

5 de Octubre del 2022

AL CONTESTAR REFIERASE A:
INFORME No. AISBD-I-SEG-11-2022

Señoras y señores
Directores
Consejo Rector
Sistema de Banca para el Desarrollo

ASUNTO: SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DE LA AUDITORÍA INTERNA Y LAS DISPOSICIONES DE CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CON CORTE AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2022

Estimados señores:

Para cumplir con la misión de la Auditoría Interna de proteger e incrementar el valor de la Organización mediante el aseguramiento objetivo, la garantía y el conocimiento basado en riesgos, la Auditoría Interna emite recomendaciones alineadas con los elementos relacionados con la estrategia, los objetivos y los riesgos de la organización, con una orientación al análisis y la evaluación continua de estos aspectos, a la proactividad y a la mejora continua.

Como parte de la función auditora corresponde el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, con el fin de medir el grado de implementación ejecutado por los destinatarios de las recomendaciones, en busca de lograr el objetivo de los estudios de aseguramiento (fiscalización) realizados por

la Auditoría Interna, mismos que se enfocan en la mejora continua de los procesos, riesgos, controles y la toma decisiones realizadas por los responsables de la operativa del SBD.

Este informe de seguimiento de recomendaciones fue analizado con el director ejecutivo en reunión sostenida el 29 de setiembre de los corrientes y además estos resultados, previo a la emisión del informe, fueron remitidos a los diferentes responsables para que pudieran expresar algún comentario u observación adicional, acción que no se presentó en virtud de que los resultados fueron aceptados.

Adjunto a la presente nota, se anexa el informe de seguimiento de estas recomendaciones con corte al 30 de setiembre del 2022, exponiéndose el resultado del avance obtenido en su implementación por la Administración.

Es importante indicar que para esta ocasión se presenta un cambio entre el informe del 2021 y el del 2022 en virtud de dos aspectos que empezaron a implementarse en el año 2022:

- a) Lineamientos generales para el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría interna y externa. Aprobados por el Consejo Rector mediante acuerdo AG-019-05-2022, de la sesión ordinaria 05-2022 de fecha 09 de marzo del 2022.
- b) Puesta en Producción del Sistema Core de Auditoría Interna (SCAI) que cuenta con un módulo de Gestión de Servicios de Seguimiento de Recomendaciones, este integra en forma automatizada tanto la respuesta recibida de la Administración sobre el seguimiento como el resultado del análisis de la Auditoría Interna.

En virtud de lo anterior, para este año se presenta un cambio en la nomenclatura de los estados de las recomendaciones que se resume en el cuadro siguiente:

Estados anteriores al 2022	Estados a partir del 2022	Grado de cumplimiento
Pendiente	No implementada	Cumplimiento muy bajo (de 0% a 25%)
En Proceso		Cumplimiento bajo (de 25% a 50%)
		Cumplimiento medio (de 50% a 75%)
Ejecutada		Implementada
No aplica	Perdió Vigencia	-
	No apta para seguimiento	-

Cordialmente,




Master Sara Porrás Mora, QAR, CPA
Auditora Interna
Banca para el Desarrollo



Cc: Dirección Ejecutiva
Dirección Comercial
Dirección Financiera
Dirección de Crédito
Dirección de Estrategia Digital
Dirección de Riesgos
Jefatura Administrativa y de Operaciones



**Banca para el
Desarrollo**
S B D



**AUDITORÍA
INTERNA**



**GESTIÓN DE
SERVICIOS DE
SEGUIMIENTO**



**GESTIÓN DE LA
PLANIFICACIÓN
GENERAL**



**GESTIÓN DE
SERVICIOS DE
ASEGURAMIENTO**



**GESTIÓN DE
SERVICIOS DE
INNOVACIÓN Y
CONSULTORÍA
CONTINUOS**



**GESTIÓN DEL
ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD**



**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**



**GESTIÓN DE
ASEGURAMIENTO
DE AUDITORÍAS**

AISBD-I-SEG-11-2022

**SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN,
DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS
EN LOS INFORMES DE LA AUDITORIA
INTERNA Y LAS DISPOSICIONES DE
CONTRALORIA GENERAL DE LA
REPÚBLICA, CON CORTE AL 30 DE
SEPTIEMBRE DEL 2022.**

RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. En este sentido ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado de evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernanza.

Un producto de los servicios que brinda la Auditoría Interna lo constituye las recomendaciones que se emiten para lograr la mejora y el valor agregado de la Organización. Como parte del proceso de emisión e implementación de las recomendaciones, corresponde la actividad de dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, para determinar el grado de aplicación efectiva de estas, por los diferentes destinatarios de las recomendaciones.

En virtud de esto, y de que esta actividad de seguimiento está contemplada en el Plan de trabajo del año 2022, se procedió a dar seguimiento a las recomendaciones con corte al 30 de setiembre del 2022.

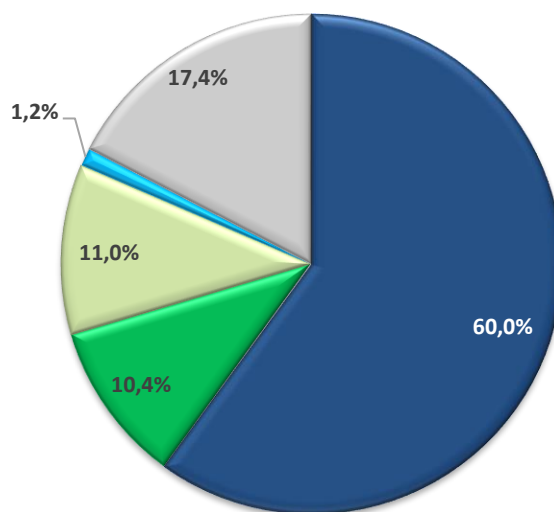
La Auditoría Interna ha implementado recientemente el uso de una herramienta tecnológica denominada Sistema Core de Auditoría Interna (SCAI) en la cual se han registrado todas las recomendaciones emitidas históricamente para su gestión y seguimiento, incluyendo las evidencias relacionadas con la implementación de cada recomendación.

Como resultado del trabajo realizado, se obtiene que para este ejercicio se les dio seguimiento a 345 recomendaciones, de un total de 863 recomendaciones emitidas por esta auditoría desde el inicio de labores en enero del 2010 y hasta el corte actual del 30 de setiembre del 2022. Esto representa que, para esta ocasión, se le proporcionó seguimiento a un 40% del total de las recomendaciones, lo que implica que aproximadamente un 60% ya fueron implementadas o perdieron vigencia por motivo de cambios en las circunstancias y el contexto en que se generaron.

