



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Servicios Financieros, de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar que el proceso de la Dirección de Inversiones, Gerencia de Pensiones, para la adquisición de títulos valores del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y el Fondo de Prestaciones Sociales cumple con los objetivos de control interno establecidos en el marco regulatorio aplicable.

Como resultado de la evaluación se determinó que la Gerencia de Pensiones y la Dirección de Inversiones están en proceso de cumplimiento del acuerdo de la Junta Directiva, sesión 8976, artículo 18° celebrada el 12 de julio del 2018, en el sentido de fortalecer la gestión de inversiones y financiera del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte tomando en cuenta principios normativos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en temas de gestión de inversiones basada en riesgos y gobierno corporativo; faltando ahondar en principios contemplados en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Reglamento de Gestión de Activos y en el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones en que se incluyen en instrumentos como el Código de Gobierno Corporativo, la definición de Apetito de Riesgo, la Declaración de Apetito de Riesgos, la rotación de los miembros de los comités técnicos y la política de conflictos de intereses. Tales instrumentos, si bien, son para aplicar a nivel Institucional, de manera particular unidades que funcionan bajo el concepto de gobierno corporativo y de riesgos los tienen e implementan, tal es el caso de la Operadora de Pensión Complementaria de la Caja y el Fondo de Retiro de Empleados -FRE-, lo cual la Gerencia de Pensiones y la Dirección de Inversiones deben analizar para valorar su incorporación en beneficio de los mejores intereses de la Institución.

El contrato de la licitación abreviada 2016 LA-000001-9125 “Contratación de Servicios de Intermediación Bursátil a través de Puestos de Bolsa, para negociar títulos valores para las carteras de inversiones del Régimen de IVM, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales” y el manual operativo de BCT Valores Puesto de Bolsa S.A “Procedimiento de prestación de servicios de intermediación bursátil para el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales, administrados por la CCSS”, establecen el deber de definir y ejecutar un programa de capacitación debidamente estructurado, que al no implementarse de manera integral, afectó negativamente la oportunidad de capacitar a los miembros del Comité de Inversiones y de los demás comités institucionales relacionados con el quehacer de las inversiones bursátiles, Comité de Inversiones del Seguro de Salud, Comité de Vigilancia del RIVM y Comité de Riesgos para los Fondos institucionales; existiendo la necesidad de reorientar el programa de capacitación que brinda BCT Valores Puesto de Bolsa S.A., de conformidad con el contrato vigente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORIA INTERNA

Asimismo, la grabación de las llamadas telefónicas por parte de la Dirección de Inversiones, cuando se giran las instrucciones para la orden de la inversión con el funcionario del Puesto de Bolsa al momento de la negociación, es necesaria para asegurar, razonablemente, que los recursos financieros invertidos por la Institución se realizan en las mejores condiciones de seguridad, rentabilidad y liquidez, además se constituyen en prácticas de transparencia y buen gobierno.

La ausencia de aspectos como la conformación y foliatura de los expedientes de compra, los respaldos digitales y la documentación de los procesos, reflejan una oportunidad de mejora para fortalecer este proceso dada la trascendencia que reviste debido a que se tiene que fomentar el valor que le aporta tal actividad a la transparencia y confiabilidad de la información que fundamenta las transacciones de títulos valores con recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como del Fondo de Prestaciones Sociales.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado a la Gerencia de Pensiones realizar los estudios técnicos necesarios y establecer un plan de acción que permita valor implementar en la gestión de las inversiones el Código de Gobierno Corporativo, la rotación periódica de los miembros del Comité de Inversiones del RIVM y la Política de conflictos de intereses. Asimismo, ha sugerido a la Dirección Actuarial y Económica presentar ante los Miembros de la Junta Directiva de la Institución la “Declaración de Apetito de Riesgo” solicitada por el Órgano Director en la sesión 8985, artículo 52, celebrada el 23 de agosto de 2018.

Además, se recomienda a la Dirección de Inversiones ejecutar las acciones necesarias para considerar en la conformación de los expedientes de compra de títulos valores, aspectos que contribuyan a la calidad de la documentación contenida, así como diseñar e implementar un plan de acción dirigido a lograr la rotación del personal responsable de efectuar las transacciones de compra y/o venta de títulos valores a través del mercado de valores, definir un programa de capacitación con el puesto de bolsa BCT Valores y la adquisición, instalación e implementación del sistema que permita la grabación de llamadas telefónicas.



**ASF-54-2019
17-06-2019**

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL

SOBRE LA SUFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE TÍTULOS VALORES EN EL MERCADO PRIMARIO Y SECUNDARIO (POR VENTANILLA Y TRANSADO POR SEGUNDA O MÁS VECES) PARA EL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE Y EL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES

GERENCIA DE PENSIONES: U.E. 9108

DIRECCIÓN INVERSIONES: U.E. 9125

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención al Programa de Trabajo del Área Servicios Financieros correspondiente al 2019.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar que el proceso de la Dirección de Inversiones, Gerencia de Pensiones, para la adquisición de títulos valores del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y el Fondo de Prestaciones Sociales cumpla con los objetivos de control interno establecidos en el marco regulatorio aplicable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar la normativa técnica y legal vigente, leyes, reglamentos, manuales, políticas, estrategias, informes periódicos, acuerdos de comités relacionados con las inversiones en títulos valores del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales.
2. Verificar el cumplimiento del Control Interno de la Dirección de Inversiones en el proceso de las transacciones de inversiones para la adquisición de títulos valores del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales.
3. Verificar que la documentación de las transacciones de adquisición de títulos valores del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales conformada en los expedientes para respaldar la opción de inversión concretada sea apropiada, suficiente, confiable y oportuna.



ALCANCE

El estudio comprende la revisión de normativa prudencial sobre buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo y de riesgo avalada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y emitida por la Superintendencia de Pensiones.

Adicionalmente, se revisaron 21 expedientes de compras en títulos valores del Seguro de Pensiones y el Fondo de Prestaciones Sociales durante el primer semestre del 2018, en ventanilla, mercado primario y mercado secundario.

La evaluación se realizó en cumplimiento a lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidos por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

En la evaluación se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de normativa suplementaria del Consejo Nacional de Supervisión Sistema Financiero-CONASSIF-, “Reglamento de Gobierno Corporativo”, “Reglamento de Gestión de Activos” y “Reglamento de Riesgo”.
- Revisión de 21 expedientes de compras en títulos valores del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales.
- Diseño y aplicación de los resultados del cuestionario de Control Interno al Lic. Álvaro Rojas Loría, Director de Inversiones, Lic. Christian Hernández Chacón, Jefe Área Colocación de Valores y Lic. Melvin Morera, Jefe Área Administración de Cartera, debido a su participación en el proceso de compra de activos financieros, anexo 1. Asimismo, se diseñó y aplicó el cuestionario de Control Interno a los Miembros del Comité de Inversiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, en razón de sus funciones para la aprobación de las inversiones financieras del Seguro de Pensiones, a saber: Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, Coordinador del Comité, Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, representante de la Gerencia de Pensiones y Secretario del Comité, Lic. Jhonny Badilla Castañeda, segundo representante de la Gerencia de Pensiones y Lic. Víctor Fernández Badilla, representante de la Gerencia Financiera, anexo 2.
- Entrevista al Lic. Álvaro Rojas, Director de Inversiones, Gerencia de Pensiones.
- Se realizaron entrevistas y consultas directas por medio de oficios o correo electrónico.

MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, número 17 del 22 de octubre, 1943.
- Política y Estrategia de Inversiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del 2018.
- Reglamento de Inversiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.



- Reglamento sobre Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, artículo 5 y 7 de las actas de las sesiones Nos. 1294-2016 y 1295-2016 del 8 de noviembre del 2016.
- Reglamento de Gestión de Activos, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, artículo 5 del acta de la sesión No. 1452-2018 del 16 de octubre del 2018.
- Reglamento de Riesgo de la Superintendencia de Pensiones.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público N° M-2-2006-CO-DFOE, aprobado mediante resolución número R-CO-94-2006 del 17 de noviembre, 2006. Publicado en el diario oficial La Gaceta número 236 del 8 de diciembre, 2006.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, Contraloría General de la República N° 2-2009-CO-DFOE-Gaceta N°20 del 6 de febrero 2009.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Inversiones.

DISPOSICIONES A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”

ANTECEDENTES

La Dirección de Inversiones¹, es la unidad responsable de colocar en títulos valores los recursos de inversión disponibles y de gestionar la cartera en los mercados financieros, a efecto de que los recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del Fondo de Prestaciones Sociales (como Fondo del Seguro de Pensiones) y el Régimen de Salud en lo que corresponda, se inviertan en las mejores condiciones de seguridad, rentabilidad, liquidez y diversificación que permita el Mercado Financiero y de Valores, y además que se atiendan las obligaciones financieras en el corto, mediano y largo plazo.

Esa Dirección tiene como objetivo conseguir que los recursos destinados para inversión se coloquen en las mejores condiciones existentes y que presenten las mayores ventajas para la Institución mediante la gestión y diversificación de la cartera de inversiones, según las condiciones del Mercado Financiero y de Valores, conforme la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y la normativa interna y externa vigente, para:

¹ Manual de Procedimientos Dirección de Inversiones, versión marzo 2019.



- Desarrollar en forma eficiente, oportuna y con calidad, las actividades estratégicas, técnicas y administrativas, necesarias para facilitar el cumplimiento efectivo de las competencias asignadas.
- Obtener las mejores condiciones de seguridad, rentabilidad, diversificación posible y liquidez en la inversión de las reservas de la Institución.
- Contar con información actualizada de las variables macroeconómicas, el comportamiento del mercado financiero, las diversas opciones de inversión y su posible impacto en las inversiones de los Fondos que administra la Institución.

La Dirección de Inversiones es responsable de administrar, planificar, dirigir, conducir y evaluar estratégicamente los siguientes procesos de trabajo: Dirección y Conducción, Colocación de Valores y Administración de la Cartera de Inversiones.

Seguidamente se detalla cada uno de los procesos señalados:

- **PROCESO DIRECCIÓN Y CONDUCCIÓN**

Desarrolla la gestión estratégica y administrativa; dirige, conduce, controla y evalúa la regulación, la normativa técnica y ejecuta acciones administrativas y de apoyo logístico, requeridos para la administración de inversiones, el control de vencimiento de títulos valores, la custodia de valores y la elaboración de informes técnicos a las diferentes autoridades internas y otras dependencias relacionadas, a efecto de cumplir en forma eficaz con la misión y los objetivos definidos. Para facilitar el desarrollo del proceso de Dirección y Conducción, la Dirección de Inversiones tiene definidos dos subprocesos: Gestión Estratégica y la Gestión administrativa.

