estado de atención por parte de la Administración durante 2021 lo refleja la **tabla 12**.

Tabla 12. Recomendaciones externas vigentes.

Auditoría	Cumplida	En proceso	Pendiente	Total
BNCR	162	9	0	171
BN Corredora	5	0	0	5
BN Fondos	22	0	25	47
BN Valores	5	0	21	26
BN Vital	32	28	0	60
Total	226	37	46	309
%	73%	12%	15%	100%

La Administración ha atendido el 73%, el 12% se encuentra “En proceso”, y el 15% restante está “pendiente” y en plazo para su atención.