Del total de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, como se indicó anteriormente en el corte que estamos presentando del 2022 se le está dando seguimiento a 345, de estas se concluyó sobre los diferentes estados lo siguiente: un 60% están implementadas al 100%, un 10,4% cuyo grado de cumplimiento es alto (entre 75% y 99%), un 11% con grado de cumplimiento medio (entre 50% y 75%), no se presentan recomendaciones con grados de cumplimiento bajo (entre 25% y 50%) ni muy bajo (entre 0% y 25%), mientras que un 1,2% perdió vigencia en virtud de que las circunstancias que las originaron cambiaron, y un 17,4% se catalogaron como “No Aptas para Seguimiento” debido a que su plan de implementación, presentado por el destinatario de la recomendación, no ha finalizado y además son de reciente emisión.

En el gráfico siguiente se resume el estado determinado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna al corte actual.

**ESTADO DEL TOTAL DE LAS RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO
AL CORTE
(FECHA DEL CORTE SETIEMBRE DEL 2022)**



- Implementada (100%)
- Cumplimiento alto (75% - 99%)
- Cumplimiento medio (50% - 75%)
- Cumplimiento bajo (26% - 50%)
- Cumplimiento muy bajo (0% - 25%)
- Perdió Vigencia
- No Apta para Seguimiento

Además, en el siguiente cuadro se muestran el total de informes emitidos desde el 2010, con el total de recomendaciones y la cantidad de recomendaciones por dar seguimiento al corte actual.

AÑOS	TOTAL DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	TOTAL DE RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO EN EL 2022	IMPLEMENTADA (100%)	CUMPLIMIENTO ALTO (75% - 99%)	CUMPLIMIENTO MEDIO (50% - 75%)	CUMPLIMIENTO BAJO (26% - 50%)	CUMPLIMIENTO MUY BAJO (0% - 25%)	PERDIÓ VIGENCIA	NO APTA PARA SEGUIMIENTO
2010	35	-	-	-	-	-	-	-	-
2011	70	2	1	1	-	-	-	-	-
2012	29	-	-	-	-	-	-	-	-
2013	35	2	1	-	-	-	-	1	-
2014	38	1	1	-	-	-	-	-	-
2015	71	9	7	2	-	-	-	-	-
2016	91	7	4	2	-	-	-	1	-
2017	53	3	-	-	3	-	-	-	-
2018	129	54	33	7	13	-	-	1	-
2019	12	-	-	-	-	-	-	-	-
2020	173	140	109	11	19	-	-	1	-
2021	127	127	51	13	3	-	-	-	60
2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	863	345	207	36	38	-	-	4	60
PORCENTAJE	100%	40%	60,0%	10,4%	11,0%	0,0%	0,0%	1,2%	17,4%

En este estudio se muestra un esfuerzo de la Administración por cumplir las recomendaciones en función de la mejora continua del control interno, de riesgos y procesos.

CONTENIDO:

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.....	2
1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	2
1.3. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	2
1.4. CONFERENCIA FINAL:	5
1.5. ANTECEDENTES:.....	5
2. RESULTADOS:	7
2.1. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES EN FORMA GLOBAL.....	7
2.1.2 ESTADO DE RECOMENDACIONES POR AÑO DE EMISIÓN.....	8
2.2. COMPARATIVO DEL GRADO DE IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES ALCANZADO 2021 VRS. 2022.....	10
2.3. RESUMEN DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES POR DIRECCIÓN.....	11
2.3.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA.....	11
2.3.2. DIRECCIÓN COMERCIAL.....	13
2.3.3. DIRECCIÓN FINANCIERA.....	14
2.3.4. DIRECCIÓN DE CRÉDITO.....	16
2.3.5. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DIGITAL.....	17
2.3.6. DIRECCIÓN DE RIESGOS.....	18
2.3.7. JEFATURA ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES.....	19
3. ANEXOS	22
3.1. ANEXO NO.1 RECOMENDACIONES DETALLADAS POR DIRECCIÓN 23	
3.2. ANEXO NO. 2 OFICIOS NOS. AAI-SR-01-2021, AAI-SR-02-2021, AAI-SR- 04-2021, AAI-SR-05-2021, AAI-SR-06-2021, AAI-SR-07-2021, AAI-SR-08-2021, AAI-SR-09-2021, AAI-SR-10-2021, AAI-SR-11-2021, AAI-SR-12-2021, AAI-SR- 13-2021 Y AAI-SR-14-2021.....	24

INFORME DE SEGUIMIENTO
No. AISBD-I-SEG-11-2022
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS
RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DE LA
AUDITORIA INTERNA Y LAS DISPOSICIONES DE
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CON CORTE
AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2022

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.

El estudio se realizó en atención al programa de trabajo de la Auditoría Interna del año 2022.

1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO.

Evaluar la implementación efectiva de las recomendaciones y disposiciones en función de la mejora de los procesos de riesgo, control y dirección del SBD.

1.3. ALCANCE DEL ESTUDIO.

El examen consistió en revisar la implementación efectiva de las recomendaciones emitidas en el año 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 en la siguiente distribución:

AÑOS	TOTAL DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	TOTAL DE RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO EN EL 2022
2010	35	-
2011	70	2
2012	29	-
2013	35	2
2014	38	1
2015	71	9
2016	91	7
2017	53	3
2018	129	54
2019	12	-
2020	173	140
2021	127	127
2022	-	-
TOTAL	863	345

El Consejo Rector, a través del acuerdo AG-019-05-2022, tomado en la sesión ordinaria 05-2022 de fecha 09 de marzo del 2022, aprobó los “Lineamientos generales para el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría interna y externa”.

Estos lineamientos tienen como objetivo regular el proceso de documentación, implementación y rendición de cuentas, relativos a las recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna o Auditorías Externas; de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno, y con su aprobación se estandarizan a nivel institucional diferentes definiciones relacionadas con el proceso de seguimiento que ejecuta la Auditoría Interna periódicamente.

Entre los cambios más importantes se establece, en el artículo N°2, los estados de implementación de las recomendaciones, distribuidos en: Implementadas, No implementadas, Perdió vigencia y Recomendaciones no aptas para seguimiento.

El estado “Perdió vigencia” corresponde a recomendaciones que ya no son aplicables en virtud de que las circunstancias y/o el contexto que las originaron cambiaron dejando sin efecto lo recomendado, mientras que las “Recomendaciones

no aptas para seguimiento” corresponden a aquellas para las cuales el plazo de implementación prevista exceda el plazo transcurrido entre su emisión y el seguimiento realizado por la Auditoría Interna.

Por otra parte, para aquellas recomendaciones que estén vigentes y sean aplicables, los estados se han definido en dos, únicamente: “Implementadas” y “No implementadas”. No obstante, dentro de las recomendaciones “No implementadas”, se han definido diferentes grados de cumplimiento que permitan ilustrar más adecuadamente los esfuerzos que ha efectuado la administración para el cumplimiento de la recomendación, los cuales son: “Cumplimiento alto (de 75% a 99%)”, “Cumplimiento medio (de 50% a 75%)”, “Cumplimiento bajo (de 25% a 50%)” y “Cumplimiento muy bajo (de 0% a 25%)”.

