BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA

INFORME FINAL
AC-CUM-002-2022
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO ACUERDO CONASSIF 4-16 (ANTERIORMENTE ACUERDO SUGEF 16-16) Y PROCESOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

06 DE SETIEMBRE 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito de verificar que el Banco Hipotecario de la Vivienda está realizando los ajustes requeridos para adecuar su normativa a los cambios presentados en las reformas efectuadas al reglamento de Gobierno Corporativo Acuerdo CONASSIF 04-16 (anteriormente Acuerdo SUGEF 16-16) y procesos de Gobierno Corporativo.

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 el adecuado cumplimiento de la normativa vigente y que fueron señaladas en evaluaciones anteriores, para las cuales se emitieron nuevas recomendaciones.

Adicionalmente, existen actualmente 4 oportunidades de mejora en proceso de implementación del Plan de Mejora de la evaluación de KPMG, S.A. sobre el estado de gobernanza del BANHVI, realizada en el año 2021.

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, acuerdos y oportunidades de mejora emitidas por los órganos de fiscalización y control que correspondan, con el fin de fortalecer la gestión y los procesos de Gobierno Corporativo del Banco.

INDICE

1 INTRODUCCIÓN 4

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

2 RESULTADOS 6

2.1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO PARA NOMBRAMIENTO DE LAS SUBGERENCIAS FINANCIERA Y OPERATIVA 6
2.2 REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO ENCARGADO UNIDAD DE RIESGOS 11
2.3 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE REMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA 12
2.4 INFORMES DE COMITÉS DE APOYO NO AGENDADOS OPORTUNAMENTE O PENDIENTES DE AGENDAR 16
2.5 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS, RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 17
2.5.1 Recomendaciones de informes de Auditoría Interna 17
2.5.2 Acuerdos de Junta Directiva 21
2.5.3 Recomendaciones y oportunidades de mejora órganos fiscalización y control 22
2.5.4 Seguimiento Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI 24

3. CONCLUSIONES 26

4. RECOMENDACIONES 27

JUNTA DIRECTIVA/GERENCIA GENERAL 28
GERENCIA GENERAL 28

5. ANEXO 31

ANEXO NO.1 31

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ACUERDO CONASSIF 4-16 (ANTERIORMENTE ACUERDO SUGEF 16-16) Y PROCESOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

Verificar que el Banco Hipotecario de la Vivienda está realizando los ajustes requeridos para adecuar su normativa a los cambios presentados en las reformas efectuadas al reglamento de Gobierno Corporativo (Acuerdo CONASSIF 4-16 vigente a partir del 1° de enero 2023)

1.3 Alcance

El estudio comprende las actividades desarrolladas del 01 de enero al 31 de diciembre 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 auditoría 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 la Unidad de Planificación Institucional, Unidad de Riesgos, Secretaría de Junta Directiva, Comités Técnicos, y la contenida en los medios electrónicos de que dispone el Banco Hipotecario de la Vivienda (Intranet y página Web), así como la evaluación de las matrices de control de cumplimiento de acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por los órganos de fiscalización y la verificación de los riesgos identificados en el proceso de gestión de Gobierno Corporativo.

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 Auditoría 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.

1.5 Comunicación preliminar de los resultados del estudio

El informe preliminar fue remitido en audiencia mediante oficios BANHVI-AI-OF-080-2023 y BANHVI-AI-OF-081-2023 del 07 de julio 2023 a la Gerencia General y la Secretaría de Junta Directiva, respectivamente, con el objetivo de obtener, a más tardar el día 19 de julio del 2023, sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido del mismo. Adicionalmente, con el fin de aclarar dudas sobre los hallazgos presentados, se convocó a la Gerencia General a la reunión virtual de conferencia final para el día 18 de julio del 2023. Debido a que, por solicitud de la Gerencia General, se reprogramó la fecha de la reunión virtual de conferencia final para el día 04 de agosto del 2023, la auditoría prorrogó para el día 09 de agosto 2023 la remisión de los comentarios por escrito y la documentación de descargo del informe preliminar. Sin embargo, a la fecha de este informe, no se recibió respuesta al respecto, con excepción del oficio BANHVI-GG-OF-0776-2023 del 04 de agosto del 2023 sobre el Seguimiento a la Advertencia AI-OF-AD-002-2022, cuyos comentarios se incorporaron a este informe.

La reunión de presentación de resultados de la revisión (hallazgos y conclusiones) se realizó mediante reunión virtual de conferencia final el día 04 de agosto del 2023, con la participación del Gerente General, el Subgerente Financiero y la Directora de Recursos Humanos, lo cual queda evidenciado en al acta correspondiente.

2 RESULTADOS

2.1 Proceso de reclutamiento para nombramiento de las Subgerencias Financiera y Operativa

2.1.1 Seguimiento Advertencia Rúbrica de calificación de candidatos

En la sesión 39-2022 del 08 de agosto del 2022 se presentaron los oficios GG-ME-0941-2022 y GG-ME-0942-2022, en los cuales se detalló el Procedimiento de escogencia por idoneidad del Sub-Gerente Financiero y Operaciones, respectivamente.

Basados en dicho procedimiento, se autorizó a la Gerencia General en el acuerdo N°8 de dicha sesión, a iniciar el procedimiento de contratación de los puestos citados anteriormente.

Sobre este tema, al revisar los procedimientos de reclutamiento no se evidenció la rúbrica de calificación de las personas candidatas para cada una de las fases establecidas y no se observó que éstas consten en los expedientes digitales de la contratación de los subgerentes (financiero y operativo).

En el Informe AC-CUM-005-2020 Auditoría de cumplimiento del Acuerdo 16-16, la auditoría interna había emitido una recomendación al respecto. Como parte del cumplimiento de dicha recomendación, la Gerencia General mediante oficio GG-ME-0232-2022 del 24/02/2022, le indicó a la Dirección Administrativa lo siguiente:

> *"Con la finalidad de cumplir con lo anterior, se les solicita que, para futuros procesos de reclutamiento por idoneidad de los puestos de la Alta Gerencia, se considere lo recomendado por la Auditoría Interna."*

Debido a que los procedimientos de escogencia no cumplieron con lo recomendado por la Auditoría Interna y lo estipulado por la Gerencia General, esta auditoría realizó la siguiente advertencia y una recomendación a la Junta Directiva sobre este tema mediante oficio AI-OF-AD-001-2022 del 29/08/2022, la cual indica lo siguiente:

> *"Los Procedimientos de escogencia por idoneidad presentados por la Gerencia General en la Sesión 39-2022 no incorporan las métricas requeridas en la recomendación hecha por la Auditoría Interna pese a la instrucción girada.*
>
> *Consideramos relevante, revalorar lo actuado hasta la fecha sobre este tema e informar a esta Auditoría Interna sobre las medidas correctivas que se apliquen."*

Esta advertencia fue conocida por la Junta Directiva en la sesión 50-2022 del 22/09/2022, en la cual se emitió el siguiente acuerdo:

> *"Dar por recibido y abocarse a su análisis para resolver lo que se estime pertinente, el oficio AI-OF-AD-001-2022, del 29 de agosto de 2022, mediante el cual, la Auditoría Interna remite una serie de observaciones y recomendaciones a partir de lo actuado a la fecha por esta Junta Directiva, con respecto al proceso de contratación de los puestos de subgerentes del Banco."*

Aunque se tomó el acuerdo anterior para analizar lo indicado en la advertencia, no se evidenció que se informara sobre el resultado de las medidas correctivas a esta Auditoría Interna.