- **PROCESO COLOCACIÓN DE VALORES**

Este proceso se lleva a cabo a través del Área Colocación de Valores que es la Unidad responsable de ejecutar la adquisición de títulos valores para los fondos que maneja la Institución: Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte -RIVM-, Fondo de Prestaciones Sociales -FPS- y el Seguro de Salud -SS-, mediante la inversión en instrumentos financieros de acuerdo con los análisis de los flujos diarios de vencimientos de recursos, los cuales son informados a las instancias superiores con las propuestas de transacciones y su respectiva recomendación, así como de los reportes de colocación de recursos según los acuerdos del Comité de Inversiones del RIVM como del Comité del Seguro de Salud, destacando las principales características de las opciones adquiridas, precio y rendimiento de los instrumentos, e informando sobre las compras efectuadas mediante órdenes de transacción para cada operación particular.

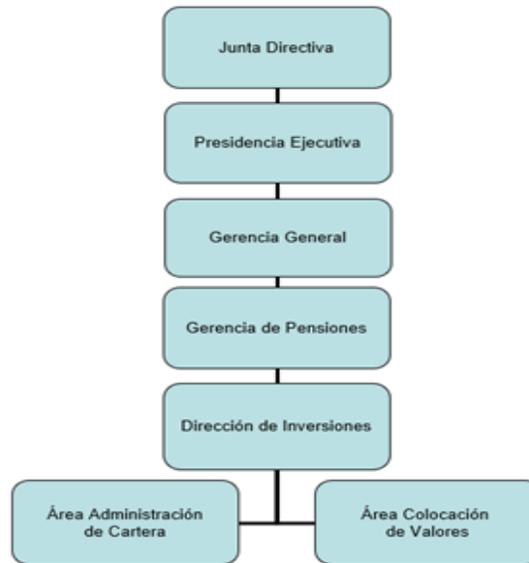
- **PROCESO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

Este proceso se lleva a cabo a través del Área Administración de Cartera que es la unidad responsable de realizar la investigación y el análisis económico de la situación del país, elaborar los informes técnicos de los títulos valores y contribuye a la administración de la Cartera de Inversiones de la Institución a través de su participación en la elaboración de propuestas de política y estrategias orientadas a regir las inversiones. Además, revisa la información concerniente a los registros de compras y redenciones de

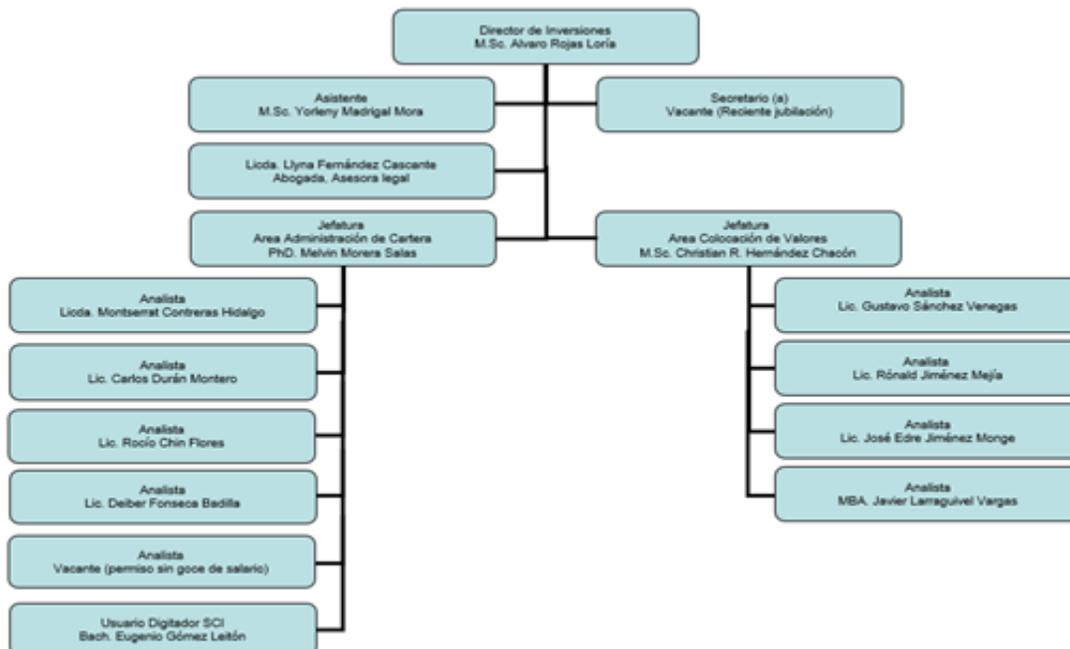


valores (débitos y créditos) que afectan las cuentas contables institucionales por medio de Sistema Control de Inversiones -SCI-.

- **ORGANIGRAMA JERÁRQUICO**



- **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**





RESULTADOS

1. SOBRE LA GESTIÓN ESTRATEGIA DE LAS INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DEL SEGURO DE PENSIONES Y DEL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES

La Junta Directiva de la Institución, ha instruido a la Gerencia de Pensiones que profundice y desarrolle dentro del análisis de acciones que fortalezcan el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, el fortalecimiento de la gestión de las inversiones; tomando en consideración los principios normativos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero -CONASSIF- en temas sobre la gestión de las inversiones basada en riesgos y gobierno corporativo.

Sin embargo, las acciones efectuadas en tal sentido, como el proceso de actualización de normativa interna, entre éstas; el Reglamento de Inversiones del RIVM y el Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones, aún no ha incorporado principios que están contemplados en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Reglamento de Gestión de Activos y el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones, tales como: Código de Gobierno Corporativo, Declaración de Apetito de Riesgos, la rotación de los miembros de los comités técnicos y la política de conflictos de intereses.

La Junta Directiva, en el artículo 18° de la sesión 8976, celebrada el 12 de julio del 2018, al analizar la situación financiera del Seguro de Pensiones, en el acuerdo sétimo instruyó:

“(…)

ACUERDO SÉTIMO: *instruir a la Gerencia de Pensiones para que profundice y desarrolle dentro del análisis de otras medidas que fortalezcan el Seguro de Invalidez Vejez y Muerte, las siguientes opciones: ./.*

- *Fortalecimiento de la gestión de inversiones y financiera en el Régimen de IVM tomando en cuenta principios normativos del CONASSIF (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero) en temas de gestión de inversiones, gestión basada en riesgos y gobierno corporativo.*

(…)”

Los siguientes elementos forman parte de principios contemplados en la gestión de las inversiones basadas en riesgo y de gobierno corporativo avalados por CONASSIF, que no han sido implementados en las inversiones del Seguro de Pensiones y que, de acuerdo con las buenas prácticas internacionales, han comprobado que fortalecen la gestión de las inversiones.

1.1. El Código de Gobierno Corporativo.

El Código de Gobierno Corporativo es el documento que debe tener la entidad a nivel Institucional, donde se describe la estructura y el marco de gobierno corporativo aprobado para el logro de su gestión.

Debe contener, entre otros aspectos, los principios, políticas, códigos, declaraciones, riesgos y valores de la Caja que, como sistema y estructura rige los mecanismos a través de los cuales la Junta Directiva dirige y controla la Institución.



Asimismo, el Código de Gobierno Corporativo debe contener los estatutos, normas, reglamentos internos y procedimientos que orientan el quehacer de la gestión institucional, con el fin de asegurar la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo y de riesgo y garantizar, razonablemente, su divulgación.

El Reglamento de Gobierno Corporativo, en los artículos 42 y 43, señala:

“(…)

Artículo 42. Código de Gobierno Corporativo

Las entidades deben elaborar y publicar su código de Gobierno Corporativo, el cual debe describir la estructura y el marco de Gobierno Corporativo que ha establecido para la gestión del negocio o actividad, las principales políticas según su Apetito y Perfil de Riesgo, el perfil de los miembros del Órgano de Dirección y los mecanismos y medios de control dispuestos por la entidad para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno, entre otros aspectos.

Artículo 43. Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo e información relevante

La entidad debe revelar en su sitio web o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las Partes Interesadas, la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación se debe realizar anualmente y cuando ocurran cambios relevantes. La información se refiere al menos a:

43.1 El Código de Gobierno Corporativo.

(…)”

La Institución no dispone de un Código de Gobierno Corporativo debidamente aprobado, debido a la complejidad de su estructura organizacional y funcional, y de que su diseño, aprobación e implementación no se hizo en función de principios, políticas, códigos y declaraciones de gobierno corporativo.

Lo anterior causa que la estructura y los elementos que en el marco de gobierno corporativo la Administración Activa, Gerencia de Pensiones, Dirección de Inversiones, ha ido incorporando a la gestión de las inversiones del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales, como las políticas y estrategias, la administración de riesgos, los órganos que gestionan la cartera de inversiones, la constitución de requisitos y funciones del Comité de Inversiones del RIVM, los requisitos de los activos sujetos a inversión y a los mercados, los límites prudenciales, la concesión de créditos, entre otros elementos, se encuentren dispersos en diferentes documentos, mecanismos, procesos y procedimientos.

En consecuencia, no obstante, los esfuerzos realizados por la Dirección de Inversiones para direccionar la gestión de las colocaciones del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales a los conceptos de buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo y de riesgos, al no resumirse en un compendio, sino quedar dispersos, hace más compleja la acreditación del cumplimiento de su sistema de control interno, lo cual representa una oportunidad de mejora en el control de la gestión.



No obstante, el Código de Gobierno Corporativo es Institucional, en lo particular, unidades de la Caja, que funcionan bajo el concepto de gobierno corporativo y de riesgos, si disponen de un Código de Gobierno Corporativo debidamente aprobado e implementado, tal es el caso de la Operadora de Pensión Complementaria de la Caja y el Fondo de Retiro de Empleados -FRE-, logrando que la estructura y el marco de gobierno corporativo quede articulado.

Al respecto, se evidencia la conveniencia y factibilidad normativa de que la Gerencia de Pensiones, Dirección de Inversiones, disponga de un Código de Gobierno Corporativo en la gestión de las inversiones bursátiles realizadas con recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Fondo de Prestaciones Sociales, gestionando la adhesión de buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo que promueven, entre otros aspectos, la adecuada administración, prevención, transparencia, divulgación, gestión de conflictos de interés y gestión de riesgos; lo que fomenta el control de las transacciones bursátiles y del proceso de la toma de decisiones por parte de todos los involucrados en la gestión.

1.2. La Declaración de Apetito de Riesgo

La Declaración de Apetito de Riesgo es el documento aprobado por la Junta Directiva de la Institución que permite articular los niveles y tipos de riesgos que la Institución está dispuesta a aceptar o a evitar con el fin de alcanzar sus objetivos². Debe formar parte del Código de Gobierno Corporativo, alineando, a través del establecimiento del Apetito de Riesgo, los objetivos, estrategias, planes institucionales y límites operacionales con el propósito de ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias, siendo que actualmente no existe una Declaración de Apetito de Riesgo Institucional aprobada por la Junta Directiva.

El Reglamento de Gobierno Corporativo, señala:

“(…)

Artículo 13. Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo

El Órgano de Dirección debe aprobar y dar seguimiento al Apetito de Riesgo, así como asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad. De acuerdo con las políticas emanadas por el Órgano de Dirección, el Apetito de Riesgo debe ser comunicado por medio de una Declaración de Apetito de Riesgo que es comprendida por las Partes Interesadas pertinentes, entre otros: el propio Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, los Órganos de Control y los empleados de la entidad. Dicha Declaración de Apetito de Riesgo debe de estar disponible para el supervisor.

