BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA

INFORME FINAL
FO-OP-FI-004-2022
AUDITORIA OPERATIVA-FINANCIERA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE FIDEICOMISOS FONAVI (PARTICIPACIÓN EN EL CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS)

15 DE FEBRERO 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito de revisar que la Administración de los Fideicomisos, supervisa de manera eficiente los bienes entregados en fideicomiso, aplicando la normativa emitida para tal efecto.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

En la evaluación efectuada se observaron debilidades que afectan la adecuada gestión de los fideicomisos para las cuales se emiten recomendaciones. Además, se observaron recomendaciones en proceso de cumplimiento sobre debilidades que fueron señaladas en evaluaciones anteriores.

Se reitera a la Administración Activa, su obligación de cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente, en materia del seguimiento y cumplimiento oportuno de las recomendaciones emitidas por los órganos de fiscalización y control que correspondan, con el fin de fortalecer el control interno y las gestiones realizadas en el proceso de la administración de los fideicomisos.

INDICE

1 INTRODUCCIÓN **4**

1.1. JUSTIFICACIÓN 4
1.2 OBJETIVO GENERAL 4
1.3 ALCANCE 4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA 4

2 RESULTADOS **5**

2.1 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE FIDEICOMISOS 5
2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES EN PROCESO DE INFORMES ANTERIORES .. 8

3. CONCLUSION **10**

AUDITORIA OPERATIVA-FINANCIERA DE LOS PROCESOS DE GESTION DE ADMINISTRACION DE FIDEICOMISOS FONAVI (PARTICIPACION EN EL CAPITAL DE EMPRESAS)

1 INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

1.2 Objetivo General

Revisar que la Administración de los Fideicomisos, supervisa de manera eficiente los bienes entregados en fideicomiso, aplicando la normativa emitida para tal efecto.

1.3 Alcance

El estudio comprende las actividades desarrolladas del 01 de agosto 2021 al 31 de julio 2022, así como la evaluación de hechos subsecuentes.

1.4 Metodología aplicada

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna para la Fiscalización del Control Interno, de la Unidad de Auditoría del BANHVI. Además, se aplican los criterios contenidos en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la Contraloría General de la República, así como las normas y directrices emitidas por el BANHVI para la gestión operativa.

Se aplicaron técnicas de auditoria durante el desarrollo del trabajo, tales como: la planeación, ejecución, verificación, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Se realizaron pruebas de verificación y análisis sobre los documentos aportados por el Departamento de Fideicomisos, así como la realización de cuestionarios de control interno y la verificación de los riesgos identificados en el proceso de gestión de los fideicomisos.

Los resultados de las valoraciones de este estudio, y demás documentos que respaldan el trabajo realizado, se mantienen como papeles de trabajo en el expediente electrónico custodiado en la Auditoria Interna.

De acuerdo con la metodología de trabajo de la Auditoria, los papeles de trabajo se someten a la verificación del sistema de calidad interno.

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo. Las debilidades detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el apartado de Resultados.

2 RESULTADOS

2.1 Revisión de Procedimientos de Gestión de Fideicomisos

Se verificó la existencia de procedimientos que regulan los procesos y actividades que comprenden la gestión de los fideicomisos, los cuales se encuentran vigentes y están aprobados por la Gerencia General.

Sin embargo, en la revisión de esta normativa se observó lo siguiente:

a) Referencia documental:

Los procedimientos hacen referencia a normativa que ya no se encuentra vigente:

Código	Procedimiento	Referencia normativa no vigente
PN-IF-GAF-PR01	Elaboración y actualización de la normativa relacionada con la administración de las carteras fideicometidas	P-FON-FID-01
PN-IF-GAF-PR02	Control de recuperación de las carteras fideicometidas	P-FON-FID-01

PN-IF-GAF-PR04	Registro de los fideicomisos en las cuentas contables del BANHVI	P-FON-FID-04
PN-IF-GAF-PR05	Control, digitación y procesamiento de información financiera y de gestión de los fideicomisos	P-FON-FID-05
PN-IF-GAF-PR06	Gestión para la recuperación de la cartera de tarjetas de crédito recibida en dación de pago de Coovivienda R.L.	P-FON-FID-06
PN-IF-GAF-PR07	Atención de consultas, reclamos o solicitudes externa e interna	P-FON-FID-07
PN-IF-GAF-PR08	Elaboración de informe de gestión y recuperación de fideicomisos	P-FON-FID-08
PN-IF-GAF-PR09	Revisión de solicitudes de fiduciarios para la declaratoria de incobrabilidad de operaciones crediticias e incobrabilidad y donación de bienes adjudicados	P-FON-FID-09
PN-IF-GAF-PR10	Traslado y venta de bienes inmuebles provenientes de las carteras entregadas en fideicomisos	P-FON-FID-11
PN-IF-GAF-PR11	Revisión de casos para la distribución de utilidades por venta de bienes	P-FON-FID-12
PN-IF-GAF-PR12	Seguimiento al proceso de condonación al amparo de la Ley de Condonación de Deudas de los fideicomisos del BANHVI	P-FON-FID-16
PN-IF-GAF-PR13	Elaboración de reporte mensual de recuperaciones y costo de la cartera de fideicomisos	P-FON-FID-17