Dado lo anterior, se consultó a la Secretaría de Junta Directiva sobre la atención de las observaciones y recomendaciones de la advertencia realizada por la Auditoría Interna. Mediante correo electrónico de fecha 13 de abril del 2023, se indicó lo siguiente:

> *"Con respecto a su consulta, le informo que en las actas de la Junta Directiva no consta evidencia sobre el tema. Sin embargo, estoy trasladando su consulta a la Junta Directiva, para que emita la respuesta correspondiente."*

En relación con lo anterior, cabe destacar lo estipulado en el artículo 30 del Acuerdo CONASSIF 04-16 que estable lo siguiente:

> *"Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados* ***por medio de un proceso transparente****, formal de promoción o contratación, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en cuestión."* (el destacado no es del original)

Según lo indicado por la Directora del Departamento Administrativo, el procedimiento para la selección y reclutamiento de los puestos de los Subgerentes utilizado por la Junta Directiva fue revisado por la Contraloría General de la República y no se recibieron comentarios al respecto.

Además, señala que en el procedimiento para realizar la selección y contratación del Encargado de la Unidad de Riesgos si se incorporaron las métricas correspondientes para cada fase del proceso. Cabe indicar que lo anterior fue verificado durante el proceso de examen de auditoría en la revisión de este procedimiento.

Al no evidenciarse la existencia de rúbricas de calificación o métricas de las personas candidatas para cada una de las fases establecidas en el proceso de reclutamiento de los subgerentes, el Banco podría materializar el riesgo de incurrir en actuaciones administrativas de reclutamiento y selección de personal que podrían no asegurar la transparencia en el proceso de reclutamiento aplicado, ya que se limita la valoración objetiva a la hora de realizar la evaluación de la idoneidad de todos los candidatos al puesto, lo que podría implicar que no se llegue a contratar a las personas adecuadas, con la posible afectación de los objetivos institucionales. Adicionalmente, lo anterior podría generar algún tipo de cuestionamiento o reclamo por parte de los interesados participantes en dichos concursos.

Adicionalmente, podría existir un posible incumplimiento por parte de la Dirección Administrativa de lo dispuesto en la normativa vigente, al no acatar lo señalado en las recomendaciones de Auditoría Interna y las disposiciones giradas por la Gerencia General, para asegurar una mayor transparencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo que podría provocar que se incurra en una responsabilidad administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Nº39 de la Ley General de Control Interno, que estipula lo siguiente:

> *"El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa,* ***cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno*** *u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable."*(el destacado no es del original)

Además, indica que en el procedimiento para realizar la selección y contratación del Encargado de la Unidad de Riesgos si se incorporaron las métricas correspondientes para cada fase del proceso. Al respecto, esto fue verificado por esta auditoría interna en el procedimiento de reclutamiento del encargado de riesgos durante el proceso de ejecución o fase de examen de esta revisión de auditoría.

2.1.2 Seguimiento Advertencia sobre Conflicto de intereses

Mediante oficio AI-OF-AD-002-2022 de fecha 03 de noviembre del 2022, la Auditoría Interna le remitió una advertencia a la Junta Directiva relacionada con el proceso de contratación y nombramiento del Subgerente Financiero del BANHVI, mediante la cual se indicó lo siguiente:

"Debido a la gestión del Lic. Guillermo Bolaños Sandoval, como Director de Corto plazo y pymes, de la Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo, siendo ésta Entidad Autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, su función como Sub Gerente Financiero del BANHVI, debería verse limitada en procesos de toma de decisiones relacionados con asuntos de interés de la MUCAP, donde el Lic. Bolaños haya tenido participación, en los términos previstos en el anterior artículo 9, de la Política de Conflicto de Interés del BANHVI.

La presente advertencia, tiene como objetivo hacer de conocimiento de la Junta Directiva, los eventuales incumplimientos normativos y de control interno, relacionados con el proceso de contratación del puesto de Sub- Gerente Financiero y recomendar que valoren y se tomen de inmediato las medidas correctivas necesarias, para evitar exponerse al riesgo de incumplimiento de las disposiciones normativas antes señaladas.

Quedo a su disposición para cualquier consulta, y ***le solicito informar a este despacho sobre las gestiones aplicadas al respecto****."* (el destacado no es del original)

Al respecto, a la fecha del informe, no se obtuvo evidencia de que la Junta Directiva informara directamente a la Auditoría Interna sobre las gestiones realizadas para atender dicha advertencia.

Dado lo anterior, con el fin de verificar las gestiones realizadas por la Administración Activa para cumplir adecuadamente con lo dispuesto en el artículo 9 de la Política de Conflicto de Interés del BANHVI, específicamente para el caso del Subgerente Financiero del Banco, ya que el mismo participa directamente en el proceso de aprobación y desembolso de recursos a las Entidades Autorizadas, se remitió la consulta a la Gerencia General mediante correo electrónico del 11 de abril del 2023.

Mediante oficio BANHVI-GG-OF-0776-2023 del 04 de agosto del 2023, la Gerencia General indicó lo siguiente:

"Sobre el particular, le informo que la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, mediante acuerdo N°2 de la sesión Nº63-2022 del 07 de noviembre de 2022, dispuso, en cuanto a lo requerido en su correo lo siguiente:

> *"Con respecto al posible conflicto de interés que presenta el Sr. Bolaños al laborar para la MUCAP, en línea con lo señalado por la Unidad de Cumplimiento Normativo, y con el objetivo de mitigar el riesgo asociado al posible conflicto de interés, se recomienda, que, en caso de ratificar el nombramiento del Sr. Bolaños Sandoval, se acuerde por parte de ese Órgano el deber de dicho funcionario de abstenerse por un periodo de 12 meses, de participar en las*

discusiones y toma de decisiones que se deriven de asuntos que involucren exclusivamente de la MUCAP.

Se acoge en todos sus extremos esta recomendación y se establece como parte de la presente resolución, atendiendo a su vez lo anotado por la Auditoría Interna con respecto a este tema, en el oficio AI-AD-002-2022, del 03 de noviembre de 2022."

En atención al acuerdo de la Junta Directiva, todos los asuntos relacionados con Mucap, han sido atendidos directamente por la Subgerencia de Operaciones en lo que a esa subgerencia corresponde y los temas relacionados con la Subgerencia Financiera, han sido canalizados por las áreas directamente a la Gerencia General. Además, cuando se discuten temas en las sesiones de Junta Directiva relacionados con Mucap, el Lic. Bolaños Sandoval ha abandonado el salón, con el fin de dar fiel cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva indicado."

