BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL
AC-CUM-001-2023
AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LA ÉTICA

18 DE SETIEMBRE 2023

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO 3
I. INTRODUCCION 4
1.1. Origen del estudio 4
1.2. Objetivo General 4
1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría 4
1.4. Metodología aplicada 4
1.5. Marco Normativo 5
1.6. Comunicación preliminar de los resultados del estudio 6
II. RESULTADOS 6
2.1 Verificación del Marco Ético Institucional, funcionamiento y efectividad 6
2.1.1. Programa Ético 7
2.2. Elaboración de Informe de labores (rendición de cuentas) por la Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción (CEVAC) 8
2.3. Capacitación en materia de Ética a la Junta Directiva del BANHVI 9
2.4. Percepción de la ética encuestas a una muestra de 30 funcionarios 11
2.5. Criterio legal de las Actas de compromiso 13
III. CONCLUSIONES 15
IV. RECOMENDACIONES 16
A la Gerencia General 17
Al Encargado de Recursos Humanos 17

Ilustración 1 Pregunta #18 12
Ilustración 2 Pregunta #4 12

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio es resultado de la ejecución del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría interna y consistió en el análisis del marco ético y la concepción de la ética institucional en el Banco Hipotecario de la Vivienda, con el objetivo Verificar que el banco cumpla con las disposiciones de las normativas sean aplicadas y vigentes en materia de la ética.

El análisis se realizó para el período comprendido del 01 de mayo del 2022 al 30 de abril del 2023 (ampliándose cuando se consideró necesario). Correspondiente a la Administración y al CEVAC para constituir y promocionar mecanismos formales e informales en materia ética, que impulsen la integridad y los valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones de los funcionarios, en los diferentes niveles jerárquicos. Mediante cuestionarios de control interno a la Administración Superior y CEVAC, además cuestionarios éticos que se remitieron a Miembros de Junta Directiva, Titulares Subordinados y al personal, se obtuvo la percepción sobre el tema ético.

De la muestra evaluada se determinó por parte de los colaboradores, tener compromiso e interés de la ética institucional; conocer y comprender el Código de ética en el que la Institución ha declarado los valores y principios éticos; participar en actividades de capacitación, considerar que las conductas contrarias a la ética producen responsabilidad y resultados negativos para el banco.

De la información recopilada y analizada por esta Auditoría Interna, se verificó que los Miembros de Junta Directiva deben capacitarse en materia de ética, para garantizar efectividad y adherencia a la normativa correspondiente.

En lo concerniente a la atención de denuncias por conductas presuntamente antiéticas, dentro de los preceptos relativos a este tema, no se contempla un procedimiento oficial institucional; por consiguiente, se emite la respectiva recomendación con la finalidad de que se elabore el mecanismo adecuado de atención de denuncias de ética y conducta.

AUDITORIA DE GESTION DE LA ÈTICA

I. INTRODUCCION

1.1. Origen del estudio

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2023, de conformidad con el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los que se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

1.2. Objetivo General

Verificar que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple con las disposiciones de las normativas aplicables y vigentes en materia de la ética.

1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría

Correspondiente a la Administración y al CEVAC, Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción para constituir y promocionar mecanismos formales e informales en materia ética, que impulsen la integridad y los valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones de los funcionarios, en los diferentes niveles jerárquicos, durante el período comprendido del 01 de mayo del 2022 al 30 de abril del 2023, ampliándose este alcance en los casos que se considere necesario.

Con base en los lineamientos de comunicación de resultados, los hallazgos del estudio fueron comentados con la Administración, en reunión celebrada el 10 de agosto del año en curso, y los resultados de dicha reunión, en lo que corresponda, fueron incluidos como parte del estudio.

1.4. Metodología aplicada

La Auditoría de la Ética en el Banco Hipotecario de la Vivienda, se realiza utilizando como base, el documento llamado “Guía técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética GT-01-2008” (Guía) -circular Nº 3303 del 24 de marzo del 2009-, que la Contraloría General de la República facilita para realizar este tipo de auditorías. Esta Guía incluye instrumentos, de los cuales, se utilizan el “Cuestionario para los Titulares Subordinados y la “Encuesta para el Personal de la Institución”, con los que se pretende obtener información sobre la comprensión que tienen los funcionarios, en cuanto al tema de ética institucional, así como la normativa interna.

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la documentación aportada por la comisión CEVAC, y Gerencia General y la contenida en los medios electrónicos de que dispone el Banco Hipotecario de la Vivienda (Intranet). Además, se aplicaron técnicas de auditoría como entrevistas, cuestionarios, revisión documental de la gestión de ética y verificación de aspectos de control interno.