La Declaración de Apetito de Riesgo de la entidad incluye, entre otros:

13.1 Consideraciones cuantitativas y cualitativas.

13.2 El nivel y tipos de riesgo que la entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros está dispuesta a asumir con el fin de desarrollar sus actividades o negocios dentro de su Capacidad de Riesgo individual y agregada.

² Reglamento de Gobierno Corporativo Artículo 3 Definiciones: i) Declaración de Apetito de Riesgo: La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.



13.3 Límites y consideraciones comerciales u operacionales, de conformidad con la estrategia de negocio o actividades sustantivas.

El Apetito de Riesgo debe comunicarse a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

(...)”

El Reglamento de Riesgos de la SUPEN, en el artículo 3, sobre la “definición” de términos, amplía los requerimientos de la Declaración de Apetito de Riesgo y señala que debe contener declaraciones para enfrentar los riesgos de reputación y de conducta, indica:

“(...)”

Declaración de Apetito de Riesgo: *La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.*

(...)”

La referida norma -Reglamento de Riesgos-, asimismo, señala que, en el marco de la gestión de riesgos, la elaboración del Apetito de Riesgo debe definir el procedimiento y la metodología utilizada, indica:

“(...)”

Artículo 9. El marco de gestión de riesgos

El marco de gestión de riesgos debe contemplar, al menos, los siguientes aspectos: ./.

g. El procedimiento y la metodología para definir y revisar el apetito de riesgo.

(...)”

Se determinó que la Caja no tiene aprobada una Declaración de Apetito de Riesgo Institucional, lo que se tiene es el perfil del proyecto “Sistema Gestión Integral de Riesgos y Continuidad de los Servicios de la CCSS”, una “Guía práctica para gestionar riesgos operativos” y la Política de Riesgos Financieros de las Inversiones en Títulos Valores y Crédito Hipotecario, Año 2018 (Mercado Nacional e Internacional), que en ningún caso contienen la elaboración del Apetito de Riesgo y la Declaración de Apetito de Riesgo aprobada por el Órgano Director.

En el caso particular de las inversiones bursátiles con recursos del Seguro de Pensiones, al manifestarse la voluntad del Órgano Director de acogerse a los principios de buena práctica internacional de gobierno corporativo y de riesgo, se tiene el deber de diseñar, aprobar e implementar el Apetito de Riesgo y la Declaración de Apetito de Riesgo, si no Institucional, si para las inversiones, ya que como parte de la planificación estratégica de las inversiones, entre ella, la Política y Estrategias de Inversión anual y los límites prudenciales, entre otros aspectos, deben de confeccionarse de conformidad con dicha Declaración.



El Reglamento de Riesgos, entre las responsabilidades de la Junta Directiva sobre la gestión de riesgos de los fondos que administra la Caja, señala que la planificación estratégica de las inversiones debe incluir la Declaración de Apetito de Riesgo, el artículo 6, indica:

“(…)

Artículo 6. Responsabilidades del Órgano de Dirección

El Órgano de Dirección es responsable de aprobar y mantener la estrategia de gestión de riesgos de los fondos administrados. En este rol le corresponde, entre otros: ./.

c) Aprobar y evaluar periódicamente la planificación estratégica de las inversiones de acuerdo con las características de cada fondo administrado, la planificación debe incluir la declaración de apetito de riesgo para los riesgos a los que están expuestas las inversiones, los objetivos de rentabilidad para los fondos administrados y la asignación estratégica de activos.

“(…)”

De igual forma, entre las responsabilidades de la Gerencia de Pensiones, Dirección de Inversiones, está el que las decisiones de las inversiones se tomen y ejecuten según la Declaración de Apetito de Riesgo, indica:

“(…)”

Artículo 7. Responsabilidades de la Alta Gerencia

Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia: ./.

d) Aprobar los controles necesarios para que las decisiones de inversión se tomen y se ejecuten en el marco de la declaración del apetito de riesgo y de las políticas de inversión aprobadas. Igualmente debe establecer los controles necesarios para que se lleve a cabo una gestión adecuada de los riesgos a los que están expuestas las inversiones.

“(…)”

Al respecto, en el documento “Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte Política y Estrategia de Inversiones 2019”, se define que la Caja es un inversionista institucional profesional y moderado, no obstante, la aseveración de que es “moderado” no se fundamenta en los resultados de un procedimiento o en una metodología aplicada que definiera el Apetito de Riesgo o en una Declaración de Apetito de Riesgo, el documento señala:

“(…)”

1.2 Justificación.

El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja es un inversionista profesional que tiene como propósito el crecimiento de una reserva de contingencia, con un horizonte de inversión primordialmente de largo plazo. Se considera un inversionista institucional profesional, así como moderado, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

“(…)”



Se evidencia que no existe una Declaración de Apetito de Riesgo aprobada por la Junta Directiva de la Institución considerando que el Comité de Inversiones del RIVM, en la Sesión 324-18 del 18 de julio 2018, acordó solicitar a la Dirección de Inversiones y al Área Administración de Riesgos, trabajar en la elaboración de una declaración de Apetito de Riesgo para ser presentada ante el Órgano Director, se indica:

“(…)

ACUERDO CUARTO: *Exposición “Perfil de Riesgo” a cargo del Lic. Ronald Chaves
Una vez realizada la exposición “Perfil de Riesgo” por parte del Lic. Ronald Chaves, los miembros del Comité acuerdan: ./.*

- *Solicitar a la Dirección de Inversiones que en conjunto con el Área de Riesgos trabajen en el tema de la declaración de apetito al riesgo y establezcan una metodología para ser presentada a la Junta Directiva.*

(…)”

En este mismo sentido, la Junta Directiva, en el artículo 52° de la sesión 8985, celebrada el 23 de agosto de 2018, al conocer el documento Política de Riesgos Financieros de las Inversiones en Títulos Valores y Crédito Hipotecario, Año 2018 (Mercado Nacional e Internacional), acordó solicitar a la Dirección Actuarial y Económica la presentación de una “Declaración de Apetito de Riesgo”, cuyo cumplimiento no fue posible acreditar.

La causa de no disponer de un perfil o Apetito de Riesgo y de la Declaración de Apetito de Riesgo, al menos para las inversiones bursátiles del Seguro de Pensiones, es el limitado tiempo que se ha transcurrido desde el acuerdo tomado por la Junta Directiva en que solicita a la Dirección Actuarial y Económica la elaboración del Apetito y la Declaración de Riesgo. Asimismo, la elaboración del Apetito de Riesgo y de la Declaración de Riesgo requiere de una metodología que contemple la capacidad de riesgo previamente acordada para fundamentar la identificación de riesgos inherentes, los parámetros de probabilidad e impacto y los niveles de riesgo.

No disponer del Apetito de Riesgo y de la Declaración de Apetito de Riesgo tiene la consecuencia de que la planificación estratégica de las inversiones del Seguro Pensiones, metas, objetivos, procesos sustantivos de los riesgos relevantes que podrían afectar la consecución de los objetivos y las Líneas de Defensa, no estén diseñadas y alineados al Apetito de Riesgo y a la Declaración de Apetito de Riesgo, lo cual podría incrementar los riesgos operativos de la gestión de las inversiones bursátiles del Seguro de Pensiones.

1.3 La rotación de miembros en los comités técnicos.

En la gestión de las inversiones bursátiles del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales, no se tiene establecido la rotación de los miembros de los comités involucrados en el proceso, a saber: Comité de Inversiones del RIVM, Comité de Vigilancia del RIVM, Comité de Riesgos para los Fondos Institucionales, lo cual es contrario con las buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo y de riesgos aplicadas por CONASSIF.



El Reglamento de Gobierno Corporativo, en el capítulo III sobre los Comités Técnicos, indica:

“(…)

Artículo 24. Comités

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, el Órgano de Dirección debe establecer comités técnicos, en concordancia con la responsabilidad relativa a los comités establecida en el artículo 6, numeral 6.4 de este Reglamento. Dichos comités deben contar con una normativa, que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informará al Órgano de Dirección. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.

El Órgano de Dirección debe considerar la rotación periódica de los miembros de los comités, para evitar la concentración excesiva del poder y promover nuevas perspectivas. Esta rotación debe tomar en cuenta las competencias y experiencia de los miembros nominados.

“(…)”

El reglamento de Riesgos de la SUPEN establece el deber de que los miembros del Comité de Riesgos roten periódicamente, indica:

“(…)”

Artículo 14. Integración del Comité de Riesgos

La conformación del Comité debe rotarse periódicamente con nuevos miembros para evitar la concentración excesiva del poder y promover nuevas perspectivas. Dicha rotación puede ser total o parcial, según lo establezca la normativa interna del Comité.

“(…)”

La normativa interna en materia de inversiones bursátiles, el Reglamento de Inversiones del RIVM, el Reglamento para Administración Integral de Riesgos de Riesgos Institucionales y el Reglamento para la conformación y otros aspectos del Comité de Vigilancia del Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), no contemplan la rotación periódica de los miembros de los diferentes comités involucrados en la gestión de las inversiones bursátiles con recursos de los Fondos de inversión que administra la Institución.

La causa de la falta de rotación de los miembros de dichos Comités es el perfil profesional y el nivel jerárquico requerido para los candidatos, a saber: Experiencia en áreas como economía, finanzas, administración, análisis de riesgo, conocimiento técnico, así como del mercado bursátil. Asimismo, los candidatos deben ostentar el rango de director, asesor de gerencia o jefatura de área. Además, los miembros de los Comités deben sesionar periódicamente siendo que su participación forma parte de sus obligaciones ordinarias y se considerará falta grave la ausencia injustificada a las sesiones de trabajo.

A consecuencia de la falta de rotación de los miembros de los Comités relacionados con la gestión de las inversiones financieras con recursos del Seguro de Pensiones, se concentra el poder de manera excesiva,



se desincentiva la promoción de nuevas perspectivas en la toma de decisiones y se puede llegar a una pasividad y rutina que impida identificar los riesgos asociados a las inversiones del RIVM.

1.4 Política de conflicto de intereses.

En la gestión de las inversiones bursátiles del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales, no se dispone de una política de conflictos de intereses, lo cual es contrario a las buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo y de riesgos aplicadas por CONASSIF.

El Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones en el artículo tres, define los conflictos de intereses de la siguiente forma:

“(…)

Conflictos de intereses: cualquier acto, omisión o situación de una persona, sea física o jurídica, que pudiere otorgar ventajas o beneficios indebidos, para sí o para terceros, producto de la administración de los fondos o la prestación de servicios relacionados con estos.