Con respecto a este tema, cabe destacar que, aunque existe una política de conflicto de intereses establecida en el BANHVI, se está en proceso de implementación de una oportunidad de mejora del Informe sobre la evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI del año 2021, la cual a diciembre 2022 presentaba un avance del 5%, que está relacionada con la implementación de los mecanismos requeridos para validar el cumplimiento de dicha política.

A fin de actualizar el grado de avance del plan de mejora de la evaluación de KPMG, mediante correo electrónico del 24 de mayo del 2023, se le solicitó a la Gerencia General el estado actual de la implementación de las oportunidades de mejora. Sin embargo, a la fecha de este informe no se obtuvo respuesta a dicha solicitud.

Cabe recalcar, que la materialización de un posible conflicto de interés podría generar un riesgo reputacional, ya que podría provocar una percepción desfavorable de la imagen del Banco por parte de clientes, proveedores o entes reguladores. A su vez, la actuación de los funcionarios en los que concurran motivos de abstención implicará la invalidez de los actos en los que hayan intervenido, y además dará lugar a una eventual responsabilidad, según lo establece el art.237, punto Nº1, de la Ley General de la Administración Pública. Lo anterior podría impactar negativamente en la consecución de los objetivos propuestos en el planeamiento estratégico del Banco, en detrimento de la Gestión de Gobierno Corporativo.

2.2 Revisión del Procedimiento de reclutamiento Encargado Unidad de Riesgos

Al revisar el procedimiento de reclutamiento y selección aprobado para la contratación de los encargados de la Unidad de Riesgos, se observó que se establecieron las siguientes prohibiciones para dicho puesto:

> *"1. Ser deudores morosos del Fisco (entendido en sentido amplio, lo que abarca cualquier ente público o corporación municipal).*
> *2. Haber sido declarado en estado de quiebra o de insolvencia, salvo que hubiera sido rehabilitado.*
> *3. Estar suspendido o inhabilitado para el ejercicio de su profesión.*
> *4. Tener una relación de matrimonio o unión de hecho o parentesco de consanguinidad o afinidad con algún miembro de la Junta Directiva o servidor del Banco, hasta el tercer grado, inclusive, de conformidad con el artículo 12 del Estatuto de Personal.*
> *5. Participar en actividades políticos-electorales, salvo en la emisión de su voto y en las actividades que les sean obligatorias por ley (artículo 20 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda).*
> ***6. Mantener una relación laboral con otra entidad o empresa privada."*** (El destacado no es del original)

Al evaluar la normativa vigente, se determinó que para los casos 1, 2 y 3 del párrafo anterior, la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (Ley 7052) establece en el artículo N°15 estas prohibiciones específicamente para la designación de miembros de Junta Directiva del BANHVI, no específica que sea para el nombramiento de los puestos que dependen directamente de la Junta Directiva.

Además, cabe destacar, para el caso específico de la prohibición No.6, no se evidenció una ley o normativa específica que obligue a imponerle este tipo de prohibición al funcionario que será el encargado de la Unidad de Riesgos.

Es importante indicar, que, a la fecha de este estudio, la funcionaria encargada de la Unidad de Recursos Humanos nos indicó que para la contratación que se está realizando del puesto del Encargado de la Unidad de Riesgos, no se le ha informado que dicho puesto vaya a recibir una retribución económica que compense las prohibiciones impuestas o, en su defecto, un contrato de dedicación exclusiva. Adicionalmente, al revisar el procedimiento de selección establecido y aprobado para dicho puesto por la Junta Directiva, no se observa que en el aparte "Condiciones Salariales" se contemple este tipo de retribución.

Al respecto, el dictamen C-147-2011 del 29 de junio del 2011 de la Procuraduría General de la República indica lo siguiente:

> *"Al tratarse de una limitación a un derecho fundamental,* ***la prohibición deberá establecerse a través de ley formal. A raíz de ello surge el pago de una compensación económica,*** *con carácter indemnizatorio, con el fin de resarcir el perjuicio económico que la prohibición origina, es decir por* ***el costo que implica no ejercer en forma privada la profesión por parte del funcionario público****, dado que con la prohibición se pretende que todos los conocimientos los ponga al servicio de la institución para la cual labora.*
>
> ***El pago de la compensación económica igualmente requiere de base legal que autorice su pago.*** *"Precisamente porque la prohibición excluye la concurrencia lícita de otro u otros empleos, se exige que tanto esta como la compensación económica sea por ley formal y no por reglamento u otro acto administrativo." (Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, Sentencia N° 633-2010 de las 10:10 horas del 30 de abril de 2010)."* (el destacado no es del original)

Según lo descrito en los párrafos anteriores, al no existir una ley expresa que establezca este tipo de prohibición para el puesto de Encargado de Unidad de Riesgos, la misma no aplicaría para los puestos que dependen directamente de la Junta Directiva, como es el caso mencionado, el de la Unidad de Cumplimiento Normativo y el de la Oficialía de Cumplimiento.

Las situaciones detalladas en los párrafos anteriores podrían materializar el riesgo de un posible reclamo del funcionario contratado por la ilegalidad en la imposición de prohibiciones que no corresponden o el reclamo de compensación económica por concepto de dedicación exclusiva.

2.3 Incumplimiento del plazo de remisión de documentos para sesiones de Junta Directiva

El año 2021, esta Auditoría Interna procedió a revisar las agendas de sesiones de Junta Directiva del 12 de julio a al 30 de setiembre del 2021 remitidas a las partes interesadas, donde observó que, en la mayoría de los casos, no se remitieron las agendas con la totalidad de los documentos que se verían cada sesión, inclusive en las mismas se indica que el documento se remitiría posteriormente.

Debido a lo anterior, se realizó una advertencia a la Junta Directiva mediante oficio AI-OF-AD-003-2021 del 04/10/2021 con el fin de que dicha situación fuera subsanada.

Al respecto, para evitar este tipo de atrasos en la entrega de la información, se procedió a realizar la actualización del Reglamento para el funcionamiento de la

Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda y se estableció un plazo de antelación de 24 horas para remitir los documentos que constituyen el orden del día de las agendas.

