



# BNVI-AI-AO-003-2021

Gestión e impacto de la entrega del  
Quinquenio

2021

## Informe de Auditoría

El estudio consiste en realizar una evaluación sobre la planificación y ejecución de las actividades necesarias para la entrega masiva del cuarto quinquenio, previstas para el 2021.

BN Vital incluye en las campañas, los canales de recepción de solicitudes, los requisitos solicitados por normativa, la consideración de utilizar el FCL para realizar aportes extraordinarios y las medidas de seguridad del proceso de solicitudes. El Departamento de Riesgos y Cumplimiento (DGRC) valida las campañas, emite reportes diarios sobre la liquidez de los fondos y analiza los riesgos digitales en los servicios web utilizados por los afiliados.

BN Vital desarrolla y actualiza las herramientas que interactúan con el proceso de pago masivo de quinquenio, incorpora mejoras en los procesos de cálculo y pago masivo de solicitudes de quinquenio, además, incrementa de 10 Mbps a 20 Gbps los enlaces de los equipos principales de la base de datos y los del Banco con relación al 2016; producto del traslado de Datacenter al piso 8 del BN

La gestión del pago del cuarto quinquenio ha sido llevada a cabo en forma individual por cada una de las áreas del negocio involucradas, en especial, la Gerencia de Gestión Integral del Afiliado, por cuanto no hay una planificación integral que incluya todas las actividades a realizar, que especifique roles y responsables en cada una de las etapas. Los principales aspectos son:

- Ausencia de planificación para la mejora en la calidad del servicio al afiliado, en la gestión del cuarto quinquenio, de manera que los mecanismos de automatización adquiridos para la atención al afiliado, sean aplicados para gestionar de manera efectiva las llamadas.
- BN Vital no establece procesos automatizados para identificar los requisitos para la validación de solicitudes de retiro por concepto de pago masivo de quinquenio.
- BN Vital no tiene establecidos mecanismos de planificación que incluyan la hoja de ruta (Roadmap) para la gestión integral de situaciones que afectan la capacidad para alcanzar los objetivos estratégicos y que no son gestionados bajo la figura de proyectos, como lo son, el pago masivo de quinquenio, administración de nuevos fondos de pensión, situaciones de emergencias, cambios normativos, entre otros.



José Luis Arias Zúñiga  
Auditor Interno  
BN Vital OPC

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."

Opinión General

Medio

Opinión  
Modelo de  
negocio



Gobernabilidad

N/A



Gestión de Riesgos

Medio



Control interno

N/A

## Cumplimiento normas de auditoría

El estudio de Auditoría se realiza de conformidad con:

- Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- El Manual de Operaciones de las AI del CFBNCR.

## Criterios

- Ley de Protección al Trabajador.
- Acuerdo de la Superintendencia de Pensiones, SP-A-147-2011.
- Reglamento General de Gestión de TI.
- Reglamento de Riesgos

## Metodología

El estudio consiste en realizar una evaluación sobre la planificación y ejecución las actividades necesarias para la entrega masiva del quinquenio previstas para el 2021. Para lo cual es utilizada información remitida por la Gerencia de Producto y Comercialización, Gerencia de Gestión integral del afiliado., Gerencia de TI, Departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento y Departamento de Planeación, Calidad e Innovación.

## Procesos

El estudio abarca los siguientes procesos:

- ✓ Gestión con el afiliado/
- ✓ Gestión de requerimientos de asistencia tecnológica
- ✓ Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo

## Áreas

El estudio comprende las Gerencias de Producto y Comercialización, de TI y de Gestión integral del afiliado; así como los Departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento y Planeación, Calidad e Innovación.

## Objetivos

- 1 Analizar la gestión que realiza BN Vital para la retención de afiliados, así como el proceso de solicitudes de retiro y pago; por concepto del cuarto quinquenio, de acuerdo con el Plan estratégico.
- 2 Evaluar el apoyo de la Gerencia de TI, en la gestión de pago de solicitudes de retiro por concepto de quinquenio. De acuerdo con el aspecto del marco de Gestión de TI, Gestionar peticiones e incidentes de servicio.
- 3 Evaluar las acciones que realiza el departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento en la gestión de control y mitigación del riesgos, relacionadas al cuarto quinquenio. De acuerdo con el Reglamento de Riesgos

## Riesgos relevantes

## Valor

1	Incorrecto trámite del proceso de Planificación Comercial.	Alto
2	Gestión inadecuada de apertura y gestiones post-venta.	Medio
3	Incumplimiento en el proceso de comunicación y relaciones post venta con el cliente.	Bajo
4	No garantizar la disponibilidad, confidencialidad y integridad de los datos durante la gestión de proceso de pago de quinquenio	Alto
5	Ausencia de acciones dirigidas al mantenimiento y mejoramiento del proceso de gestión de retiros de quinquenio	Alto
6	Ausencia de actividades de control asociadas al proceso de pago de retiros por concepto de quinquenio por parte de la segunda línea de defensa	Medio