Esta auditoría, para una mejor comprensión del informe de seguimiento de recomendaciones, seguirá usando el grado de cumplimiento para comunicar los estados reportados para cada recomendación.

En virtud de lo mencionado, y de la transición entre el año 2021 y el 2022, además, con la implementación de un sistema nuevo de auditoría denominado Sistema Core de Auditoría Interna (SCAI), se presenta, para una mejor comprensión, un cuadro resumen del cambio de los estados seguidamente:

Estados anteriores al 2022	Estados a partir del 2022	Grado de cumplimiento
Pendiente	No implementada	Cumplimiento muy bajo (de 0% a 25%)
		Cumplimiento bajo (de 25% a 50%)
Cumplimiento medio (de 50% a 75%)		
Cumplimiento alto (de 75% a 99%)		
En Proceso	Implementada	Implementada (100%)
Ejecutada		-
No aplica	Perdió Vigencia	-
	No apta para seguimiento	-

Esto implica que del seguimiento realizado durante el año anterior hay variaciones no únicamente en la cantidad y el estado de las recomendaciones, sino también en el sentido de que en el seguimiento actual se ilustra de manera más precisa los esfuerzos que hace cada una de las áreas para implementar las recomendaciones que tienen a su cargo.

El estudio se efectúa de conformidad con lo establecido normativa siguiente:

- Ley General de Control Interno, No.8292.
- Normas Generales de Control Interno Sector Público.
- Manual de Normas Técnicas de Auditoría para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su fiscalización.
- Reglamento de Organización y Funciones de la AISBD.
- Manual de Procedimientos de la AISBD.
- Lineamientos generales para el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría interna y externa.

1.4. CONFERENCIA FINAL:

Se le remitió a cada director y jefe responsable de implementar recomendaciones, el estado final de sus recomendaciones con el fin de que manifestara, un comentario u observación, antes de la emisión del informe final. (Ver Anexo No. 2 Oficios Nos. AISBD-OSR-01-2022, AISBD-OSR-02-2022, AISBD-OSR-03-2022, AISBD-OSR-04-2022, AISBD-OSR-05-2022, AISBD-OSR-06-2022, AISBD-OSR-07-2022, AISBD-OSR-08-2022, AISBD-OSR-09-2022, AISBD-OSR-10-2022 y AISBD-OSR-11-2022).

1.5. ANTECEDENTES:

Las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna desde enero del año 2010 hasta el 31 de diciembre del 2021 son en total 863, a las cuales se les ha dado seguimiento por medio de un informe anual, para su efectivo cumplimiento. Hasta

la fecha se han realizado 11 informes de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna (incluyendo el presente).

Cabe resaltar que la Contraloría General de la República comunicó a la Administración, mediante oficio número DFOE-SEM-1344 (14954) de fecha 12 de setiembre del 2022, la finalización del proceso de seguimiento de las disposiciones 4.3 y 4.4 emitidas mediante el informe DFOE-EC-IF-00023-2020, concerniente a la auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del FOFIDE del Sistema de Banca para el Desarrollo, manifestando que la institución cumplió razonablemente con dichas disposiciones.

Es importante señalar que esta Auditoría no ha recibido comunicaciones formales de la Contraloría General de la República sobre el estado de otras disposiciones adicionales emitidas por ese órgano de Control. Las comunicaciones se han dirigido directamente a la Administración.

2. RESULTADOS:

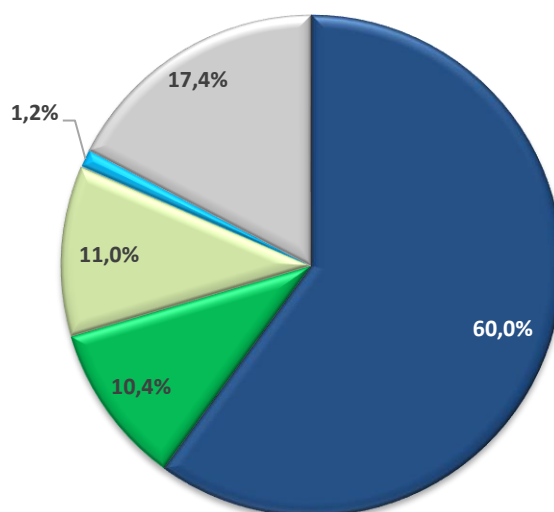
2.1. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES EN FORMA GLOBAL.

Con el seguimiento realizado a las recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, con corte al 31 de diciembre del 2021, se determinó que, de las 345 recomendaciones a dar seguimiento, 207 estaban implementadas al 100%, lo que equivale a un 60%, 36 recomendaciones tienen un grado de cumplimiento alto (entre 75% y 99%), lo que representa un 10,4%, 38 se encuentran en un grado de cumplimiento medio (entre 50% y 75%), equivalente a 11%, no se presentaron recomendaciones con grado de cumplimiento bajo (entre 25% y 50%) ni muy bajo (entre 0% y 25%), mientras que 4 recomendaciones se encontró que perdieron vigencia, correspondiendo a un 1,2% del total, y 60 recomendaciones se catalogaron como “No Aptas para Seguimiento” debido a que son de reciente emisión y el plazo establecido para su cumplimiento en el plan de implementación aún se encuentra abierto. Estas equivalen a un 17,4%. En el cuadro siguiente se puede observar el detalle por año de la forma siguiente:

AÑOS	TOTAL DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	TOTAL DE RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO EN EL 2022	IMPLEMENTADA (100%)	CUMPLIMIENTO ALTO (75% - 99%)	CUMPLIMIENTO MEDIO (50% - 75%)	CUMPLIMIENTO BAJO (26% - 50%)	CUMPLIMIENTO MUY BAJO (0% - 25%)	PERDIÓ VIGENCIA	NO APTA PARA SEGUIMIENTO
2010	35	-	-	-	-	-	-	-	-
2011	70	2	1	1	-	-	-	-	-
2012	29	-	-	-	-	-	-	-	-
2013	35	2	1	-	-	-	-	1	-
2014	38	1	1	-	-	-	-	-	-
2015	71	9	7	2	-	-	-	-	-
2016	91	7	4	2	-	-	-	1	-
2017	53	3	-	-	3	-	-	-	-
2018	129	54	33	7	13	-	-	1	-
2019	12	-	-	-	-	-	-	-	-
2020	173	140	109	11	19	-	-	1	-
2021	127	127	51	13	3	-	-	-	60
2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	863	345	207	36	38	-	-	4	60
PORCENTAJE	100%	40%	60,0%	10,4%	11,0%	0,0%	0,0%	1,2%	17,4%