Para verificar el cumplimiento de esta disposición, se procedió a revisar las agendas y minutas de las sesiones celebradas entre octubre 2021 y diciembre 2022, obteniéndose el siguiente resultado:

Sesión	Fecha	Documento remitido a J.D. el día de la sesión	Fecha y hora	Asunto	Conocido en la sesión agendada
84-2021	11/11/2021	GG-ME-1663-2021	11/11/2021	Propuesta de conciliación presentada por el señor Guillermo Puchol, con el fin de desistir de manera total del proceso judicial que se tramita en el Tribunal Contencioso Administrativo contra el BANHVI.	SI
86-2021	18/11/2021	GG-ME-1697-2021	18/11/2021	Sustitución del informe de avance en la ejecución del plan de acción para la atención los hallazgos de la Auditoría Externa de Tecnologías de Información.	SI
92-2021	13/12/2021	GG-ME-1792-2021	13/12/2021	Informe de avance en la ejecución del plan de acción remitido a la Superintendencia General de Entidades Financieras.	SI
93-2021	16/12/2021	SO-ME-0192-2021	16/12/2021	Remisión oficio DF-OF-1767-2021 Situación Proyectos FUPROVI, atención Acuerdo No.3 sesión 85-2021.	SI
05-2022	20/01/2022	SO-ME-0021-2022	20/01/2022	Remisión de oficio DF-DT-OF-0048-2022-AL-OF-014-ZO22 proyecto Villa Bonita-PTAR	SI
13-2022	17/02/2022	GG-ME-0183-2022	17/02/2022	Sustitución del informe de avance en la ejecución del plan de acción para la atención los hallazgos de la Auditoría Externa de Tecnologías de información	SI
25-2022	31/03/2022	AL-OF-049-2022	31/03/2022	Criterio sobre la viabilidad legal de someter a procesos de priorización, las listas de familias que presenten los interesados debidamente organizados en Cooperativas, Asociaciones Específicas, Asociaciones de Desarrollo o Asociaciones Solidaristas.	SI

Sesión	Fecha	Documento remitido a J.D. el día de la sesión	Fecha y hora	Asunto	Conocido en la sesión agendada
31-2022	25/04/2022	GG-ME-0495-2022	22/04/2022	Solicitud de tramitación de nueve casos individuales al amparo del Artículo 59	SI [1]
33-2022	02/05/2022	AL-OF-064-2022	02/05/2022	Dictamen de la Asesoría Legal sobre el derecho de la población indígena de ser consultados respecto a la aplicación de tipologías constructivas de vivienda	SI
34-2022	04/05/2022	GG-ME-0572-2022	05/05/2022	Remisión información sobre proceso de revisión y depuración de acuerdos de Junta Directiva	SI
40-2022	11/08/2022	GG-ME-0991 -2022	11/08/2022	Informe sobre situación de la planta de tratamiento de aguas residuales del Proyecto Vistas del Golfo	SI
40-2022	11/08/2022	GG-ME-0993-2022	11/08/2022	Informe sobre solicitud de financiamiento adicional presentada por la empresa constructora del Proyecto Las Palmas	SI
48-2022	12/09/2022	GG-ME-1126-2022	12/09/2022	Solicitud de tramitación de quince casos al amparo del Artículo 59	SI
53-2022	03/10/2022	GG-ME-1243-2022	03/10/2022	Nueva versión de la propuesta de ajuste del financiamiento de proyectos por efecto del Impuesto al Valor Agregado	SI
72-2022	12/12/2022	BANHVI-SGO-OF-0004-2022	12/12/2022	Propuesta para redistribución de los recursos asignados para los programas de bono ordinario y artículo 59 del presupuesto FOSUVI 2023	SI
73-2022	15/12/2022	BANHVI-SGO-OF-0007-2022	15/12/2022	Actualización de propuesta para redistribución de los recursos asignados para los programas de bono ordinario y artículo 59 del presupuesto FOSUVI 2023	SI
74-2022	19/12/2022	BANHVI-GG-OF-1585-2022	19/12/2022	Análisis y recomendación sobre solicitud realizada por Coocique, R.L. sobre la no objeción para el financiamiento de las obras del Proyecto Parque Amarillo, al amparo del programa bono colectivo.	SI

[1] El oficio tiene fecha del 22/04/2022, sin embargo, fue recibido por la Secretaría de Junta Directiva el 25/05/2022 a las 2:19 p.m.

Según se observa en el cuadro anterior, es reiterada la entrega tardía de algunos de los documentos que deben adjuntarse a la agenda de cada sesión, inclusive se entregaron el mismo día de la sesión, por lo cual la agenda se entrega incompleta a las partes interesadas, lo que implica que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar el pertinente análisis de los temas incluidos en dichos documentos, lo cual podría generar un riesgo de tomar decisiones inadecuadas, por la falta de elementos al respecto.

Sobre este tema, el Reglamento para el funcionamiento de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda establece en el artículo 29 lo siguiente:

> *"**OTRA DOCUMENTACIÓN**: Con el fin de facilitar las discusiones en el curso de las sesiones y resolver los puntos de la agenda, la Gerencia General velará porque **con al menos 24 horas de anticipación**, se remitan todos los antecedentes y documentos pertinentes a la misma. Cuando se omitan documentos indispensables, la Junta podrá decidir no conocer del respectivo asunto hasta tanto no se cumpla con lo previsto en este artículo."* (el destacado no es del original)

Adicionalmente, la Ley de Administración Pública establece en capítulo III, artículo 54, punto 4) lo siguiente:

> *"**No podrá ser objeto de acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día**, salvo que estén presentes los dos tercios de los miembros del órgano y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de todos ellos*." (el destacado no es del original)

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el artículo 5.7.3, lo siguiente:

> *"La información debe comunicarse al destinatario **con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere**, para el cumplimiento de sus responsabilidades." (el destacado es nuestro)*

La situación descrita en párrafos anteriores implica un incumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, en detrimento del control interno y la Gestión de Gobierno Corporativo. Además, la Administración Activa podría incurrir en responsabilidades administrativas, lo que traería como consecuencia la aplicación de las sanciones tipificadas en el ordenamiento jurídico.

2.4 Informes de Comités de Apoyo no agendados oportunamente o pendientes de agendar

Al revisar los informes de los Comités remitidos a la Junta Directiva correspondientes al año 2022, se observó que algunos de ellos no se agendaron oportunamente o se encuentran pendientes de agendar para ser conocidos y analizados por ese órgano director; por ejemplo:

Comité	Informe remitido a Junta Directiva	Oficio de remisión	Fecha	Estado
Comité de Auditoría	Atención recomendación 4627 de la Auditoría Interna	CABANHVI-023-2022	02/05/2022	Conocido en el mes de noviembre 2022
Comité de Auditoría	Atención recomendación 4574 de la Auditoría Interna	CABANHVI-024-2022	02/05/2022	Conocido en el mes de noviembre 2022
Comité de cumplimiento	Informe del Comité de Cumplimiento sobre la exposición al riesgo de legitimación de capitales I Semestre 2022	CC-IN02-007-2022	29/07/2022	Conocido en el mes de noviembre 2022
Comité de Riesgos	Informe de atención de las recomendaciones y oportunidades de mejora que han sido señaladas en los informes de auditoría externa sobre el proceso de administración integral de riesgos, con corte al 31 de julio de 2022	CR-IN06-014-2022	12/08/2022	Fue conocido en el año 2023
Comité de Auditoría	Informe de situación financiera julio 2022	CABANHVI-033-2022	29/09/2022	Fue conocido en el año 2023
Comité de Riesgos	Informe Gestión de Riesgos Jun-Ago 2022	CR-IN02-016-2022	07/10/2022	Pendiente de agendar
Comité de T.I.	Informe de Ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) con corte a agosto 2022	CTIBANHVI-0005-2022	21/10/2022	Fue conocido en el año 2023
Comité de Riesgos	Temas relevantes analizados por el Comité de Riesgos en la Sesión Ordinaria 11-2022	BANHVI-CR-OF-003-2022	14/12/2022	Pendiente de agendar
Comité de Auditoría	Actualización y Alineamiento del Plan Estratégico de la Auditoría Interna	CABANHVI-045-2022	18/11/2022	Pendiente de agendar
Comité de Auditoría	Carta de Gerencia CG 1-2022 de la Auditoría Externa 2022	CABANHVI-048-2022	08/12/2022	Pendiente de agendar