(…)”

En la sección octava del Reglamento de Riesgos, se indica que los conflictos de intereses se deben abordar a través de una política aprobada por la Junta Directiva de la Institución y debe incluir aspectos como la definición de los supuestos que conformarían un eventual conflicto de intereses, la responsabilidad de los involucrados para no favorecer situaciones que puedan producir conflictos de intereses, comunicar cualquier asunto que pueda resultar o haya resultado en un conflicto de intereses, así como el deber de todos los funcionarios de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses, el artículo 23, señala:

“(…)”

SECCIÓN VIII Conflictos de Intereses

Artículo 23. Política sobre conflictos de intereses

El Órgano de Dirección debe aprobar una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses que incluya, entre otros aspectos:

23.1 Una definición de los supuestos que configurarían un eventual conflicto de intereses para los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo resto del personal de la entidad y terceros contratados; así como la forma en que serán gestionados. Cuando los conflictos no se pueden prevenir o evitar, deben ser revelados adecuadamente.

23.2 El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de no propiciar situaciones que puedan producir conflictos de intereses.

23.3 El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses. La entidad debe comunicar estos asuntos a las Partes Interesadas conforme a sus políticas.

23.4 El deber de los miembros del Órgano de Dirección y de los comités existentes, de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.

(…)”



Asimismo, la referida norma, señala el deber de la Gerencia de Pensiones, Dirección de Inversiones, de establecer procedimientos para la gestión de los conflictos de intereses y mecanismos para actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de intereses, el artículo 23, indica:

“(…)

Artículo 23. Política sobre conflictos de intereses

./.

23.5 El deber de la Alta Gerencia, o del administrador de recursos de terceros, de establecer procedimientos para la gestión de los conflictos de intereses que se presenten en la aprobación de transacciones que puedan afectar a la entidad o al Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.

23.6 Los mecanismos que permitan al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia, según corresponda, actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de intereses. La política debe ser plenamente conocida y cumplida por todos los colaboradores de la entidad.

(…)”

Al respecto, la Gerencia de Pensiones, Dirección de Inversiones, según se evidencia en el cuestionario de control interno aplicado a las jefaturas de Área y al Director de Inversiones, han efectuado acciones administrativas encaminadas a la atención de los eventuales conflictos de intereses en la gestión de las inversiones bursátiles con recursos del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales, como abordar y dar solución a las situaciones de conflictos de intereses que eventualmente se presenten a nivel del Área y hacerse asesorar a través de consultores externos contratados por la Gerencia de Pensiones. Sin embargo, no se dispone de un documento, una política, debidamente aprobada por la Junta Directiva, que gestione los eventuales conflictos que se presenten al invertir los recursos.

Lo anterior, se evidencia en el cuestionario de control interno aplicado a los miembros del Comité de Inversiones del RIVM quienes manifiestan que no cuentan con una política de conflicto de interés, esto en su gestión para con las inversiones bursátiles del Seguro de Pensiones.

La causa de que no se disponga de una política de conflictos de intereses es que recientemente se dio el acuerdo de Junta Directiva donde se instruyó a la Gerencia de Pensiones a fortalecer la gestión de las inversiones del Seguro de Pensiones por medio de la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y de riesgos, que incluyen el establecimiento de políticas de conflictos de intereses lo cual está en proceso.

No obstante, al carecer de dicha política, presenta la consecuencia de que ante una eventual situación de conflicto de intereses en la gestión de las inversiones, la misma no se lograra evitar y de que no se esté en la capacidad de gestionar adecuadamente, a través de mecanismos, procedimientos y procesos de control previamente diseñados, probados, aprobados e implementados.



2. SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE Y DEL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES

De la evaluación efectuada en el sistema de control interno de las inversiones en títulos valores con recursos financieros del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales, a través de la Dirección de Inversiones, se presentan oportunidades de mejora en aspectos de control sobre la rotación de personal, la definición del programa de capacitación que brindan los puestos de bolsa y la grabación de las llamadas telefónicas al transar activos financieros.

2.1 Rotación de personal encargado de efectuar las compras y/o ventas de las inversiones.

El Área Colocación de Valores de la Dirección de Inversiones tiene la capacidad de rotar el personal encargado de realizar las compras y/o ventas de títulos valores del Seguro de Pensiones, del Fondo de Prestaciones Sociales y del Seguro de Salud, sin embargo, no se ha realizado, a pesar de constituir una práctica sana en este tipo de procesos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, impulsa la rotación metódica de labores, indica:

“(…)

2.5.4 Rotación de labores

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida.

“(…)”

Asimismo, el Reglamento de Gobierno Corporativo, regula la concentración de poder por medio de una adecuada composición de la estructura organizacional y funcional, indica:

“(…)”

Artículo 6. Estructura organizacional

El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto implica, entre otros aspectos, que:

6.1 *Revisa que el tamaño y composición de la estructura organizacional está acorde con las necesidades de la entidad y garantiza que el poder no se concentra de manera indebida.*

“(…)”

Entre las razones para no rotar el personal encargado de efectuar las compras y/o ventas de los activos financieros es que la Dirección de Inversiones es una unidad especializada que requiere de planes de acción coordinados para materializar exitosamente un proceso de rotación del personal. Al respecto, en entrevista realizada el 20 marzo 2019, al Lic. Álvaro Rojas Loría, Director de Inversiones, indica:



“(…)

La Dirección es una de las unidades más especializadas en las funciones propias, razón por la cual se requiere planes de acción para realizar dicha[s] rotaciones. Aunque algunos funcionarios tengan capacidades y conocimiento para la sustitución, se requiere por lo menos un mes o más, para que, en conjunto con la persona titular, pueda absorber el conocimiento necesario, bajo la supervisión de la jefatura.

Por lo anterior, esta Dirección viene con el proceso de capacitación para mejorar el proceso de rotación dado la especialización de los puestos de trabajo, mediante capacitación y reuniones, donde se expusieron los procesos.

“(…)”

Asimismo, el Lic. Rojas Loría, considera pertinente *“resaltar, que [la] Jefatura inmediata supervisa y controla el proceso, y tiene capacidad de sustituir en el caso de que sea necesario.”*, y que, por el momento, sin tener constituido un plan de acción, aunque algunos funcionarios tengan las capacidades y conocimientos para la sustitución, no es conveniente rotar el personal encargado de efectuar las transacciones bursátiles entre los fondos de inversión institucional, básicamente entre las inversiones del Seguro de Pensiones y el Seguro de Salud.

El Lic. Christian Hernández Chacón, Jefe del Área Colocación de Valores de la Dirección de Inversiones manifestó *“Hay cuatro funcionarios para dar seguimiento al proceso del RIVM, FPS y Seguro de Salud. Se estaría en la capacidad de cambiar de proceso lo cual es un evento que probar en el corto plazo.”*

El no efectuar una adecuada rotación entre el personal encargado de las compras y/o ventas en títulos valores, además de incumplir normas de control interno básicas en procesos sensibles, ocasiona que se concentre el poder de la “toma de decisiones”, lo cual podría generar relaciones de conflicto de intereses en la gestión de las inversiones bursátiles.

2.2 Capacitación brindada por BCT Valores Puesto de Bolsa S.A.

El puesto de bolsa BCT Valores Puesto de Bolsa S.A., contratado por la Institución mediante la licitación abreviada 2016LA-000001-9125 “Contratación de Servicios de Intermediación Bursátil a través de Puestos de Bolsa, para negociar títulos valores para las carteras de inversiones del Régimen de IVM, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales” (prorrogado en dos ocasiones y actualmente vigente), no ha cumplido con todos los requerimientos de capacitación establecidos en el contrato y en el manual operativo del puesto de bolsa denominado: “Procedimiento de prestación de servicios de intermediación bursátil para el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales, administrados por la CCSS”, esto, no obstante las asesorías, charlas y capacitaciones que se evidenció ha brindado.

El contrato de servicios de intermediación bursátil y el manual operativo del puesto de bolsa determinan la forma en que se debe desarrollar la actividad de capacitación con dicho puesto, a saber: Se debe impartir un mínimo de cuatro charlas y talleres por año sobre inversiones y operaciones bursátiles locales e internacionales, antes de brindar la capacitación hay que coordinar con la Caja el momento



más adecuado, la capacitación ha de estar dirigida a los miembros de los cuerpos colegiados de la Institución (Comité de Inversiones del Régimen de Pensiones), deben tener una duración mínima de 12 horas efectivas, los participantes no pueden sobrepasar a 20 personas, hay que entregar certificados de participación y se tiene que confeccionar un **programa definido que incluya objetivos y metodología** a utilizar en los cursos, seminarios y talleres, lo cual no se logró evidenciar.

El contrato de servicios de intermediación bursátil con BCT Valores Puesto de Bolsa S.A., sobre el tema de las asesorías y capacitación a brindar, señala:

“(…)

5.3 ASESORÍAS. El PUESTO asesorará a LA CAJA en materia de inversiones y operaciones bursátiles, tanto locales como internacionales.

5.4 CAPACITACIÓN. El PUESTO, como parte de su asesoría, ofrecerá a la Dirección de Inversiones, cuatro charlas y talleres como mínimo al año, lo anterior en coordinación con LA CAJA, para efectos del momento oportuno de impartirlos, sobre temas de economía general, mercado financiero y valores local y análisis de tipo bursátil, de riesgos y las principales incidencias del entorno económico nacional e internacional que tengan impacto en el mercado bursátil local e internacional.

(…)”

Asimismo, el manual de operaciones del puesto de bolsa BCT, indica:

“(…)

1.4 Coordinación de capacitaciones

Coordinar anualmente con el funcionario designados por la administración del RIVM, SS y FPS, charlas periódicas de actualización dirigidas a los miembros de los diferentes cuerpos colegiados de la administración del RIVM, SS y FPS, en grupos de 20 personas como máximo, una duración de 12 horas efectivas con periodicidad trimestral y entrega de certificados de participación, enfocando temas financieros, económicos y de intermediación bursátil.

Llevar a cabo actividades de capacitación **con un programa definido** que incluya objetivos, metodología a utilizar en cursos, seminarios y talleres sobre temas de mercado bursátil, instrumentos financieros, contabilidad, operativa bursátil y análisis de riesgos.

(…)”

Entre las razones por las cuales no se puede acreditar que BCT Valores Puesto de Bolsa S.A, haya cumplido con todos los requerimientos de capacitación es que el Área Colocación Valores solicita las capacitaciones de acuerdo con las necesidades que se vayan presentando en el portafolio de inversiones del Seguro de Pensiones, no según lo determinado en un programa formal que, entre otros elementos contenga objetivos, metodologías, temas, periodicidad de cursos, duración y horas efectivas, participantes, cupos por curso y entrega de certificados en los casos que así se defina.

Consecuencia de lo anterior, se ha dejado de aprovechar oportunidades de capacitación valiosa impartida por entes expertos del mercado de valores que podrían haber coadyuvado a mejorar la capacidad, conocimiento y criterio, entre otros, de los Miembros del Comité de Inversiones del Régimen



de Invalidez, Vejez y Muerte, así como a los demás cuerpos colegiados institucionales relacionados con el quehacer de las inversiones en títulos valores con recursos institucionales, a saber: Comité de Vigilancia del RIVM, Comité de Inversiones del Seguro de Salud y Comité de Riesgos para Fondos Institucionales, así como otros funcionarios de la Institución relacionados con los temas financieros, dado que finalmente son recursos de la Caja que deben ser usados para mejorar el conocimiento en general.