De manera gráfica se puede visualizar de la siguiente forma:

ESTADO DEL TOTAL DE LAS RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO
AL CORTE
(FECHA DEL CORTE SETIEMBRE DEL 2022)



- Implementada (100%)
- Cumplimiento alto (75% - 99%)
- Cumplimiento medio (50% - 75%)
- Cumplimiento bajo (26% - 50%)
- Cumplimiento muy bajo (0% - 25%)
- Perdió Vigencia
- No Apta para Seguimiento

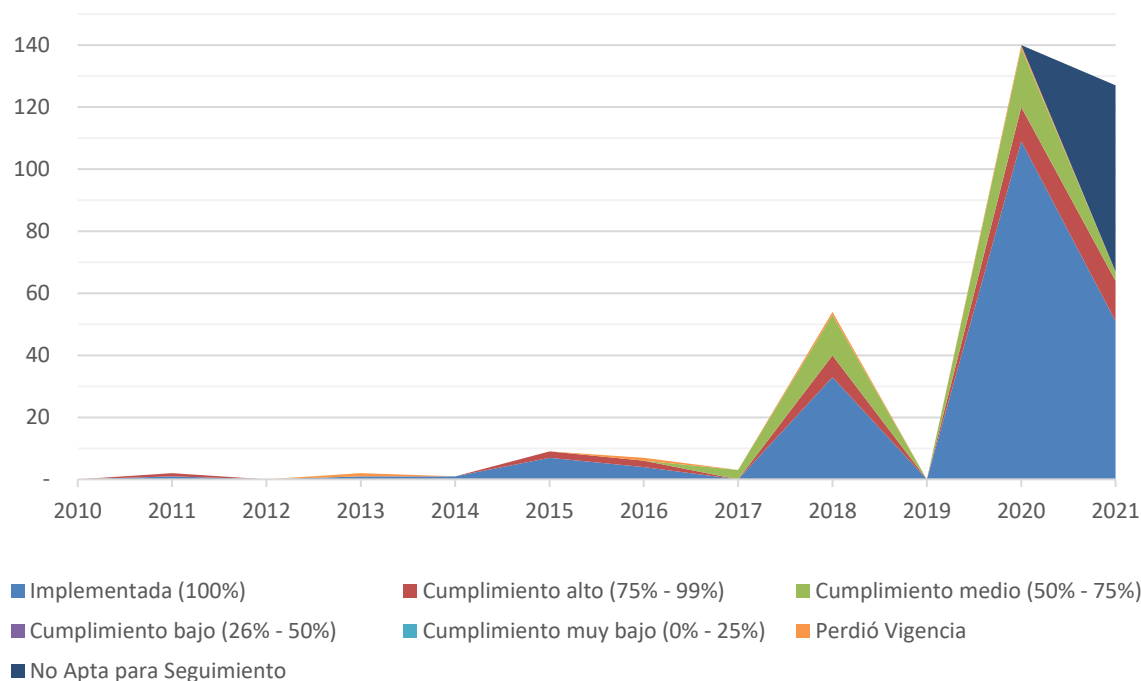
La mayor concentración de recomendaciones por estado se presentó en las recomendaciones implementadas, lo que significa que existe un interés de la administración en implementar acciones que promuevan el cumplimiento de las recomendaciones. Es importante destacar que las recomendaciones de los años 2010-2019 han ido disminuyendo progresivamente, lo que significa que ya se aplicó la recomendación o las circunstancias para su emisión variaron lo cual provoca que su aplicación no sea procedente, lo que demuestra un camino positivo para la mejora de los procesos de riesgo, control y gobernanza.

2.2. ESTADO DE RECOMENDACIONES POR AÑO DE EMISIÓN.

Para el presente informe de seguimiento, con corte al 30 de setiembre del 2022, corresponde, del total de las 345 recomendaciones, dar seguimiento a 218 recomendaciones que se encontraban no implementadas al corte del informe del 2021, emitidas entre el 2010 y el 2021. Además, a ese total de 218 se les suman

127 nuevas recomendaciones emitidas entre el 2021 y el 2022. Seguidamente se muestran en un gráfico las recomendaciones a las que se les dio seguimiento en este corte, distribuidas por año de emisión y por estado:

ESTADO DE RECOMENDACIONES A DAR SEGUIMIENTO, POR AÑO DE EMISIÓN, CON CORTE AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2022



Como se desprende del gráfico anterior la mayor concentración de recomendaciones a dar seguimiento en esta oportunidad se encuentra en los años del 2018, 2020, 2021 y 2022 representando el 95% del total a dar seguimiento. Otro aspecto importante de resaltar es que las recomendaciones emitidas con mayor antigüedad representan únicamente un 5%, sumando en conjunto los años 2011, 2015, 2016, 2017 lo que evidencia una preocupación de la Administración por atender las recomendaciones de la Auditoría Interna.

2.3. COMPARATIVO DEL GRADO DE IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES ALCANZADO 2021 VRS. 2022.

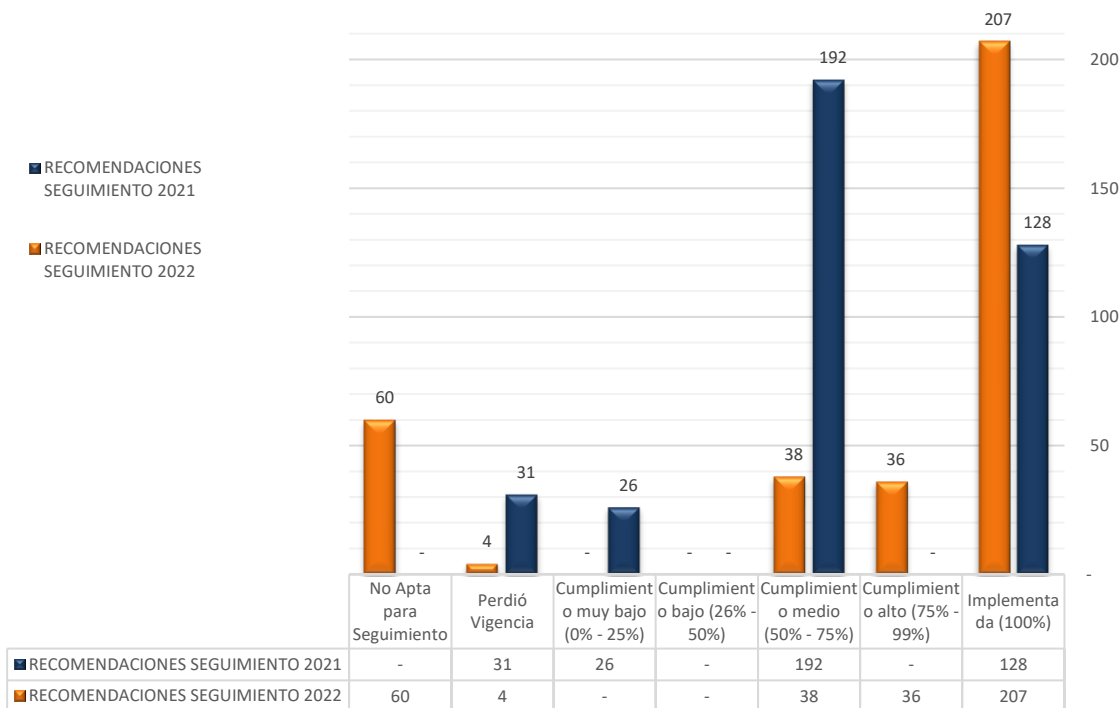
La Auditoría Interna en el seguimiento de las recomendaciones determinó que el grado de ejecución de estas fue alto en ambos períodos, comparando los datos con el corte actual del 2022.