Esta situación se debe a que se presentaron atrasos en las agendas debido a que hubo un período en el que no estaba conformado el órgano director debido al cambio de los miembros de Junta Directiva durante el año 2022.

Al respecto, el Código de Gobierno Corporativo del BANHVI, indica en el artículo 22 Del Presidente, lo siguiente:

> *"Velar por que las decisiones de Junta Directiva sean tomadas sobre una base de información* ***oportuna****, sólida y correcta."* (el destacado no es del original)

Adicionalmente, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en la norma 5.7.3 lo siguiente:

> *"La información debe comunicarse al destinatario con* ***la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere****, para el cumplimiento de sus responsabilidades."* (el destacado no es del original)

La situación descrita en párrafos anteriores implica un eventual incumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, en detrimento del control interno y la Gestión de Gobierno Corporativo, lo que traería como consecuencia la aplicación de las posibles sanciones tipificadas en el ordenamiento jurídico. Además, el atraso en la agenda de algunos informes de gestión de los comités de apoyo para que sean conocidos por la Junta Directiva conlleva el riesgo de que no se conozcan oportunamente asuntos de relevancia, que permitan emprender las acciones adecuadas para minimizar los riesgos potenciales, en procura de una gestión eficiente y eficaz.

2.5 Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora

Al realizar el seguimiento al cumplimiento de acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora, se determinó lo siguiente:

2.5.1 Recomendaciones de informes de Auditoría Interna

Al 30 de abril del 2023, existen 182 recomendaciones de auditoría interna en proceso de implementación por parte de la administración del BANHVI, de las cuales 42 se encuentran en estado "incumplida":

Responsable de implementación	Estado de recomendación						Total 31/12/2022	Total 30/04/2023
	En proceso		Programada		Incumplida			
	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023		
Junta Directiva	0	2	0	0	2	3	2	5
Gerencia General	31	18	1	1	5	11	37	30
Subgerencia Operativa	0	2	0	0	4	2	4	4
Asesoría Legal	0	1	0	0	0	0	0	1
Dirección FOSUVI	35	34	1	1	5	7	41	42
Departamento Análisis y Control	9	6	1	1	2	5	12	12
Departamento Técnico	7	8	1	0	5	4	13	12
Departamento T.I.	0	22	11	10	10	2	21	34
Dirección Administrativa	5	6	9	8	1	4	15	18
Dirección FONAVI	6	5	3	3	0	0	9	8
Unidad Riesgos	2	1	1	1	0	1	3	3
Unidad Planificación	10	5	0	0	1	3	11	8
Departamento Fideicomisos	0	0	3	3	0	0	3	3
Unidad Tesorería	0	0	2	2	0	0	2	2
Unidad de Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	1	0
Total	**106**	**110**	**33**	**30**	**35**	**42**	**174**	**182**

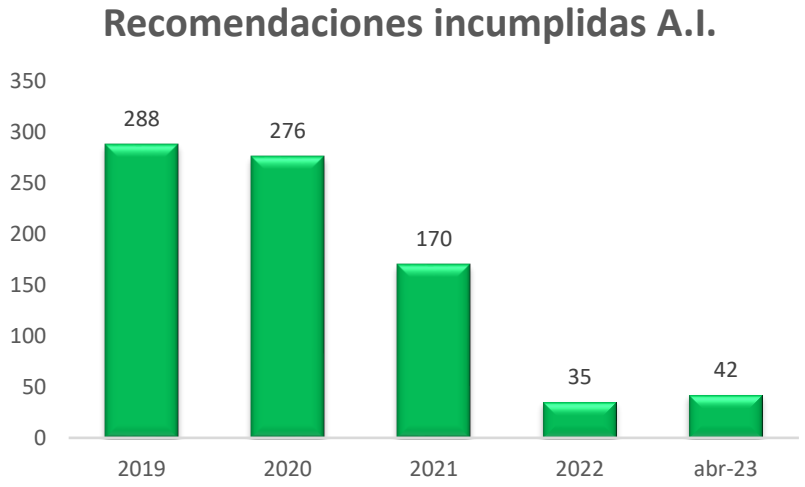
Estas recomendaciones presentan el siguiente nivel de riesgo, definido por la Auditoría Interna:

Nivel de Riesgo	Estado de recomendación						Total 31/12/2022	Total 30/04/2023
	En proceso		Programada		Incumplida			
	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023		
ALTO	69	72	18	16	18	20	105	108
MEDIO	30	31	12	11	14	18	56	60
BAJO	7	7	3	3	3	4	13	14
Total	**106**	**110**	**33**	**30**	**35**	**42**	**174**	**182**

Según el seguimiento de recomendaciones que ha realizado la Auditoría Interna, a partir del año 2020 las recomendaciones han presentado una tendencia decreciente, lo cual se detalla en el siguiente gráfico:

El aumento presentado en el período 2023, corresponde al efecto neto del registro de nuevas recomendaciones y el cumplimiento de recomendaciones de informes anteriores.