Al respecto, el Manual de Normas de Control Interno para el sector Público, establece en la norma 4.1 Actividades de control, lo siguiente:

> *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas,* ***los procedimientos*** *y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles* ***las mejoras que***

> ***procedan*** *en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad."* (el destacado no es del original)

Los procedimientos, como parte de la base documental de regulaciones del BANHVI, requieren de mejoramiento continuo, a fin de que cumplan adecuadamente con su objetivo de control. Al hacer referencia a documentos que no se encuentran vigentes, se tiende a confundir a los usuarios de dicha información, lo que podría suponer que la misma no sea clara ni confiable. Si lo que se busca es llevar un control histórico de dónde se tomaron los datos que dieron origen al nuevo documento, se puede utilizar otro tipo de control o seguimiento.

Sobre este tema no se emite una nueva recomendación, por cuanto se encuentra en proceso la implementación de una recomendación del Informe FO-OP-FI-002-2021 Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Fideicomisos 2021 (detallada en el punto 2.2 de este informe), la cual está enfocada en la elaboración de un plan de reorganización integral del Departamento de Fideicomisos que incluye la actualización de los procesos, procedimientos, políticas y normativa, para lo cual se espera sea considerada la situación descrita en párrafos anteriores.

b) Referencia a Indicadores

En el aparte "Indicadores" de los procedimientos no se hace referencia a indicadores de gestión que permitan la valoración y medición periódica de la calidad, efectividad y eficiencia de las actividades operativas de la gestión de fideicomisos.

Según lo indicado por la encargada de los procesos de la Unidad de Planificación, se está en proceso de identificación e implementación de los indicadores. Con la revisión que se está realizando de los procedimientos, se están definiendo los indicadores que se pueden aplicar, en lo posible uno, para que los procesos no se saturen de indicadores y sea difícil su medición.

En el plan de trabajo actualizado de la Unidad de Fideicomisos, se observaron una serie de indicadores de cumplimiento. Dichos parámetros podrían complementar los indicadores requeridos para la valoración y medición del proceso, sin embargo, éstos no se encuentran ligados o referenciados a los procedimientos.

Al respecto, la Guía para el Rediseño de Procesos-MIDEPLAN 2017, detalla en el punto 5.5.2- Evaluación lo siguiente:

> *"En este sentido es recomendable identificar los parámetros que servirán de referencia para* confirmar que los resultados son los esperados o, por el contrario, determinar con la información disponible los puntos débiles donde se deben aplicar las mejoras requeridas, según los resultados de la evaluación. Para tal efecto, la

> organización debe considerar el establecimiento de objetivos que resulten medibles y permitan determinar una serie de **indicadores** a cumplir.
>
> *Los procesos no se pueden medir de forma general, sino que hay que medir diferentes aspectos de los mismos. Para ello se definen criterios (aspectos no medibles del proceso que interesa evaluar)* ***e indicadores*** *(variables medibles relacionadas directamente con el criterio para cada proceso), entre los cuales se puede mencionar de efectividad, eficiencia, productividad, calidad, innovación, rentabilidad. Una vez recogida la información de* ***los indicadores*** *se procede a su monitoreo, lo cual resulta muy útil para su análisis, planteando acciones de mejora para perfeccionar los procesos."* (el destacado no es del original)

Por otra parte, el Manual de Procesos del BANHVI establece lo siguiente:

> *"… se busca que exista un documento* ***completo y actualizado****, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización."* (el destacado no es del original)

Lo anterior demuestra la necesidad de realizar una mejora de los procesos de la gestión de Fideicomisos, ya que no se evidencia una herramienta (definida en los procedimientos) que permita medir el rendimiento de dichos procesos, identificar las desviaciones y ajustar o replantear mejoras que optimicen la eficiencia y eficacia. La principal característica de los procesos operativos es que no son únicos ni definitivos, deben estar en constante actualización y adaptación.

Sobre este tema no se emite una nueva recomendación, por cuanto se encuentra en proceso la implementación de una recomendación del Informe FO-OP-FI-002-2021 Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Fideicomisos 2021 (detallada en el punto 2.2 de este informe), la cual está enfocada en la elaboración de un plan de reorganización integral del Departamento de Fideicomisos que incluye la actualización de los procesos, procedimientos, políticas y normativa, para lo cual se espera sea considerada la situación descrita en párrafos anteriores.