2.3 Grabación de llamadas telefónicas al transar activos financieros.

En la operativa para las transacciones bursátiles con recursos del Seguro de Pensiones y del Fondo de Prestaciones Sociales a través de la intermediación con los puestos de bolsa, cuando se efectúa la instrucción por parte de la Caja como cliente, para la compra y/o venta de un instrumento financiero utilizando como medio una llamada telefónica, no se está grabando dicha llamada por parte de la Dirección de Inversiones, lo cual debilita el control interno de dicha gestión.

Lo anterior, no obstante, hay que destacar que la Dirección de Inversiones ha hecho esfuerzos para atender el requerimiento de las llamadas telefónicas, sin embargo, es un proceso sustantivo que se sale de nuestro rango de competencia, ya que es un proyecto de la Dirección de Tecnologías de información a nivel del nivel central, asimismo, cuando se requiere se están enviando las grabaciones vía correo electrónico, suministrado por los Puesto de Bolsa.

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones, en el subproceso 3.5 “GP-DI-ACV-005: Inversión de los recursos en títulos valores del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Fondo de Prestaciones Sociales” para la inversión de los recursos del Seguro de Pensiones y Fondo de Prestaciones Sociales, en el punto 3.5.8 “Actividades”, en la actividad número 22, indica:

“(…)
22) Si la opción elegida es un instrumento bursátil, el funcionario indica (vía telefónica y/o por correo electrónico) al puesto de bolsa que proceda con la negociación y el subproceso continúa en la actividad 24. En caso de ser llamada telefónica será grabada en un aparato telefónico asignado para estos fines.
“(…)”

Asimismo, el Manual Operativo de BCT Valores Puesto de Bolsa S.A., sobre la recepción de las instrucciones de compra y/o venta de títulos valores por parte de la Caja utilizando la llamada telefónica se tiene que grabar, indica:

“(…)”
Recepción de instrucciones:
-Se recibe la instrucción del cliente para la compra y/o venta de un valor antes o durante la sesión de Bolsa del día mediante cualquiera de los siguientes mecanismos:

- *vía telefónica (grabación de llamada)*
- *carta firmada por los funcionarios autorizados*
- *correo electrónico de los funcionarios autorizados.*

“(…)”



En el informe ASF-232-2017 del 02-11-2017 “Auditoría de carácter especial sobre la ejecución de los contratos por servicios de intermediación bursátil a través de puestos de bolsa para negociar las inversiones en títulos valores del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, Seguro de Salud y Fondo de Prestaciones Sociales”, se analizó el tema de la grabación de las llamadas telefónicas en las inversiones y se determinó que no se estaban grabando por las dificultades técnicas en el Área de Gestión de Informática, en la recomendación quinta de dicho informe se indicó:

“(…)

Al Ph.D. Melvin José, Morera Salas, Jefe a.i., Área Colocación de Valores, Dirección de Inversiones, o quien ocupe su cargo.

Implementar los controles que resulten necesarios para que en la gestión de compra de títulos valores se identifique claramente por parte de la Dirección de Inversiones, Área Colocación de Valores, las inversiones adquiridas pertenecientes al portafolio de inversiones del puesto de bolsa que realiza la transacción, asimismo, que se restablezca la grabación de las llamadas de inversión entre el funcionario de la Caja y el del puesto de bolsa, al pactar la inversión. Lo anterior, permitirá en los casos de compra por “cuenta propia”, cancelar exclusivamente la comisión de la Bolsa Nacional de Valores, no así la comisión por la intermediación bursátil del puesto de bolsa.

(…)”

Mediante oficio DTIC-0878-2019 del 08 de febrero de 2019, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, informa al Centro de Gestión Informática, ambas de la Gerencia de Pensiones, que, en la primera fase del proyecto de Comunicaciones Unificadas, no se incluye un apartado para el servicio de “Centro de Contacto multicanal”, que permitiría grabar las llamadas telefónicas, sin embargo, se estarían haciendo las gestiones necesarias para incluir dicho aparato en una siguiente fase.

La razón por la cual no se están grabando las llamadas telefónicas de las inversiones bursátiles al suministrar las instrucciones para la “orden de compra”, es que la Gerencia de Pensiones no cuenta con un servicio de Contact Center Proyecto de comunicaciones unificadas o Centro de Contacto multicanal, el cual se está en proceso para obtener, manteniéndose el efecto de que en el proceso de compra y/o venta de títulos valores, en lo referente a la comunicación de las condiciones negociadas en las inversiones, está debilitado en lo relacionado a la grabación de las llamadas telefónicas, lo cual a su vez debilita el control interno y las actividades de control que requiere el proceso a fin de fortalecer el principio de transparencia como buena práctica financiera de gobernanza.

3. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES QUE SUSTENTAN LAS DECISIONES DE COMPRA DE TÍTULOS VALORES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE Y DEL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES.

Del estudio efectuado en las compras de títulos valores a través del mercado de valores con recursos institucionales se evidencian aspectos de mejora en la conformación de los expedientes que sustentan las decisiones de adquisición de activos financieros.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA**

Esta Auditoría procedió a la revisión de los siguientes 21 expedientes, conformados para documentar la decisión de compra de los títulos valores de las carteras del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Fondo de Prestaciones Sociales:

**CUADRO 1
REGIMEN INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES
CARTERA INVERSIONES**

DETALLE DE EXPEDIENTES COMPRA DE TÍTULOS VALORES ANALIZADOS

Fondo	Consecutivo Boleta de Registro	Código Custodio	Emisor	Instrumento	Monto Facial	Rendimiento Bruto	Modalidad	Liquidación	Vencimiento	Moneda
IVM	AAC-01-ENERO-2018	30208558	BCR	cdp\$	63 000,00	3,80%	Ventanilla	03/01/2018	03/01/2019	Dólares
IVM	AAC-02-ENERO-2018	30208557	BSJ	ci	10 558 225 000,00	9,08%	Ventanilla	03/01/2018	03/01/2019	Colones
IVM	AAC-03-ENERO-2018	30208571	BPDC	cdp	12 000 000 000,00	9,10%	Ventanilla	05/01/2018	04/01/2019	Colones
IVM	AAC-04-ENERO-2018	30208603	MADAP	cph	8 000 000 000,00	9,19%	Ventanilla	12/01/2018	11/01/2019	Colones
IVM	AAC-05-ENERO-2018	30208616	BIMPR	ci	6 000 000 000,00	9,24%	Ventanilla	12/01/2018	11/01/2019	Colones
IVM	AAC-06-ENERO-2018	30208606	BNCR	cdp	5 700 000 000,00	9,18%	Ventanilla	12/01/2018	11/01/2019	Colones
IVM	AAC-07-ENERO-2018	18011642503	BSJ	bsjcl	3 000 000 000,00	10,30%	Primario	18/01/2018	18/07/2022	Colones
IVM	AAC-08-ENERO-2018	18012244288	G	tp	34 000 000 000,00	9,95%	Primario	24/01/2018	27/09/2023	Colones
IVM	AAC-09-ENERO-2018	18012244292	G	tp	34 000 000 000,00	10,36%	Primario	24/01/2018	25/06/2025	Colones
IVM	AAC-10-ENERO-2018	30208682	BNCR	cdp	5 503 000 000,00	9,18%	Ventanilla	26/01/2018	25/01/2019	Colones
IVM	AAC-01-FEBRERO-2018	30208725	BNCR	cdp	2 984 000 000,00	9,18%	Ventanilla	05/02/2018	05/02/2019	Colones
IVM	AAC-02-FEBRERO-2018	30208770	BSJ	ci	650 000 000,00	9,13%	Ventanilla	15/02/2018	15/02/2019	Colones
IVM	AAC-01-MARZO-2018	30208878	BNCR	cdp	2 500 000 000,00	9,20%	Ventanilla	05/03/2018	05/03/2019	Colones
IVM	AAC-02-MARZO-2018	18031257235	G	tp	5 196 000 000,00	9,57%	Primario	13/03/2018	23/09/2020	Colones
IVM	AAC-01-ABRIL-2018	30209014	BNCR	cdp	1 000 000 000,00	9,02%	Ventanilla	04/04/2018	04/04/2019	Colones
IVM	AAC-05-ABRIL-2018	18042367597	G	tp	14 000 000 000,00	10,52%	Primario	25/04/2018	30/09/2026	Colones
IVM	AAC-03-MAYO-2018	18050771564	G	tp	1 000 000 000,00	10,52%	Primario	09/05/2018	30/09/2026	Colones
IVM	AAC-03-JUNIO-2018	18061281031	MADAP	bmou7	2 000 000 000,00	9,44%	Primario	12/06/2018	12/03/2021	Colones
IVM	AAC-06-JUNIO-2018	30209532	BNCR	cdp	9 801 000 000 000,00	5,97%	Ventanilla	29/06/2018	28/11/2018	Colones
FPS	AAC-01-MAYO-2018	18042769195	G	tp	45 200 000,00	5,97%	Primario	02/05/2018	25/06/2025	Colones
FPS	AAC-02-MAYO-2018	18052175056	BCCR	bem	6 000 000,00	5,97%	Primario	23/05/2018	28/10/2020	Colones

Fuente: Elaboración propia con datos de los expedientes suministrados por la Dirección de Inversiones.

Una vez finalizada la revisión física de la documentación, se determinó que:

- Los expedientes de compra se conforman sin un orden predeterminado u orden cronológico.
- La documentación contenida en el expediente no posee foliaturas.
- Los expedientes de compra se conforman de forma física y actualmente no existe un respaldo digital.
- Las actividades realizadas para la conformación del expediente de compra no se encuentran debidamente documentadas.
- Mediante oficio DI-ACV-0710-2017 del 27 de junio de 2017 se incorporaron una serie de formularios, sin embargo, no existe documentación que detalle el uso de estos.





Las Normas de Control Interno para el Sector Público sobre la confiabilidad y oportunidad en la información, en su numeral 4.4, disponen:

“(…)

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. ./.

4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución.

Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

(…)”

La causa de las debilidades de control mencionadas es que actualmente el proceso que se emplea para justificar la decisión de compra de los títulos valores se apoya en una serie de formularios que se han sumado al proceso de conformación de los expedientes, no obstante, la utilización de estos carece de documentación suficiente y se omite en la versión vigente del Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones.

El Lic. Christian Hernández Chacón, Jefe del Área de Colocación de Valores y el Lic. Melvin Morera Salas, Jefe del Área Administración de Cartera, mediante consultas efectuadas por esta Auditoría el 06 de marzo de 2019, señalaron:

“(…)

La mayoría de las actividades de compra de títulos valores del RIVM están especificadas en los procesos sustantivos de la Dirección de Inversiones, los cuales están contenidos en el Manual de Procedimientos. Es importante recalcar que se está trabajando en una nueva actualización del Manual de Procedimientos, la cual se espera finalizar en esta semana, la cual incorpora el 100% de las actividades.