La información obtenida, se aplica a la matriz de valoración de riesgos, para obtener el nivel de riesgos por unidad participante y por proceso. Con dicho resultado se revalora el alcance inicial al trabajo, y se determinan las pruebas a realizar.

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

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas, así como la documentación respaldo fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo, en el expediente físico y electrónico custodiado en el Sistema de la Auditoría Interna. Las deficiencias detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el apartado de Resultados.

1.5. Marco Normativo

- Constitución Política del 7 de noviembre de 1949
- Ley General de la Administración Pública N°6827 del 2 de mayo de 1978.
- Ley General de Control Interno N°8292 del 31 de julio de 2002
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422 del 06 de octubre del 2004 (actualizada al 05-02-2013)
- Decreto Ejecutivo N°33146, Principios Éticos de los funcionarios Públicos.
- Normas de control interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE
- Directrices generales sobre principios éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y servidores públicos en general N° D-2-2004-CO
- Manual de normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (M-1-2004-CO-DDI)
- Código de Ética y Conducta para la persona funcionaria del Banco Hipotecaria de la vivienda.
- Lineamientos institucionales para gestionar la prevención y corrupción en el Banco Hipotecario de la Vivienda.
- Política para la prevención de la corrupción

1.6. Comunicación preliminar de los resultados del estudio

Se presentaron los resultados de la revisión (hallazgos y conclusiones) a la Gerencia General y Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción CEVAC en la reunión virtual de conferencia final realizada el 10 de agosto 2023, lo cual quedó evidenciado en al acta correspondiente. El informe preliminar fue remitido en audiencia mediante oficio AI-OF-0116-2023 del 06/09/2023, con el objetivo de obtener sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido de este. A la fecha de este informe, no se obtuvo respuesta al respecto.

II. RESULTADOS

De la lectura, estudio y análisis de la respuesta a los cuestionarios, verificación de los procedimientos, entrevistas realizadas, y otros documentos valorados, se detallan las siguientes observaciones:

2.1 Verificación del Marco Ético Institucional, funcionamiento y efectividad

Esta Auditoría Interna aplicó en el presente estudio la “Guía técnica para el desarrollo de auditorías de la ética, G-T-001-2008” emitida por la Contraloría General de la República, que integra a la vez la guía identificada “03 Guía para evaluar el Marco Institucional en materia Ética”, ésta contempla los dos componentes denominados “Programa Ético”, “Ambiente Ético”. Además, se analizó la información y documentos que fueron brindados, como resultado de la solicitud realizada a la funcionaria Coordinadora de la CEVAC; de tal manera que se pudo obtener y respaldar las respuestas de la Guía 03.

Igualmente, se aplicaron las guías “07. Guía para entrevista a los Titulares Subordinados” y “08. Encuesta a Personal”, mismas que se detallaron en cada uno de los componentes; esto, con el fin de conocer la percepción sobre el Marco Ético Institucional a través de las encuestas, ajustadas a las condiciones propias del BANHVI.

Es de este modo que la Auditoría Interna remitió encuestas vía electrónica a 52 funcionarios de los diferentes niveles jerárquicos, como una muestra de los servidores que integran la Institución y que representa el 40% de todos los funcionarios. Se recibieron 45 encuestas con sus respectivas respuestas, para un promedio total de respuesta de los encuestados del 86% y un porcentaje de los funcionarios totales del 36%. Acto seguido, se procede a evaluar cada uno de los

componentes que integran el Marco Ético Institucional en el Banco Hipotecario de la Vivienda, como se desglosa a continuación:

2.1.1. Programa Ético

a) Sobre el establecimiento:

En el establecimiento del programa ético se observó, según información recabada y consultada, que la participación del Jerarca Institucional, los Titulares Subordinados y los demás funcionarios institucionales ha sido activa en lo que les ha correspondido, para la emisión y oficialización de los instrumentos jurídicos y otras herramientas o mecanismos institucionales que conforman los factores formales del programa ético; siendo la Comisión Institucional de Ética y Valores del BANHVI el apoyo de la gestión ética institucional.

Se corroboró que se encuentra establecida la Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción (CEVAC), así como los Lineamientos Institucionales para Gestionar la prevención de la corrupción en el BANHVI y el Código de Ética.

b) Sobre el contenido:

En relación con la política, se documentó la existencia de la siguiente: PO-INST-CS-001 Política para la Atención de Quejas y Reclamos; la cual tiene como propósito: “Brindar orientación y solución al cliente interno y externo en inconformidades presentadas por servicios brindados por la institución” y el procedimiento código P-DAD-GE-05 referente a la Atención de quejas, reclamos y denuncias.