2.2 Seguimiento de recomendaciones en proceso de informes anteriores

A la fecha de este informe, se mantienen 2 recomendaciones de Auditoría Interna (de informes anteriores) pendientes de cumplimiento; a saber:

Año	Número	Informe	Detalle	Estado actual
2013	3214	FO-OPR-001-2013-GG Informe sobre Manejo Interno de Fideicomisos en el BANHVI	Establecer los ajustes necesarios a fin de que los objetivos e intereses de la Dirección del FONAVI sean alineados con los de la Dirección del FOSUVI, de manera tal que las gestiones que realice o deje de realizar alguna de esas dependencias no afecte la gestión de la otra. Debiendo la Dirección FOSUVI asumir el desarrollo de proyectos en terrenos del Fideicomiso en todos sus extremos, así como todas aquellas otras actividades que funcionalmente le corresponden a la Dirección FOSUVI, por ser esa su especialidad. Por su parte el Departamento de Fideicomisos debe concentrar sus funciones en el seguimiento oportuno para la recuperación de esos activos.	Fecha de cumplimiento: 30 de junio del 2023. La recomendación está relacionada con el proceso de modernización del Banco, por lo que se está en proceso de contratación de la empresa de consultoría. Las recomendaciones asociadas a la modernización institucional parecieran estar en situación de incertidumbre, precisamente por el proyecto de ley que pretende fusionar al BANHVI con otras instituciones.
2021	4609	FO-OP-FI-002-2021 Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Fideicomisos	Elaborar plan de reorganización integral del Departamento de Fideicomisos, incluyendo al menos la actualización en los siguientes temas: a) Los procesos, procedimientos, políticas y normativa. b) Modificaciones en el Manual y Perfil de Puestos del personal del Departamento. c) Las cargas laborales del personal. d) El control interno y trazabilidad de las operaciones. e) Objetivos estratégicos y operativos. f) Incluir fechas de cumplimiento de las etapas del plan y responsables de su ejecución. Por cuanto estos cambios impactan en el POI, PEI, en los manuales de Recursos Humanos, así como en el Manual de Procesos y Manual de Procedimientos, es conveniente coordinar con la Encargada de Procesos, con la encargada de los procesos de planificación de la UPI y con el Área de Recursos Humanos, a fin de obtener una solución integral. El objetivo principal es lograr la actualización de la gestión normativa, lo que contribuirá al uso adecuado de los recursos, la clara asignación de la responsabilidad en las actividades operativas, y cumplir con el principio de legalidad.	Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre 2023. El plan consta de 5 etapas cuyo propósito es lograr la actualización de la gestión normativa lo que contribuirá a una clara asignación de responsabilidades y controles en las actividades operativas, y a establecer el proceso general a seguir en el finiquito de fideicomisos con MUCAP dado el vencimiento de los contratos en marzo de 2023, a partir de lo cual se estarán liquidando definitivamente los fideicomisos y se deberá realizar una reorganización total del Departamento de Fideicomisos; lo cual se realizaría considerando los activos u otros temas que finalmente queden pendientes de resolver en dicha fecha.

Al respecto, cabe recordar lo estipulado en la norma 1.4, inciso g) de las Normas de Control Interno para el Sector Público que indica que la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno es la pronta atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular.

3. CONCLUSION

En términos generales y de conformidad con los resultados obtenidos, se concluye que el Departamento de Fideicomisos supervisa adecuadamente que la Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo, en su calidad de Fiduciario, cumpla con los términos acordados en los contratos establecidos, dando seguimiento al cumplimiento y remisión de informes establecidos como parte de la supervisión. No obstante, el cumplimiento de los plazos definidos para la liquidación y recuperación de los activos fideicometidos se ha visto limitado por la calidad de los activos residuales que aún se mantienen en los Fideicomisos y por los problemas legales que algunos de ellos presentan para su colocación.

Adicionalmente, se está en proceso de realizar una revisión integral de los procedimientos e instructivos relacionados, considerando el riesgo operativo, el volumen de operaciones y la materialidad, a fin de optimizar la gestión fiduciaria.

La gestión financiera - contable se está ejecutando de conformidad con lo establecido por cada uno de los contratos de fideicomiso.

Estudio realizado por:

JOHANNA MARCELA SERRANO GUTIERREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOHANNA MARCELA SERRANO GUTIERREZ (FIRMA)
Fecha: 2023.02.15 11:59:14 -06'00'

Licda. Johanna Serrano G.
Auditor Encargado

MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)
Fecha: 2023.02.15 12:06:30 -06'00'

Lic. Mauricio González Z.
Auditor Interno a.i.