Esta tendencia decreciente también se observa en la cantidad de recomendaciones que se encuentran en estado “incumplida”; a saber:



Cabe destacar que las áreas responsables del cumplimiento de las 42 recomendaciones en estado “incumplida” son las siguientes:

Área responsable	Cantidad de recomendaciones incumplidas
Gerencia General	11
Dirección FOSUVI	7
Departamento de Análisis y Control	5
Departamento Técnico	4
Dirección Administrativa	4
Junta Directiva	3
Unidad de Planificación Institucional	3
Subgerencia Operativa	2
Departamento Tecnologías de Información	2
Unidad de Riesgos	1
Total	**42**

Lo anterior evidencia que la gestión realizada por la Administración para implementar las recomendaciones de Auditoría Interna ha mejorado en los últimos años, sin embargo, es importante destacar que, a la fecha de este informe, existen aún recomendaciones en proceso, programas e incumplidas con antigüedad mayor a un año. Asimismo, tal como lo ha indicado esta Auditoría Interna, no debe existir ninguna recomendación en estado incumplida, dado que esto implica responsabilidad de la Administración. En el siguiente cuadro se detallan las condiciones señaladas:

Año	Estado de recomendación						Total 31/12/2022	Total 30/04/2023
	En proceso		Programada		Incumplida			
	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023	31/12/2022	30/4/2023		
2007	5	5	0	0	0	0	5	5
2010	1	0	0	0	0	1	1	1
2011	4	2	0	0	0	0	4	2
2012	7	4	0	0	3	6	10	10
2013	7	7	0	0	0	0	7	7
2014	3	2	1	0	0	2	4	4
2015	11	10	5	5	0	1	16	16
2016	0	0	1	1	0	0	1	1
2017	8	5	1	1	1	4	10	10
2018	14	14	5	5	8	6	27	25
2019	7	10	4	1	6	2	17	13
2020	18	14	6	7	7	4	31	25
2021	5	1	4	3	5	7	14	11
2022	16	13	6	7	5	5	27	25
2023	0	23	0	0	0	4	0	27
Total	**106**	**110**	**33**	**30**	**35**	**42**	**174**	**182**

Por otra parte, es importante señalar que, a abril 2023, se determinaron 19 recomendaciones en el Sistema de Recomendaciones de Auditoría Interna para las cuales el funcionario responsable ya no se encuentra laborando para el Banco, lo cual podría dificultar su adecuado seguimiento y atención (ver detalle en el anexo No.1)

2.5.2 Acuerdos de Junta Directiva

Al 31 de diciembre del 2022, existían 320 acuerdos de Junta Directiva pendientes de ejecución los cuales presentan el siguiente estado:

Año	Estado de los acuerdos de Junta Directiva							Total
	En proceso	Creada	Incumplido	Presentar a J.D.	Revisión Gerencia General (1)	Unificar	Solicitud de derogación (1)	
Corte al 31/12/2022								
17	0	0	0	0	1	0	0	1
18	4	0	0	1	2	0	5	12
19	5	0	0	9	23	0	5	42
20	6	0	0	4	18	1	1	30
21	19	4	8	6	10	0	0	47
22	104	62	18	0	0	0	0	184
23	3	1	0	0	0	0	0	4
tal	**141**	**67**	**26**	**20**	**54**	**1**	**11**	**320**
Corte al 31/03/2023								
17	0	0	0	0	1	0	0	1
18	4	0	0	1	1	0	5	11
19	5	0	0	9	13	2	5	34
20	6	0	0	4	12	1	1	24
21	16	3	6	5	8	0	0	38
22	44	32	6	0	0	0	0	82
23	26	18	1	0	0	0	0	45
tal	**101**	**53**	**13**	**19**	**35**	**3**	**11**	**235**

Fuente: Anexo Oficio GG-OF-0270-2023 del 15 de marzo del 2023, la Gerencia General

Al respecto se observó, de acuerdo con el corte del 31-03-2023, que los acuerdos presentaron una leve disminución con respecto al año 2022, ya que al cierre de ese año el total de acuerdos pendientes de cumplimiento era de 320 y a marzo 2023 hay un total de 235. A su vez, los acuerdos incumplidos disminuyeron en un 50% (de 26 a 13). Dichos acuerdos se mantienen en ese estado debido a que están en proceso de cierre, fueron trasladados para análisis o se encuentran en revisión.

Según lo indicado por la Secretaría de Junta Directiva, en el caso de los acuerdos en estado “creada” en el Sistema de Seguimiento de Gestión, Control y Evaluación (SIGESE), estos corresponden a casos que no presentaban algún tipo de avance a la fecha de corte del seguimiento.

Por otra parte, para el caso de los acuerdos que ya se encuentran cumplidos o finalizados, esta Auditoría realizó la revisión de una muestra aleatoria de los mismos, para verificar que se contaba con la documentación suficiente que respaldara dicho cumplimiento. El resultado fue satisfactorio.

Con relación a todo lo anterior, la Gerencia General ha venido desarrollando durante los últimos dos años, un conjunto de acciones enfocadas en mejorar los indicadores de cumplimiento, fortalecer el control interno y lograr un mayor alineamiento institucional hacia la cultura de cumplimiento. Dentro de las acciones realizadas se destaca la implementación del Sistema de Seguimiento de Gestión, Control y Evaluación (SIGECE) para efectuar el control y seguimiento de los acuerdos de Junta Directiva, recomendaciones y oportunidades de mejora y se elaboró la Guía Metodológica para el registro y clasificación de Acuerdos de Junta Directiva con corte a noviembre 2022.

No obstante, a pesar de que se evidencia una mejora en la gestión y atención de los acuerdos de Junta Directiva, aún se mantienen acuerdos pendientes de años anteriores (antiguos), incumplidos o en proceso de inicio, lo que constituye un incumplimiento de la normativa vigente, en detrimento de la gestión de Gobierno Corporativo.

2.5.3 Recomendaciones y oportunidades de mejora órganos fiscalización y control

Al 31 de diciembre del 2022, se mantenían 26 oportunidades de mejora pendientes de implementación de los órganos de fiscalización y control, que se detallan así:

Organo de Fiscalización y responsable de implmentación	Estado de recomendación		Total general
	En proceso	Programada	
Auditoría Externa			
Gerencia General	2	0	2
Dirección Fosuvi	9	0	9
Depto. Técnico-Dirección Fosuvi	1	0	1
Depto. de T.I.	4	0	4
Unidad de Riesgos	2	0	2
Depto. Financiero Contable	4	0	4
Unidad de Tesorería	0	1	1
República			
Administrativa	3	0	3
Total	**25**	**1**	**26**

Según lo indicado por la Gerencia General en el oficio BANHVI-GG-IN34-0008-2023 de fecha 13 de febrero del 2023, la mayoría de las recomendaciones que se encuentran "en proceso" están relacionadas con los procesos de desarrollo del Proyectos OPTIMUS y las asignadas a la Dirección FOSUVI al cierre y liquidación de líneas de crédito (Proyectos).

Para el caso de las recomendaciones u oportunidades de mejora que son responsabilidad de la Dirección FOSUVI, se está trabajando en la revisión de los planes de acción e indicadores de cumplimiento de esos hallazgos.