(…)”



Además, indicaron:

“(…)

En atención a recomendaciones de Auditoría Interna en informe ASF-232-2017 se incorporan los formularios para documentar la compra de títulos valores, Julio de 2017. Mediante oficio DI-ACV-0710-2017 del 27 de junio de 2017, por medio del cual se le informa al Director de Inversiones la incorporación de los formularios del 1 al 5 (se anexa dicho oficio).

El objetivo es revisar el cumplimiento de los límites de la Política y Estrategia de Inversiones antes de efectuar las respectivas transacciones.

El formulario de control de cumplimiento del art. 74 de la Ley Constitutiva CCSS se realiza en atención a acuerdo del Comité de Inversiones de IVM-FPS, sesión N°307-2017, el cual se remite para su revisión mediante oficio DI-1281-2017, del 16 de noviembre de 2017 (se adjunta a esta entrevista). Es importante indicar que en la versión que se está actualizando del Manual de Procedimientos que se espera finalizar en esta semana, se está incorporando este subproceso del cumplimiento del artículo 74 de la Ley Constitutiva.

“(…)”

“(…)”

No hay detalle de todos los formularios, se está en proceso de incorporación al Manual de Procedimientos que se espera finalizar esta semana.

“(…)”

Por otra parte, con respecto al proceso de digitalización de los expedientes de compras, los licenciados Hernández Chacón y Morera Salas, aportaron:

“(…)”

En este momento se está trabajando con la empresa ganadora del proceso de licitación para la migración de la base de datos del Sistema Control de Inversiones, y entre los requerimientos que se han visualizado es precisamente la de digitalizar el expediente. Por lo tanto, se espera en el corto plazo contar con la digitalización de la documentación que conforma el expediente.

“(…)”

Las debilidades de control evidenciadas podrían afectar la calidad en la recopilación, mantenimiento y custodia de la información de los expedientes de compra de títulos valores, considerando que la fase de documentación es vital en el quehacer de la Dirección de Inversiones, siendo que cada uno de los expedientes de compra deben constituirse en el fundamento de las transacciones efectuadas, en observancia de los principios de rentabilidad, seguridad y liquidez, así como en los límites establecidos en la Política y Estrategia de Inversiones, entre otras variables requeridas.



CONCLUSIÓN

La evaluación reveló que la Gerencia de Pensiones y la Dirección de Inversiones están en proceso de cumplimiento del acuerdo de la Junta Directiva, sesión 8976, artículo 18° celebrada el 12 de julio del 2018, en el sentido de fortalecer la gestión de inversiones y financiera del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte tomando en cuenta principios normativos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en temas de gestión de inversiones basada en riesgos y gobierno corporativo; faltando ahondar en la gestión de inversiones en principios contemplados en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Reglamento de Gestión de Activos y en el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones, tales como la transparencia, la buena fe en las actividades, la sujeción a las políticas, que se incluyen en instrumentos tales como el Código de Gobierno Corporativo, la definición de Apetito de Riesgo, la Declaración de Apetito de Riesgos, la rotación de los miembros de los comités técnicos y la política de conflictos de intereses.

El Código de Gobierno Corporativo, el Apetito de Riesgo con la Declaración de Apetito de Riesgo, la Política de conflictos de intereses y la rotación de los miembros de los comités técnicos involucrados en las inversiones del Seguro de Pensiones, si bien, son instrumentos para aplicar a nivel Institucional, de manera particular unidades que funcionan bajo el concepto de gobierno corporativo y de riesgos los tienen e implementan, tal es el caso de la Operadora de Pensión Complementaria de la Caja y el Fondo de Retiro de Empleados -FRE-, lo cual la Gerencia de Pensiones y la Dirección de Inversiones deben analizar para valorar su incorporación en beneficio de los mejores intereses de la Institución.

El contrato de la licitación abreviada 2016LA-000001-9125 “Contratación de Servicios de Intermediación Bursátil a través de Puestos de Bolsa, para negociar títulos valores para las carteras de inversiones del Régimen de IVM, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales” y el manual operativo de BCT Valores Puesto de Bolsa S.A “Procedimiento de prestación de servicios de intermediación bursátil para el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales, administrados por la CCSS”, establecen el deber de definir y ejecutar un programa de capacitación debidamente estructurado, que al no implementarse de manera integral, afectó negativamente la oportunidad de capacitar a los miembros del Comité de Inversiones y de los demás comités institucionales relacionados con el quehacer de las inversiones bursátiles, Comité de Inversiones del Seguro de Salud, Comité de Vigilancia del RIVM y Comité de Riesgos para los Fondos institucionales; existiendo la necesidad de reorientar el programa de capacitación que brinda BCT Valores Puesto de Bolsa S.A de conformidad con el contrato vigente.

La grabación de las llamadas telefónicas por parte de la Dirección de Inversiones, cuando se giran las instrucciones para la orden de la inversión con el funcionario del Puesto de Bolsa al momento de la negociación, es necesaria para asegurar, razonablemente, que los recursos financieros invertidos por la Institución se realizan en las mejores condiciones de seguridad, rentabilidad y liquidez, además se constituyen en prácticas de transparencia y buen gobierno.

Durante el I semestre de 2018, el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte, invirtió cerca de €260 mil millones de colones y €422 mil dólares en títulos valores, principalmente colocados en ventanilla y mercado primario, de ahí la importancia de que cada una de las transacciones efectuadas posea el respaldo suficiente para acreditar de forma veraz y confiable ante los sujetos interesados, que tales



transacciones se realizaron cumpliendo los principios de rentabilidad, seguridad y liquidez establecidos en la Ley Constitutiva de la CCSS; además en apego a los más estrictos criterios de control interno como respaldo que dichas transacciones cumplen con la normativa técnica, legal y bajo un marco de una adecuada administración de los recursos institucionales.

La ausencia de aspectos tales como la conformación y foliatura de los expedientes, los respaldos digitales, la documentación de los procesos y la actualización en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones, reflejan una oportunidad de mejora para fortalecer este proceso dada la trascendencia que reviste debido a que se tiene que fomentar el valor que le aporta tal actividad a la transparencia y confiabilidad de la información que fundamenta las transacciones de títulos valores con recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como del Fondo de Prestaciones Sociales.

RECOMENDACIONES

1.) AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Realizar los estudios técnicos necesarios y establecer un plan de acción que permita valor implementar en la gestión de las inversiones con recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Fondo de Prestaciones Sociales, principios de buena práctica internacional de gobierno corporativo y de riesgos; avalados por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero a través de normativa emitida por la Superintendencia de Pensiones, contemplados en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Reglamento de Gestión de Activos y en el Reglamento de Riesgos tales como: El Código de Gobierno Corporativo, la rotación periódica de los miembros del Comité de Inversiones del RIVM y la Política de conflictos de intereses.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá remitirse a esta Auditoría el plan de acción y los estudios técnicos donde conste las acciones requeridas. **PLAZO: 9 MESES**

2.) AL M.A.S. RONALD CARTÍN CARRANZA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ACTUARIAL Y ECONÓMICO a.i., O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Presentar ante los Miembros de la Junta Directiva de la Institución la “Declaración de Apetito de Riesgo” solicitada por el Órgano Director en la sesión 8985, artículo 52, celebrada el 23 de agosto de 2018.

Para dar por cumplida la atención de la presente observación deberá remitirse a esta Auditoría la propuesta de la “Declaración de Apetito de Riesgos” remitida a los Miembros de la Junta Directiva. **PLAZO: 8 MESES.**

3.) AL LIC. ALVARO ROJAS LORÍA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE INVERSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

De conformidad con lo expuesto en el hallazgo primero, ejecutar las acciones necesarias para considerar en la conformación de los expedientes de compra de títulos valores, aspectos que



contribuyan a la calidad de la documentación contenida, donde al menos se consideren las siguientes acciones:

- a.) Establecer el orden de los documentos que conforman el expediente de compra, valorar ajustarlo según orden cronológico.
- b.) Incorporar foliatura a la documentación de los expedientes de compra.
- c.) Establecer una medida para la digitalización de la información, que considere fecha de cumplimiento.
- d.) Definir las actividades para la conformación del expediente de compra, donde se incluya el uso de los formularios diseñados para tales efectos.
- e.) Ajustar las actividades que se ejecutan para la documentación de los expedientes de compra en los procesos relacionados en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones.

Adicionalmente, deberá crearse un mecanismo de control a manera de protocolo o guía que permita a los usuarios del expediente comprobar que se ha cumplido con todos los requerimientos que conlleva el levantamiento de un expediente de compra.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, documentación donde consten las acciones para el cumplimiento de los aspectos requeridos.

PLAZO DE 8 MESES

4.) AL LIC. ALVARO ROJAS LORÍA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE INVERSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Diseñar e implementar un plan de acción dirigido a lograr la rotación del personal responsable de efectuar las transacciones de compra y/o venta de títulos valores a través del mercado de valores, con recursos del Seguro de Pensiones y de los demás fondos de inversiones Institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, el plan de acción propuesto donde consten las acciones para el cumplimiento del aspecto requerido.

PLAZO DE 8 MESES.

5.) AL LIC. CHRISTIAN HERNÁNDEZ CHACÓN, EN SU CALIDAD DE JEFE ÁREA COLOCACIÓN DE VALORES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Definir el programa de capacitación que debe implementar con BCT Valores Puesto de Bolsa S.A, con fundamento en el contrato de la licitación abreviada 2016LA-000001-9125 “Contratación de Servicios de Intermediación Bursátil a través de Puestos de Bolsa, para negociar títulos valores de la cartera de inversiones del Régimen de IVM, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales” y el Manual Operativo “Procedimiento de prestación de servicios de intermediación bursátil para el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del Seguro de Salud y del Fondo de Prestaciones Sociales, administrados por la CCSS”.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, el programa de capacitación que se defina.

PLAZO DE 6 MESES.



6.) AL LIC. CHRISTIAN HERNÁNDEZ CHACÓN, EN SU CALIDAD DE JEFE ÁREA COLOCACIÓN DE VALORES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Realizar las gestiones administrativas necesarias para el trámite de adquisición, instalación e implementación del sistema o sistemas que se requieran (Servicio de Contact Center Proyecto de comunicaciones unificadas, Centro de Contacto multicanal, o cualquier otro que se requiera), para grabar las llamadas telefónicas de las inversiones bursátiles al suministrar las instrucciones para la “orden de compra”.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría los oficios que conste las acciones efectuadas para el cumplimiento del aspecto requerido.