Cabe indicar que entre el informe del 2021 y el 2022 se aprobaron los Lineamientos generales para el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría interna y externa, y se implementó, en producción, el Sistema Core de Auditoría Interna (SCAI), por lo que los estados definidos para las recomendaciones son distintos entre uno y otro informe. La Auditoría Interna realizó una labor de equiparación entre un tipo de estado y otro para la presentación de este corte.

En el año 2021 las recomendaciones implementadas al 100% fueron 128, mientras que actualmente se determinaron 207 en ese estado. Al respecto de las recomendaciones no implementadas, en el 2021 se determinaron 192 recomendaciones con grado de cumplimiento medio y 26 con grado de cumplimiento muy bajo, mientras que para el seguimiento actual se encontraron 36 con grado de cumplimiento alto y 38 con grado de cumplimiento medio. Por otra parte, en el 2021 se presentaron 31 recomendaciones para las cuales las circunstancias o contexto variaron, por lo que perdieron vigencia, mientras que en el presente informe se detallan únicamente 4 recomendaciones con estas características, y finalmente, para el presente período se señala un nuevo estado que hace referencia a la aptitud de las recomendaciones para darles seguimiento; se determinaron 60 recomendaciones no aptas para seguimiento, al corte.

Lo expuesto se puede observar gráficamente de la siguiente forma:

**COMPARATIVO DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN
DE LAS RECOMENDACIONES A LAS QUE SE LES DIO SEGUIMIENTO EN 2021 Y 2022
(CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)**



Las recomendaciones implementadas al 100% representan un 60% del total de recomendaciones a las que se les dio seguimiento con corte al 30 de setiembre del 2022, presentado un incremento sustancial con respecto a las que estaban en este estado en el año 2021.

2.4. RESUMEN DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES POR DIRECCIÓN.

Los estados posibles que pueden presentar las recomendaciones son Implementadas, No implementadas (estas tienen grado de cumplimiento), Perdió Vigencia y No Aptas para Seguimiento. El detalle completo de las recomendaciones se adjunta a este informe como Anexo No.1.

2.4.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA.

Esta dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

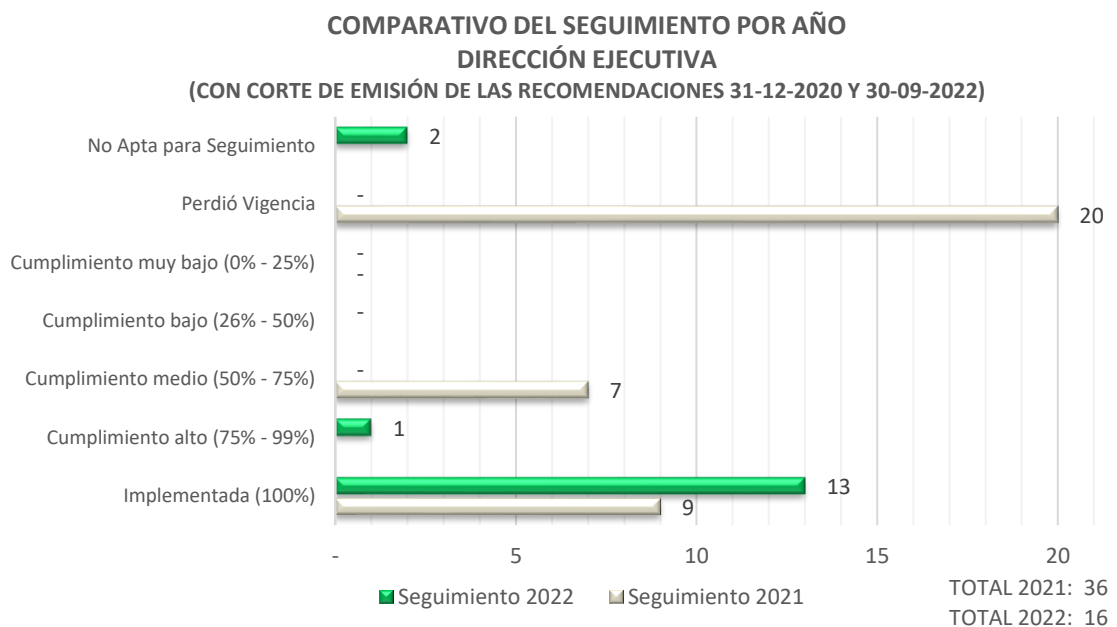
Para el año 2021:

- Implementadas: 9 recomendaciones, correspondiente a un 25%.
- No implementadas con grado de cumplimiento: 7 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio, correspondiente a un 19% del total.
- No Aptas para Seguimiento: 20 recomendaciones, correspondiente a un 56%.

Para el año 2022:

- Implementadas: 13 recomendaciones, correspondiente a un 81%.
- No implementadas con grado de cumplimiento: 1 recomendación con un grado de cumplimiento alto (entre un 75% y un 99%), correspondiente a un 6% del total.
- No Aptas para Seguimiento: 2 recomendaciones, correspondiente a un 13%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:



Conclusión:

El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.4.2. DIRECCIÓN COMERCIAL.