Sobre este tema, es importante destacar que, atendiendo las disposiciones del plan anual del Comité de Auditoría, la Auditoría Interna emitió un informe sobre el análisis del estado de las recomendaciones de los órganos de fiscalización, con corte al 31 de diciembre 2022. Al respecto, en dicho informe se emitió la siguiente recomendación que se encuentra actualmente en proceso de atención:

> *"Incorporar como parte del proceso de implantación del módulo de recomendaciones de los Órganos de Fiscalización Externa, dentro del Sistema de Gestión de Seguimiento (SIGESE), un rol o usuario que permita a la Auditoria Interna, el seguimiento de las recomendaciones de Órganos de fiscalización, además de un reporte que permita la extracción de la información.*

2.5.4 Seguimiento Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI

Según el plan de mejora remitido por la Gerencia General, el último seguimiento se realizó en diciembre 2022. Al respecto, a la fecha de este informe, se observó que existen 4 oportunidades de mejora del Informe sobre el Estado de la Situación del Estado Gobernanza del BANHVI del año 2021, en proceso de implementación. Dichas recomendaciones presentan el siguiente estado:

Tema	Oportunidad de Mejora	Estado enero 2023	Fecha máxima	Responsable
Política Conflicto de Interés	Establecer mecanismos formales, que permitan que los funcionarios conocen y cumplen las politicas de conflicto de interés	En proceso (avance 5%)	Junio 2022	Dirección Administrativa-Recursos Humanos
Monitoreo	Realizar un seguimiento integral de la estrategia institucional del Banco, considerando análisis de las estrategias en conjunto con los retornos esperados y los niveles de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva e informar periódicamente a la Junta Directiva los resultados de estos análisis como insumo para la toma de decisiones y ejercicios de retroalimentación.	En proceso (avance 50%)	Febrero 2023	Gerencia General y Unidad de Planificación Institucional
Plan de Sucesión	Diseñar e implementar el plan de sucesión vigente del Banco, en un plan de sucesión que contenga al menos los elementos requeridos: Necesidades relacionadas con la estrategia y modelo de negocio del Banco, características y habilidades que debe poseer un sucesor, elementos clave a considerar en el análisis de los candidatos a sucesión y planes de capacitación para los sucesores.	En proceso (avance 5%)	Octubre 2022	Dirección Administrativa-Recursos Humanos
Estructura Organizacional	Establecer un órgano o área independiente de la Administración, encargado de la atención y administración de las inquietudes, quejas y denuncias presentadas, principalmente aquellas relacionadas con comportamientos ilegales, tanto a nivel interno como externo.	En proceso (avance 25%)	Segundo semestre 2022	Junta Directiva y Gerencia General

Sobre este tema, se observó que la mayoría de las oportunidades pendientes están incumplidas de conformidad con la fecha propuesta en el plan de acción. Además, se evidencia que el porcentaje de avance, en algunas de ellas, es poco significativo, dado que dicho informe es del año 2021.

Con el fin de actualizar el grado de avance, mediante correo electrónico del 24 de mayo del 2023, se le solicitó a la Gerencia General el estado de la implementación de las oportunidades de mejora. Sin embargo, a la fecha de este informe no se obtuvo respuesta a dicha solicitud.

Al respecto, la Ley de Control Interno establece en el artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, lo siguiente:

> *"En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*
> *c) Analizar e implantar, **de inmediato**, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan."* (el destacado no es del original)

Además, el Acuerdo CONASSIF 04-16 establece en el artículo 31 lo siguiente:

> *"Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia:*
>
> *31.9 **Implementar** las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos."* (el destacado no es del original)

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en las siguientes normas lo siguiente:

> **Norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI:** *… g) "**Una pronta atención** a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular."* (el destacado no es del original)
>
> **Norma 2.2, "**El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:
>
> > … e) **La pronta atención** de las recomendaciones, disposiciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI. (el destacado no es del original)
>
> **Norma 6.4:** *"En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes **dentro de los plazos establecidos**."* (el destacado no es del original)

En resumen, luego del seguimiento realizado al estado de las recomendaciones, acuerdos y oportunidades de mejora y el hecho de que existan, a la fecha de este informe, casos incumplidos o antiguos, evidencia el reiterado incumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, en detrimento del control interno y la Gestión de Gobierno Corporativo.

Además, la falta de atención oportuna de los acuerdos y recomendaciones de los órganos de fiscalización y de otras medidas tendentes a mejorar el sistema de control interno, podría implicar que la Administración Activa incurra en responsabilidades administrativas, lo que traería como consecuencia la aplicación de las sanciones tipificadas en el ordenamiento jurídico.

3. CONCLUSIONES

En términos generales, de conformidad con los resultados obtenidos en la revisión de auditoría y las debilidades que aún se mantienen, se puede concluir que el Banco Hipotecario de la Vivienda no cumple a cabalidad con lo dispuesto en el Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo. Lo anterior debido a que el nivel de madurez de Gobierno Corporativo se encuentra en un nivel intermedio, ya que se presentan debilidades que se encuentran en proceso de corrección y que son muy relevantes para la adecuada gestión de gobernanza del Banco:

- Atraso en la entrega de documentos a las partes interesadas, que no forman parte de la agenda de sesiones de Junta Directiva.
- Atraso en el conocimiento oportuno, por parte de la Junta Directiva, de algunos informes remitidos por los Comités del Banco.
- Recomendaciones, acuerdos y oportunidades de mejora antiguos o incumplidos.
- Debilidades en los procedimientos de reclutamiento y selección de puestos de alta gerencia y encargado de riesgos.
- Mecanismo en proceso para determinar que los funcionarios conocen y cumplen las políticas de conflicto de interés, según lo indicado en la última actualización del Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI.
- Se mantiene en proceso el establecimiento de un plan de sucesión planificado y organizado, según lo indicado en la última actualización del Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI.
- Se mantiene en proceso la revisión del proceso de atención de quejas y denuncias con el fin de sistematizarlo, según lo indicado en la última actualización del Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI.

Cabe reiterar que la principal debilidad mostrada por la Administración Activa es que no se cumple oportunamente con lo estipulado en las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de fiscalización y control necesarias para el fortalecimiento del Gobierno Corporativo.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno No.8292:

Artículo 36. Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:
a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37. Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Junta Directiva/Gerencia General

4.1 Se recomienda, para futuros procesos de reclutamiento por idoneidad de los puestos de la Alta Gerencia, incluir dentro del procedimiento aprobado por la Junta Directiva las métricas o rúbricas de calificación de las personas candidatas para cada una de las fases establecidas, cuya evaluación debe constar en el expediente respectivo, con el fin de asegurar una mayor transparencia en el proceso de selección y reclutamiento de la plana gerencial. (Ref.2.1.1)

Nivel Riesgo: **Alto**

4.2 Se recomienda agendar oportunamente los informes remitidos por los Comités del Banco con el fin de que la Junta Directiva conozca de forma pertinente los resultados de los análisis realizados por dichos comités, de manera que le permita identificar las posibles desviaciones presentadas en los objetivos y tomar las acciones oportunas y adecuadas para promover una gestión eficaz y eficiente de Gobierno Corporativo. (Ref.2.4)

Nivel Riesgo: **Alto**

Gerencia General

4.3 Se recomienda revalorar y solicitar el criterio de la Asesoría Legal del Banco sobre lo estipulado en el aparte de “Prohibiciones” del procedimiento de reclutamiento y selección aprobado por la Junta Directiva para la contratación del Encargado de la Unidad de Riesgos, con el fin de definir qué tipo de requisitos especiales le aplican a este caso específico, y a los demás puestos que dependen de la Junta Directiva, de conformidad con lo estipulado en la normativa vigente y tomar las medidas correctivas al respecto. (Ref.2.2)