PLAZO DE 12 MESES

COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los principales resultados obtenidos producto del presente informe, así como las recomendaciones respectivas, fueron comentados según convocatoria de oficio AI-1148-19 del 8 de mayo 2019, dirigido al Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, Lic. Ronald Cartín Carranza, Director a.i., Actuarial y Económico, Lic. Álvaro Rojas Loría, Director Inversiones, Lic. Christian Hernández Chacón Jefe Área Colocación de Valores, Lic. Melvin José Morera Salas, Jefe Área Administración de Cartera, de la Dirección de Inversiones, siendo que se efectuaron los siguientes comentarios:

En el primer hallazgo, en que se indica: *“Sin embargo, las acciones efectuadas en tal sentido, como el proceso de actualización de normativa interna, entre éstas; el Reglamento de Inversiones del RIVM y el Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones, aún no ha incorporado principios que están contemplados en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Reglamento de Gestión de Activos y el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones, tales como: Código de Gobierno Corporativo, Declaración de Apetito de Riesgos, la rotación de los miembros de los comités técnicos y la política de conflictos de intereses.”*

La Dirección de Inversiones, hace la siguiente observación:

“[...] Como se explicó en la reunión el tema de gobierno corporativo es un tema que se debe tratar desde la Junta Directiva, se podría realizar una propuesta desde la perspectiva de las inversiones, lo cual es un tema de los muchos que considera un código de gobierno corporativo como tal, razón por lo cual se recomienda valorar este tema o definir su limitación. En cuanto a la rotación de los miembros de los comités técnicos, corresponde a cambios en Reglamento y es competencia de la Gerencia. [...]”

Al respecto se mantiene la redacción dado que se es preciso y así se expone en el informe que *“el tema de gobierno corporativo es un tema que se debe tratar desde la Junta Directiva”* y que hacia donde se



encamina el informe es precisamente en que *“se podría realizar una propuesta desde la perspectiva de las inversiones”*.

Sobre la rotación de los miembros de los comités, en que se hace la observación *“En cuanto a la rotación de los miembros de los comités técnicos, corresponde a cambios en Reglamento y es competencia de la Gerencia.”*, para mejorar la situación presentada, la recomendación relacionada con este tema es la primera y está dirigida a la Gerencia de Pensiones.

Respecto a la observación de que *“Se debe analizar el tema de incluir al Fondo de prestaciones sociales, ya que es parte del RIVM”*, es un tema que la Administración puede analizar para su gestión de inversiones, sin embargo, respecto al estudio, el alcance del informe que incluye el Fondo de Prestaciones Sociales se define por la Auditoría, por lo que se mantiene la redacción.

Sobre la recomendación primera se sugirió *“valorar mejorar la redacción en la parte de elaborar estudios técnicos”*; no obstante, se mantiene la redacción, dado que es una recomendación dirigida a la Gerencia de Pensiones y no se desea limitar los estudios que corresponda efectuar.

Asimismo, sobre esta recomendación se hizo la observación de que *“El problema de esta recomendación es la falta de recurso humano especializado a nivel Institucional que pueda pertenecer a este comité”*; no obstante, se mantiene la redacción porque la aseveración se reconoce en el informe y es un aspecto para superar en la gestión.

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

Lic. Juan Carlos Blanco Herrera
ASISTENTE DE AUDITORIA

Licda. Elsa Valverde Gutiérrez
JEFE SUB-ÁREA

Lic. Randall Jiménez Saborío
JEFE ÁREA

RJS/EVG/JCBH/jsf

Ci: Auditoria



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA**

**ANEXO NO. 1
AUDITORIA INTERNA - ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS
RESUMEN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN INVERSIONES Y JEFATURAS DE ÁREA
GERENCIA DE PENSIONES: DIRECCIÓN DE INVERSIONES**

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN GENERAL
		SI	NO	N/A	
Aspectos Generales de Organización Ambiente de Control					
1	¿Promueve las funciones sustantivas de la unidad de acuerdo con la estructura funcional vigente?	3			
2	¿Existe el personal suficiente para desarrollar las funciones designadas?	1	2		Dificultad de sustituir personal técnico de inversiones. Por la incursión en mercados internacionales. Para mejorar procesos
3	¿Se utilizan las herramientas y mecanismos adecuados, que permitan una mejor distribución y comunicación de funciones, actividades y tareas?	3			
4	¿Se promueve la delegación y compatibilidad de funciones, la administración del tiempo, manejo de reuniones? Principio de la delegación de funciones Administración del tiempo.	3			
5	¿Se mantiene una estrategia de rotación del personal encargado de efectuar las compras y/o ventas de títulos valores?	1		2	Hay cuatro funcionarios para dar seguimiento al proceso del RIVM, FPS y Seguro de Salud. Se estaría en la capacidad de cambiar de proceso lo cual es un evento que probar en el corto plazo. El Área Administración de Cartera no compra o vende títulos.
6	¿Considera adecuado el proceso para la toma de decisiones?	3			
7	¿Se define correctamente las acciones o asuntos que requieren una atención prioritaria?	3			A través de reuniones de Jefaturas y definición e instrucciones precisas.
8	¿Los puestos de bolsa contratados han brindado capacitación en las áreas en que son expertos?	3			Siempre que se solicita una capacitación, están anuentes a brindarla.
9	¿Ejecuta una adecuada administración del tiempo, tanto propio como del personal a su cargo, para ejecutar eficientemente los procesos definidos?	3			
10	¿Se tienen establecidos indicadores para evaluar el cumplimiento gradual de los planes y programas establecidos a corto y mediano plazo según el Plan Anual-Presupuesto de la Dirección de Inversiones?	3			
11	¿Cuenta con un programa de capacitación?	3			
12	¿Los programas de capacitación están fundamentados en las necesidades primordiales de la unidad?	3			Se está realizando una revisión para su actualización.
13	¿Se efectuó levantamiento de las necesidades primordiales de capacitación?	3			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORIA INTERNA

14	¿Participa de la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Presupuesto, Plan Estratégico y/o planificación interna que requiere la Gerencia de Pensiones?	3			
15	¿Cuenta con programas para fomentar valores en el personal?	3			En las reuniones mensuales se revisan los temas de gerencia basada en valores. Se coordina con el Área Administración de Riesgos para el tema de Fraude.
16	¿Cuenta con una política de conflicto de intereses?	3			No hay un documento formal, se abordan y solucionan a nivel del Área. El grupo DANDO, consultores para la Gerencia de Pensiones facilitó elementos para la atención de este tipo de conflictos y los laborales.
17	¿Se dispone de un programa de capacitación para los miembros del Comité de Inversiones?	3			Se invita a las charlas impartidas por los puestos de bolsa y pasantías, entre otros.
18	¿Se tiene controles sobre la asistencia a las capacitaciones por parte de los miembros?	3			
19	¿Los niveles superiores propician cambios positivos en la organización?	3			
20	¿Se cuenta y fue divulgado con un código de ética para los funcionarios de la unidad?	2	1		Se realizan charlas no programadas sobre el tema en función de publicaciones en la Web Master. Se participa en eventos de riesgo de fraude con la Unidad de Riesgos.
21	¿Se ha incorporado, en lo pertinente, a la gestión de la unidad, conceptos de gobierno corporativo recomendados por CONASSIF?	2	1		Se incorporaron los principales conceptos en la propuesta de Reglamento de Inversiones. Es un tema reciente del cual se ha comentado algunos aspectos. La Institución tiene sus propias características sobre el tema que son diferentes a lo señalado por el CONASSIF.
Valoración de riesgos, Internos y Externos					
22	¿Se establecen medidas para administración del riesgo según los criterios de prioridad, incluyendo la atención, modificación, transferencia y prevención de riesgos en materia de Recursos Humanos, Capacitación, Información, Sistemas, Espacio Físico, ¿entre otros?	3			Se determinó dentro de los riesgos operativos de la Dirección elementos de recursos humanos, capacitación. Se está trabando con el Área de Riesgos el elemento de riesgo tecnológico. Se inició el contrato para migración del Sistema Control de Inversiones. Se está coordinando con el Área Administrativa la remodelación del espacio físico de la Dirección de Inversiones.
23	¿Es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión o labores diarias?	3			Cada seis meses se revisan los riesgos, junto con el encargado de riesgo operativo del Área Administración del Riesgo.
24	¿Se evalúan y documentan los riesgos operativos de la Dirección?	3			
25	¿El Gerente de Pensiones solicita se le informe sobre los principales riesgos identificados?	3			El Área Administración del Riesgo, nos recuerda periódicamente, de la importancia de declarar los eventos de riesgo operativo.
26	¿Existen limitaciones financieras, de recursos humanos, tecnológica o de otra índole que han generado atrasos o incumplimiento en el alcance de las metas de la Dirección de Inversiones? ¿Cuáles?	2	1		En estos momentos estamos con un problema de recursos humanos, por ascensos y permisos, sin embargo, se están realizando los procesos para su reemplazo.
27	¿Usted es participe de la identificación y administración de los riesgos de la unidad de trabajo?	3			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

28	¿El Área Administración de Riesgos, evalúa los riesgos operativos de la unidad de trabajo? En caso de ser positiva su respuesta: ¿Cuáles informes les remite esa Área?	3			Informes periódicos de seguimiento a los riesgos operativos. Sesiones de trabajo con la participación del Área Administración de Riesgos. Se realiza una solicitud de un plan remedial, según lo establece la Política y Estrategia de Inversiones.
Actividades de Control					
29	¿Las políticas aprobadas constituyen guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones que usted ejerce?	3			
30	¿El Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones y sus áreas adscritas, describe las funciones sustantivas de la unidad a la que usted pertenece?	3			Actualmente se están actualizando algunos procesos.
31	¿El marco normativo vigente se ajusta a las operaciones que se desarrollan en la Dirección de Inversiones?	2	1		Está en proceso una reforma integral del Reglamento de Inversiones del RIVM y del Reglamento del Seguro de Salud
32	¿El marco normativo que utiliza la Dirección, se encuentra actualizado?	1	2		Está pendiente la actualización del Reglamento de Inversiones, el cual está en revisión de la Dirección Jurídica.
33	¿El marco normativo nuevo o modificado es comunicado de manera oportuna? Si su respuesta es SI, Amplíe explicando cuál es el mecanismo de dar a conocer al personal cambios en el marco normativo.	3			Por medio de comunicación formal, correo electrónico, sesiones de trabajo o reuniones.
34	¿Exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades propias?	3			
35	¿Participa usted en el proceso de planificación de la Gerencia de Pensiones?	2		1	
36	¿Se tienen identificadas las principales metas a cumplir en el periodo 2019, respecto a la ejecución de actividades de su unidad de trabajo? ¿Cuáles?	3			A través del Plan -Presupuesto. Informes mensuales de inversiones al comité de Inversiones y análisis de coyuntura económica cada tres meses, a la Junta Directiva. Metas de diversificación y rentabilidad de la cartera (tasa mínima actuarial) planteadas en la Política de Inversiones. Inversión de las disponibilidades de los Fondos administrados por la CCSS según la normativa vigente y los acuerdos del Comité de Inversiones. Generación de propuestas de inversiones al Comité de Inversiones. Dar cuentas al Comité de Inversiones mediante informes de transacciones. Colaboración en aspectos contables con las unidades encargadas.
37	¿Hay una apropiada segregación de actividades, evitando que sean incompatibles?	3			
38	¿Conoce claramente el personal su ámbito de actuación, de acuerdo con su responsabilidad y nivel	3			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

	de autoridad, según se encuentra en el marco normativo vigente?				
Sistema de Información y Seguimientos					
39	¿Existen adecuados sistemas para obtener, procesar, generar y comunicar eficientemente la información generada?	3			
40	¿Se efectúa seguimiento al cumplimiento del Plan Anual-Presupuesto?	3			
41	¿Se cuenta con mecanismos apropiados para desarrollar y modificar aplicaciones en los procesos o sistemas de información?	3			Se está mejorando esta posibilidad por medio de la migración de la base de datos del Sistema Control de Inversiones a una plataforma moderna y mejoras en varios procesos.
42	¿Ha implementado y utilizado mecanismos de control para garantizar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información generada y comunicada?	3			Conciliaciones de la información, tanto a lo interno como a lo externo (Sistema del Custodio de Valores).
43	¿Considera que existan controles establecidos para garantizar la confiabilidad, seguridad y manejo de los niveles de acceso a la información y datos sensibles?	3			
44	¿Considera usted que existen canales de comunicación, que permiten trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios?	3			
45	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones que ejecuta cada proceso de la unidad?	3			
46	¿Existen informes internos de control sobre la supervisión y monitoreo de las operaciones?	2	1		Los expedientes de las inversiones son herramientas de control de las operaciones.
47	¿Conoce usted, de los informes o acuerdos de los diferentes Comités: Inversiones, Riesgos y Vigilancia del Seguro de Pensiones?	3			
48	¿Existen oportunidades de mejora o cambio de la Dirección de Inversiones respecto al Comité de Inversiones del RIVM? ¿Cuáles?	3			Aplicación de los lineamientos de Gobierno Corporativo incluidos en el Reglamento de Gestión de Activos de la SUPEN. Incorporación de miembros externos al Comité de Inversiones. Mayor capacitación a los miembros internos o de la CCSS. Que los miembros del Comité puedan consultar la información de la cartera por medio de herramientas tecnológicas y en tiempo real.