Esta Dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

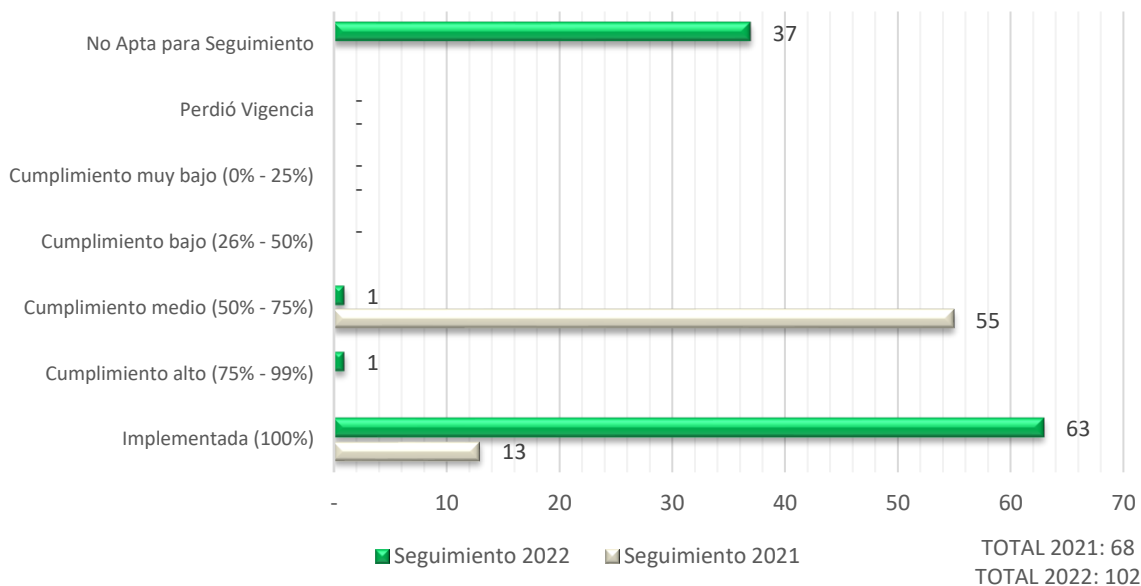
- Implementadas: 13 recomendaciones, correspondiente a un 19%.
- No implementadas con grado de cumplimiento: 55 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio, correspondiente a un 81% del total.

Para el año 2022:

- Implementadas: 63 recomendaciones, correspondiente a un 62%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 1 recomendación con un grado de cumplimiento alto (entre un 75% y un 99%), correspondiente a un 1% del total
 - 1 recomendación con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondiente a un 1% del total.
- No Aptas para Seguimiento: 37 recomendaciones, correspondiente a un 36%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:

COMPARATIVO DEL SEGUIMIENTO POR AÑO
DIRECCIÓN COMERCIAL
(CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)



Conclusión:

Esta Dirección se preocupa por la implementación de las recomendaciones, ya que, de las recomendaciones aptas para seguimiento, un 97% están cumplidas. El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.4.3. DIRECCIÓN DE FINANZAS.

Esta Dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

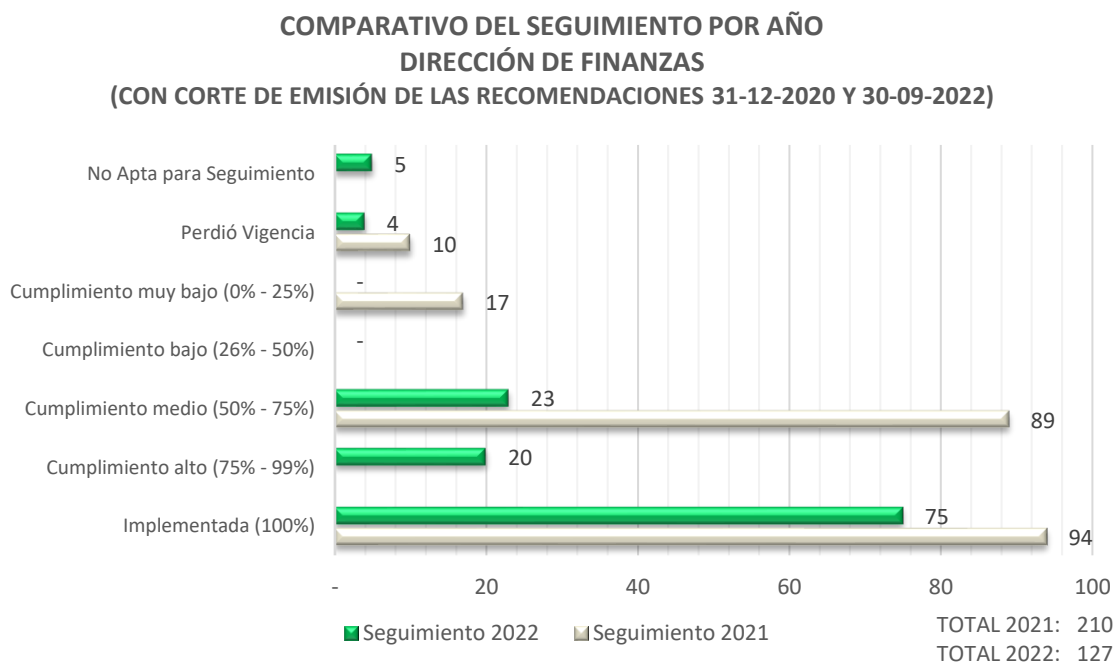
- Implementadas: 94 recomendaciones, correspondiente a un 45%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 89 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondiente a un 42% del total
 - 17 recomendaciones con un grado de cumplimiento muy bajo (entre un 0% y un 25%), correspondiente a un 8% del total.

- Perdió Vigencia: 10 recomendaciones, correspondientes a un 5%.

Para el año 2022:

- Implementadas: 75 recomendaciones, correspondiente a un 59%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 20 recomendaciones con un grado de cumplimiento alto (entre un 75% y un 99%), correspondientes a un 16% del total
 - 23 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondientes a un 18% del total.
- Perdió Vigencia: 4 recomendaciones, correspondientes a un 3%.
- No Aptas para Seguimiento: 5 recomendaciones, correspondientes a un 4%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:



Conclusión:

El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.4.4. DIRECCIÓN DE CRÉDITO.

Esta Dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

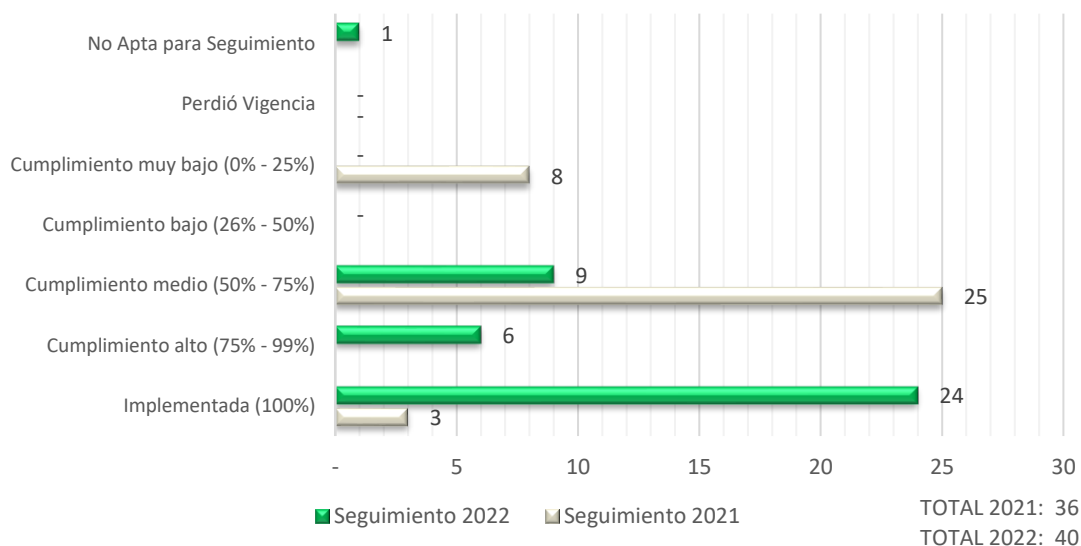
- Implementadas: 3 recomendaciones, correspondiente a un 8%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 25 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondiente a un 70% del total.
 - 8 recomendaciones con un grado de cumplimiento muy bajo (entre un 0% y un 25%), correspondiente a un 22% del total.