Nivel Riesgo: **Medio**

4.4 Se recomienda acatar lo dispuesto en el artículo 29 del Reglamento para el funcionamiento de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda y cumplir, sin excepción, con el plazo establecido para la remisión oportuna de los documentos que soportan el orden del día de las sesiones de Junta Directiva, a fin de que las partes interesadas puedan evaluar los documentos con la antelación requerida para la adecuada toma de decisiones. (Ref.2.3)

Nivel Riesgo: **Alto**

4.5 Se recomienda establecer un plan de acción o estrategia para agilizar las gestiones que permitan la oportuna atención de las recomendaciones, acuerdos de Junta Directiva y oportunidades de mejora, principalmente la atención de los casos incumplidos y antiguos, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa vigente y mejorar la gestión de gobernanza del Banco. (Ref.2.5)

Nivel Riesgo: **Alto**

4.6 Se recomienda realizar las gestiones necesarias, a la mayor brevedad, para atender los acuerdos de junta directiva que están pendientes de ser presentados a la Junta Directiva, los que están en revisión de la alta gerencia, en solicitud de derogación, pendientes de unificar y los que están en estado “creada”, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa vigente y mejorar la gestión de gobernanza del Banco. (Ref.2.5.2)

Nivel Riesgo: **Alto**

4.7 Una vez que se cumpla con la implementación de las oportunidades de mejora que se encuentran en proceso (mecanismo para conflicto de intereses, actualización del plan de sucesión, sistematización del proceso de atención de quejas y consultas y monitoreo de la estrategia institucional del Banco) según lo establecido en el Plan de Mejora evaluación de KPMG sobre el estado de gobernanza del BANHVI, remitir a esta Auditoría la documentación que respalda dicho cumplimiento. Lo anterior con el fin de realizar la verificación correspondiente y con ello coadyuvar con la mejora del control interno en los procesos de gobierno corporativo. (Ref.2.1.2 y 2.5.4)

Nivel Riesgo: **Alto**

4.8 Se recomienda realizar las gestiones necesarias, a la mayor brevedad, para que se ejecuten los cambios de “Responsable” en el Sistema de Recomendaciones, para los casos que se encuentran asignados a funcionarios que ya no laboran para el Banco. (Ref.2.5.1)

Nivel Riesgo: **Medio**

JOHANNA MARCELA SERRANO GUTIERREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOHANNA MARCELA SERRANO GUTIERREZ (FIRMA)
Fecha: 2023.09.06 15:30:55 -06'00'

Johanna Marcela Serrano Gutiérrez
Auditor Encargado

Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2023.09.07 09:54:45 -06'00'

MBA. Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno

5. ANEXO

Anexo No.1
Recomendaciones de Auditoría Interna para las cuales la responsabilidad está asignada a funcionarios que no laboran actualmente en el Banco

Consecutivo	No_Informe	Informe	Fe_Informe	e_Cumplimient	Estado Re	Riesgo	Unidad Responsable	Responsable
3295	FO-OP-FI-003-2013	Evaluación de Administración de Recursos Fosuvi en Entidades Autorizadas Banco de Costa Rica Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda Coopealianza R.L. Coopenae R.L.	14/11/2013	30/04/2023	En Proceso	MEDIO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
3578	TI-SW-001-2014	Sistema de Información	02/10/2014	30/06/2023	En Proceso	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
3635	FO-OPR-011-2014	Auditoría Seguimiento de Viviendas en Proyectos Financiados con Recursos del FOSUVI	20/02/2015	15/03/2023	Incumplida	MEDIO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
3823	FO-CUM-001-2015	Opinión Autoevaluación de la Gestión 2014-2015 del BANHVI	22/09/2015	30/04/2025	Programada	MEDIO	UNIDAD DE RIESGOS	Vilma Loría Ruiz
3986	FO-CUM-005-2016	Evaluación Cumplimiento SUGEF 02-10	16/01/2017	31/08/2024	En Proceso	ALTO	UNIDAD DE RIESGOS	Eduardo Quesada González
4205	TI-HW-001-2018	Administración de la Red de Datos Institucional	07/06/2018	20/03/2023	En Proceso	MEDIO	AREA DE SOPORTE	Oscar Hidalgo González
4289	DE-ESP-001-2018	Actualización y Verificación de Recomendaciones del Informe sobre Finca COBASUR	12/09/2018	31/03/2023	Programada	ALTO	DEPARTAMENTO ADMINISTRACION FIDEICOMISOS	Marcela Pérez Valerín
4319	FO-OP-FI-002-18	Evaluación Gestión Bienes Adjudicados Fideicomiso 001-2010 Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.	15/11/2018	31/12/2023	Programada	ALTO	DEPARTAMENTO ADMINISTRACION FIDEICOMISOS	Marcela Pérez Valerín
4348	DE-ESP-006-2018	INFORME FINAL EVALUACIÓN SOBRE PAGOS POR TRAMITE DE SUBSIDIOS DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA, REQUERIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	14/06/2019	30/06/2023	En Proceso	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4514	FO-OP-FI-003-2020 (B	Auditoría Operativa y Financiera del proceso de Colocación de Bonos	24/02/2021	30/06/2023	Programada	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4516	AC-CUM-004-2020	AUDITORÍA GESTIÓN DE RIESGOS	25/02/2021	28/02/2023	Incumplida	MEDIO	UNIDAD DE RIESGOS	Eduardo Quesada González
4545	DE-ESP-001-2021	DENUNCIA DE CONSTRUCTORA LEON AGUILAR S.A. CONTRA COOPEALIANZA R.L.	12/03/2021	30/09/2022	Incumplida	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4604	TI-SI-001-2021-B	Auditoría sobre el Sistema de Expediente Digital	28/01/2022	31/12/2022	Incumplida	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4605	TI-SI-001-2021-B	Auditoría sobre el Sistema de Expediente Digital	28/01/2022	31/01/2023	Incumplida	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4606	TI-SI-001-2021-B	Auditoría sobre el Sistema de Expediente Digital	28/01/2022	28/02/2023	En Proceso	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4607	TI-SI-001-2021-B	Auditoría sobre el Sistema de Expediente Digital	28/01/2022	31/03/2023	En Proceso	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4608	TI-SI-001-2021-B	Auditoría sobre el Sistema de Expediente Digital	28/01/2022	30/11/2022	Incumplida	ALTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero
4609	FO-OP-FI-002-2021	Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Fideicomisos	01/02/2022	31/12/2023	Programada	ALTO	DEPARTAMENTO ADMINISTRACION FIDEICOMISOS	Marcela Pérez Valerín
4636	FO-OP-FI-004-2021	Auditoría Operativa y Financiera de los Procesos Post emisión de Colocación de bonos	26/05/2022	15/09/2023	En Proceso	MEDIO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y CONTROL	Alexis Solano Montero