Fuente: Elaboración Propia. Respuesta de Cuestionarios Control Interno a la Dirección y Jefaturas de Área de la Dirección de Inversiones.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA**

**ANEXO No. 2
AUDITORIA INTERNA - ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS
RESUMEN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MIEMBROS DEL COMITÉ DE INVERSIONES
DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE
GERENCIA DE PENSIONES: DIRECCIÓN DE INVERSIONES**

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	Ambiente de Control				
1	¿Promueve las funciones sustantivas del Comité de Inversiones de acuerdo con la estructura funcional vigente?	5			
2	¿La estructura organizacional y funcional de la Dirección de Inversiones fue aprobada por la Junta Directiva?	3		2	
3	¿Existe el personal suficiente para desarrollar las funciones designadas al Comité de Inversiones?	2	2	1	Se necesita Miembros externos. Falta apoyo en la secretaría técnica
4	¿Se utilizan las herramientas y mecanismos adecuados, que permitan una mejor distribución y comunicación de funciones, actividades y tareas del Comité?	4	1		
5	¿Se promueve la delegación y compatibilidad de funciones, la administración del tiempo, manejo de reuniones? Principio de la delegación de funciones Administración del tiempo.	5			
6	¿Considera adecuado el proceso para la toma de decisiones?	3	2		Falta información técnica. Se debe reforzar. Es importante contar con información en tiempo real.
7	¿Se define correctamente las acciones o asuntos que requieren una atención prioritaria?	5			
8	¿Los puestos de bolsa contratados por la Institución les han brindado capacitación en las áreas en que son expertos?	1	4		
9	¿Ejecuta una adecuada administración del tiempo, tanto propio como del personal que interviene el proceso de compra y venta de títulos valores, para ejecutar eficientemente los procesos definidos?	1		4	
10	¿Se tienen establecidos indicadores para evaluar el cumplimiento gradual de la Política y estrategias de inversiones?	5			
11	¿Los programas de capacitación están fundamentados en las necesidades primordiales del Comité?	2	3		Falta mejorar
12	¿Se efectuó levantamiento de las necesidades primordiales de capacitación?	2	3		
13	¿Participa de la formulación de la Política y estrategias de inversiones del Seguro de Pensiones?	5			
14	¿Se cuenta con programas para fomentar valores en el Comité?	1	4		
15	¿Se cuenta con una política de conflicto de intereses?		5		
16	¿Se dispone de un programa de capacitación para los miembros del Comité de Inversiones?	1	4		
17	¿Se tienen controles sobre la asistencia a las capacitaciones por parte de los miembros del Comité?	2	2	1	
18	¿Los niveles superiores propician cambios positivos en la organización?	2	3		
19	¿Se cuenta y fue divulgado un código de ética a cumplir por los Miembros del Comité?		5		
20	¿Se ha incorporado, en lo pertinente, a la gestión del Comité, conceptos de gobierno corporativo recomendados por CONASSIF?	1	4		



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORIA INTERNA

21	¿Se sujeta a la normativa prevista por los Comités técnicos: Comité de Riesgos para los Fondos Institucionales?	4		1	
22	¿Algún miembro del Comité es externo a la Caja?		5		
23	¿Funcionarios relacionados con la ejecución de la Política de Inversiones, con la función de cumplimiento o que pertenezcan al Área Administración de Riesgo o al Comité de Riesgos para los Fondos Institucionales son miembros del Comité de Inversiones del RIVM?	3	2		Con voz, pero sin voto
24	¿Aprobó el Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones?	1	4		
Valoración de Riesgos -Internos y Externos-					
25	¿Se establecen medidas para la administración del riesgo según los criterios de prioridad, incluyendo la atención, modificación, transferencia y prevención de riesgos en materia de Recursos Humanos, Capacitación, Información, Sistemas, Espacio Físico, ¿entre otros?	1	2	2	
26	¿Se tiene identificados los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión?	5			
27	¿Se evalúan y documentan los riesgos operativos del Comité?	1	4		Se remiten a Junta Directiva
28	¿El Presidente Ejecutivo solicita se le informe sobre los principales riesgos identificados?		3	2	
29	¿Existen limitaciones financieras, de recursos humanos, tecnológica o de otra índole que han generado atrasos o incumplimiento en el alcance de los objetivos del Comité? ¿Cuáles?	5			No hay un plan de capacitación
30	¿Usted es participe de la identificación y administración de los riesgos del Comité?	5			
31	¿El Área Administración de Riesgos, evalúa los riesgos operativos del Comité? En caso de ser positiva su respuesta: ¿Cuáles informes remite esa Área?	1	4		
Actividades de Control					
32	¿Las políticas aprobadas constituyen guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones que usted ejerce?	5			
33	¿El Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones y sus áreas adscritas, describe las funciones sustantivas del Comité?	3		2	Las describe el Reglamento de Inversiones
34	¿El Manual de Procedimientos de la Dirección de Inversiones y sus áreas adscritas, describe todos los procesos, funciones y funcionarios de la Dirección de Inversiones relacionados directa o indirectamente con las inversiones de compra y/o venta con recursos del Seguro de Pensiones?	2	1	2	
35	¿El marco normativo vigente se ajusta a las operaciones de compra y venta de títulos valores que aprueba el Comité?	5			
36	¿El marco normativo que utiliza el Comité, se encuentra actualizado?	2	3		
37	¿El marco normativo nuevo o modificado es comunicado al Comité de manera oportuna? Si su respuesta es Sí, amplíe explicando ¿Cuál es el mecanismo de dar a conocer al Comité cambios en el marco normativo?	4		1	
38	¿Exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades propias del Comité?	5			
39	¿Se tienen identificadas las principales metas a cumplir en el periodo 2019, respecto a la ejecución de actividades del Comité? ¿Cuáles?	5			Política y Estrategia de inversiones aprobada por la Junta Directiva



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

40	¿Existe una apropiada segregación de actividades, evitando que sean incompatibles?	4	1		
41	¿Conoce claramente su ámbito de actuación, de acuerdo con su responsabilidad y nivel de autoridad, según se encuentra en el marco normativo vigente?	5			
42	¿Propone, para discusión y aprobación de la Junta Directiva, la Política y estrategia de inversiones del RIVM?	4	1		
43	¿Propone la revisión de la Política y estrategia de inversiones del RIVM a la Junta Directiva, al menos una vez al año?	5			
44	¿Propone ante la Junta Directiva, la metodología de cálculo para la medición del desempeño del portafolio de Inversiones del RIVM? En caso de ser afirmativo ¿Cuál?	1	4		Compete a la Gerencia de Pensiones y a la Dirección Actuarial y Económica
45	¿Supervisa las estrategias de inversión adoptadas para la gestión del portafolio de inversión?	4		1	Bajo la supervisión en los informes de gestión y de riesgo que se remiten, no trabajo a tiempo completo en el tema de las inversiones
46	¿Supervisa las estrategias de inversión adoptadas para la gestión de la cartera de crédito? En caso de ser afirmativo, indicar ¿Cómo?	2	2	1	Igual que la anterior
47	¿Vigila la ejecución de las medidas de contingencia aplicadas en caso necesario, e informa su resultado a la Junta Directiva? En caso de ser afirmativo, indicar ¿Cómo?	4		1	Igual que la anterior
48	¿Aprueba y da seguimiento a los planes de reducción de riesgos relacionados con las inversiones, e informa a la Junta Directiva?	3	1	1	
49	¿Algún miembro de la Junta Directiva conforma el Comité de Inversiones del Seguro de Pensiones?	3	2		
Sistema de Información y Seguimientos					
50	¿Existen adecuados sistemas para obtener, procesar, generar y comunicar eficientemente la información generada?	3	1	1	En materia de riesgos se requiere de mejores sistemas de información y en el caso de inversiones acceso a los mejores sistemas de mercado
51	¿Se efectúa seguimiento al cumplimiento de la Política y estrategias de inversión?	5			
52	¿Se cuenta con mecanismos apropiados para desarrollar y modificar aplicaciones en los procesos o sistemas de información?	2	1	2	Son gestionados desde la Gerencia de Pensiones.
53	¿Se ha implementado y utilizado mecanismos de control para garantizar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información generada y comunicada?	2			Se exige profundidad y amplitud en los informes técnicos de respaldo
54	¿Considera que existan controles establecidos para garantizar la confiabilidad, seguridad y manejo de los niveles de acceso a la información y datos sensibles?	2	2	1	
55	¿Considera usted que existen canales de comunicación, que permiten trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios?	5			
56	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las acciones y acuerdos tomados por el Comité?	5			
57	¿Existen informes internos de control sobre la supervisión y monitoreos de las acciones y acuerdos tomados por el Comité?	3	2		
58	¿La inversión en títulos valores con recursos del Seguro de Pensiones, se efectúa según los acuerdos del Comité?	4		1	Se realiza de acuerdo con la Política y Estrategia, lo cual verifica el Comité
59	¿Conoce usted, de los informes o acuerdos de los diferentes Comités: Comité de Riesgos para los Fondos Institucionales, Comité de Vigilancia del Seguro de Pensiones?	5			Cuando se remiten al Comité
60	¿Existen oportunidades de mejora o cambio de la Dirección de Inversiones respecto al Comité de Inversiones del RIVM? ¿Cuáles?	2		3	Acceso a información en tiempo real, apoyo de expertos independientes y capacitación permanente

Fuente: Elaboración Propia. Respuesta de Cuestionarios Control Interno a los Miembros del Comité de Inversiones del RIVM.