Para el año 2022:

- Implementadas: 24 recomendaciones, correspondiente a un 60%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 6 recomendaciones con un grado de cumplimiento alto (entre un 75% y un 99%), correspondientes a un 15% del total.
 - 9 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondientes a un 23% del total.
- No Aptas para Seguimiento: 1 recomendación, correspondiente a un 2%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:

**COMPARATIVO DEL SEGUIMIENTO POR AÑO
DIRECCIÓN DE CRÉDITO
(CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)**



Conclusión:

El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.4.5. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DIGITAL.

Esta Dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

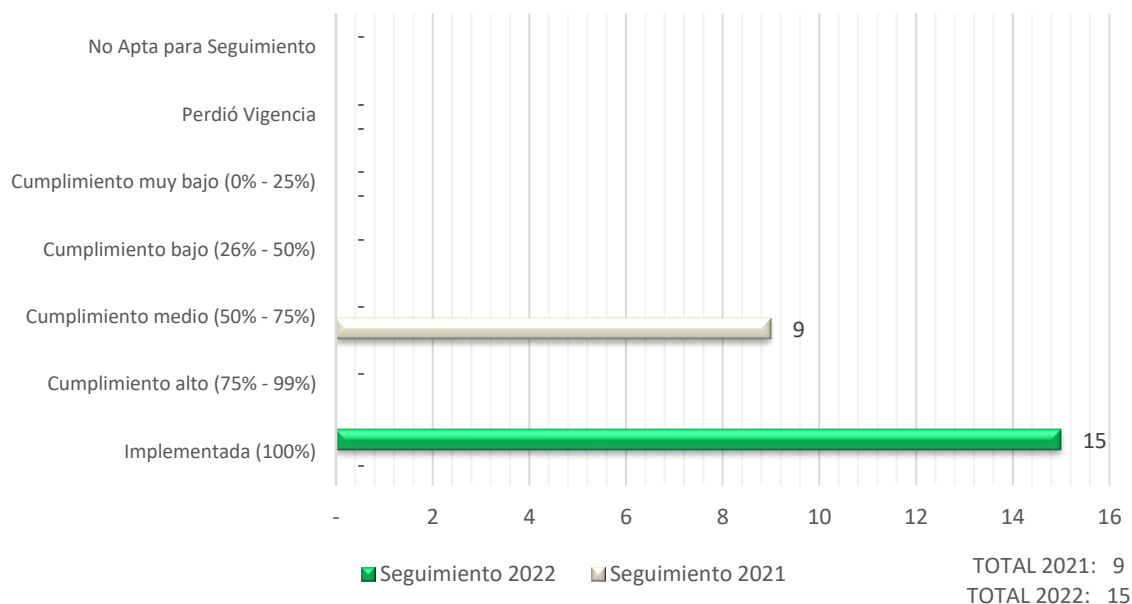
- No implementadas con grado de cumplimiento: 9 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio, correspondiente a un 100% del total.

Para el año 2022:

- Implementadas: 15 recomendaciones, correspondiente a un 100%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:

**COMPARATIVO DEL SEGUIMIENTO POR AÑO
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DIGITAL
(CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)**



Conclusión:

Se puede evidenciar el gran interés y agilidad de parte de esta Dirección en la atención de recomendaciones.

2.4.6. DIRECCIÓN DE RIESGOS.

Esta Dirección, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

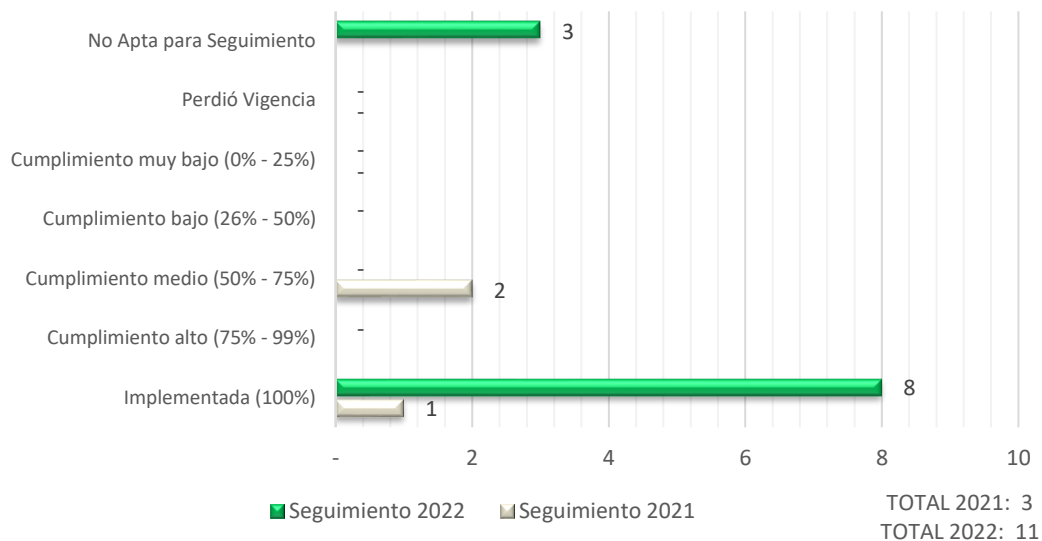
- Implementadas: 1 recomendación, correspondiente a un 33%.
- No implementadas con grado de cumplimiento: 2 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio, correspondiente a un 67% del total.

Para el año 2022:

- Implementadas: 8 recomendaciones, correspondiente a un 73%.
- No Aptas para Seguimiento: 3 recomendaciones, correspondiente a un 27%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:

**COMPARATIVO DEL SEGUIMIENTO POR AÑO
DIRECCIÓN DE RIESGOS
(CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)**



Conclusión:

El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.4.7. JEFATURA ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES.

Esta Jefatura, con respecto a sus recomendaciones, presentó los siguientes estados:

Para el año 2021:

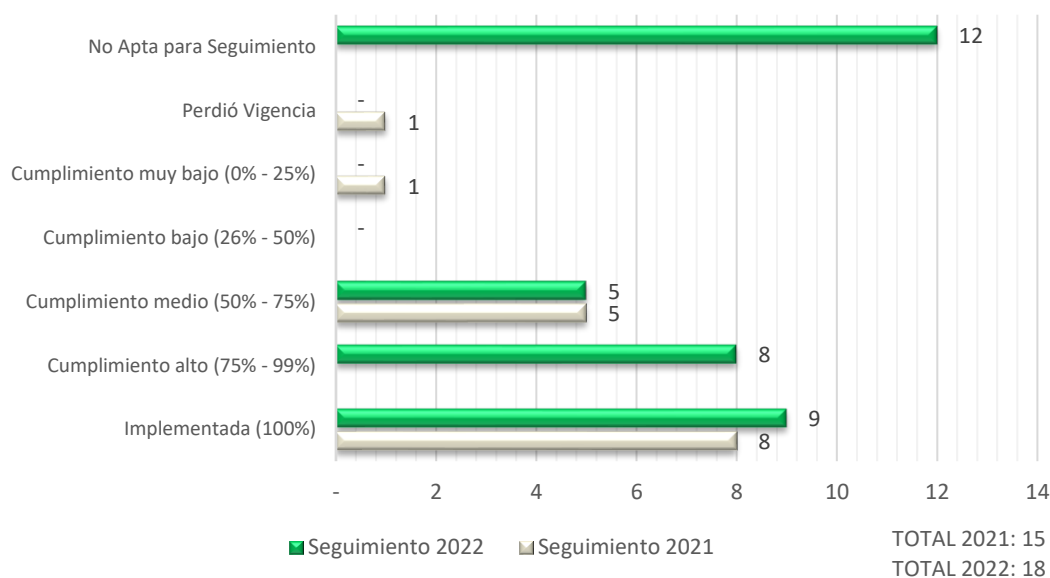
- Implementadas: 8 recomendaciones, correspondiente a un 53%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 5 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondiente a un 33% del total.
 - 1 recomendación con un grado de cumplimiento muy bajo (entre un 0% y un 25%), correspondiente a un 7% del total.
- Perdió Vigencia: 1 recomendación, correspondiente a un 7%.

Para el año 2022:

- Implementadas: 9 recomendaciones, correspondiente a un 26%.
- No implementadas con grado de cumplimiento:
 - 8 recomendaciones con un grado de cumplimiento alto (entre un 75% y un 99%), correspondientes a un 24% del total.
 - 5 recomendaciones con un grado de cumplimiento medio (entre un 50% y un 75%), correspondientes a un 15% del total.
- No Aptas para Seguimiento: 12 recomendaciones, correspondientes a un 35%.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados anteriores:

COMPARATIVO DEL SEGUIMIENTO POR AÑO
JEFATURA ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES
 (CON CORTE DE EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 31-12-2020 Y 30-09-2022)



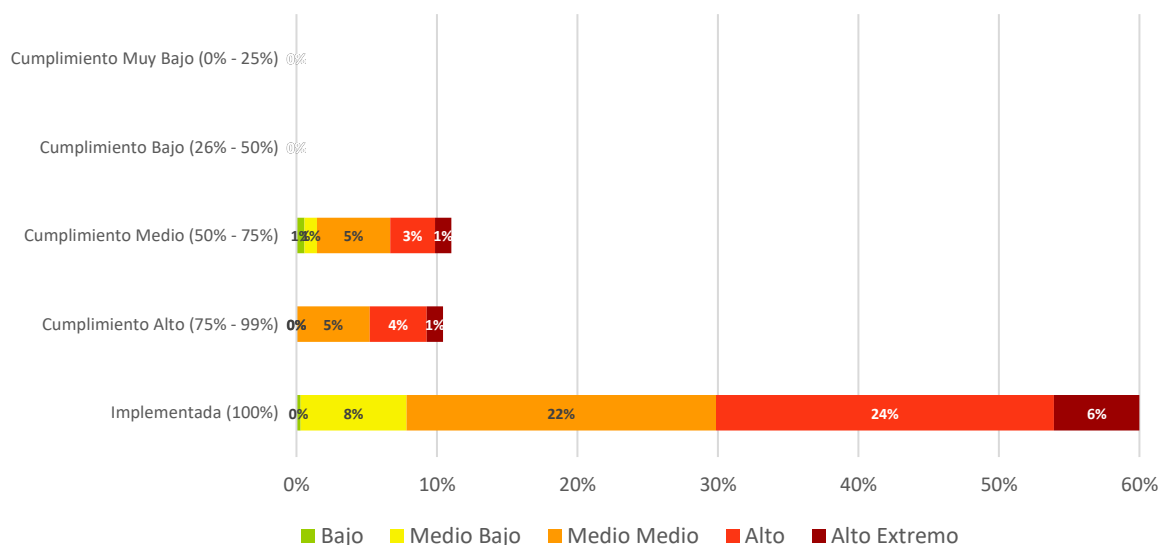
Conclusión:

El resultado de esta distribución nos indica una buena gestión de seguimiento de las recomendaciones, observándose una mejoría con respecto al período anterior.

2.5. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES POR CLASIFICACIÓN DE RIESGO.

Las recomendaciones producto de los servicios de aseguramiento de la Auditoría Interna cuentan con un nivel de riesgo. Para las recomendaciones a las que se les dio seguimiento en el 2022, la distribución por riesgo puede observarse en el gráfico siguiente:

**NIVEL DE RIESGO DE LAS RECOMENDACIONES POR ESTADO DE CUMPLIMIENTO
(CON CORTE AL 30 DE SETIEMBRE 2022)**



3. ANEXOS

3.1. ANEXO NO.1 RECOMENDACIONES DETALLADAS POR DIRECCIÓN

(Excel Adjunto con recomendaciones de la Dirección Ejecutiva, Dirección Comercial, Dirección de Finanzas, Dirección de Crédito, Dirección de Estrategia Digital, Dirección de Riesgos y Jefatura Administrativa y de Operaciones)

**3.2. ANEXO NO. 2 OFICIOS NOS. AISBD-OSR-01-2022, AISBD-OSR-02-2022,
AISBD-OSR-03-2022, AISBD-OSR-04-2022, AISBD-OSR-05-2022, AISBD-
OSR-06-2022, AISBD-OSR-07-2022, AISBD-OSR-08-2022, AISBD-OSR-09-
2022, AISBD-OSR-10-2022 Y AISBD-OSR-11-2022**