De acuerdo con lo anterior y tratándose de una política específica para atención de quejas y reclamos sobre el servicio que brinda la institución, al realizar este estudio, se evidenció que en los factores formales del programa ético institucional, no se incluye un procedimiento oficial institucional que atienda las denuncias por conductas contrarias a la ética.

Al no contar con un procedimiento de atención de denuncias éticas, podrían estar existiendo limitaciones a los funcionarios y a los particulares, para determinar cómo proceder y corregir cualquier conducta que quebrante la ética que debe prevalecer en las actuaciones institucionales y los mecanismos formales de documentación de estas conductas.

Como parte de la evaluación y la carencia del procedimiento de atención de denuncias éticas, se debe considerar además, el cumplimiento del artículo 6º de la

Ley General de Control Interno que establece el deber de conocer y tramitar las denuncias que se presenten ante la Administración y que sean atinentes al ámbito de su competencia; asimismo, guardar confidencialidad respecto de la identidad de los funcionarios y los ciudadanos que presenten dichas denuncias ante sus oficinas, así como de la información, documentación y otras evidencias de la investigación que efectúen y cuyos resultados puedan originar la apertura de procedimientos administrativos.

También dicho cuerpo normativo dispone en lo pertinente:

"Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:
a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades."

Valga destacar lo que la Ley General de la Administración Pública establece:

"Artículo 18.- 2. Se entenderá prohibido todo aquello que impida o perturbe el ejercicio legítimo de las potestades administrativas o de los derechos del particular, así como lo que viole el orden público, la moral o las buenas costumbres."

"Artículo 191.-La Administración deberá reparar todo daño causado a los derechos subjetivos ajenos por faltas de sus servidores cometidas durante el desempeño de los deberes del cargo o con ocasión del mismo, utilizando las oportunidades o medios que ofrece, aun cuando sea para fines o actividades o actos extraños a dicha misión."

La Administración debe oficializar un instrumento jurídico para la atención de denuncias a nivel institucional que fije las pautas generales y uniformes para la recepción y tramitación de denuncias sobre temas éticos, de valores y corrupción, lo cual representa la posibilidad de minimizar riesgos si conductas antiéticas y así poder tomar medidas en contra de la impunidad, con las sanciones por responsabilidad administrativa que se requieran.

2.2. Elaboración de Informe de labores (rendición de cuentas) por la Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción (CEVAC)

Según oficio GG-ME-1365-2021 de fecha 21 de setiembre del 2021 emitido por la Gerencia General, y remitido a la Comisión Institucional de Ética, Valores y Anticorrupción CEVAC se detalla la conformación de los miembros de la comisión.

La Comisión tiene plan de trabajo con fechas y actividades de su trabajo. Además, se reúnen una vez al mes y realizan minutas correspondientes a las reuniones.

A la fecha de nuestro estudio, no se ubicó ningún informe realizado por la Comisión sobre las labores que han desempeñado en su función, sin embargo; se identifican las mejoras y documentos generados por dicha comisión sobre temas relacionados con la ética. De acuerdo con consultas realizadas se está trabajando en un informe de rendición de cuentas, el cual se encontraba en proceso. No obstante, lo anterior, no existe dentro de los procedimientos vigentes, la obligación de la comisión de realizar esta comunicación.

En la reunión de comunicación de resultados a la Administración, la Gerencia General, estuvo de acuerdo con el criterio de la Auditoría Interna, en cuanto a establecer un procedimiento para definir de forma periódica la elaboración del informe de gestiones por parte del CEVAC, para presentarlo a conocimiento de la Gerencia General.

En el punto 4.2 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

"4.2Requisitos de las actividades de Control. e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

En el punto 15 de la Ley General de Control Interno 8292

> *"Actividades de control*
>
> *a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que con lleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

Esta condición es importante para documentar de forma adecuada, la toma de decisiones y el control que oriente el logro de los objetivos en materia de ética.

2.3. Capacitación en materia de Ética a la Junta Directiva del BANHVI

De acuerdo con la muestra aplicada a cuatro miembros de Junta Directiva, de la encuesta respondieron dos miembros únicamente, un miembro de Junta contesto en las preguntas 4 y 5, que no conoce y no comprende los Lineamientos institucionales para gestionar la prevención de la corrupción y que la Junta Directiva no recibe avances sobre la gestión de la ética institucional. La percepción de los dos miembros de junta Directiva en cuanto al programa ético refleja que tienen interés y compromiso por la ética, pero desconocen el contenido del marco ético, es decir, los componentes, factores formales y factores informales del proceso de la gestión ética, además, no tienen claridad sobre quién debe liderar este proceso. Sin embargo, los lineamientos sobre la gestión ética fueron aprobados en Junta Directiva, mediante acuerdo 2, de la Sesión 05-2023, celebrada el 26 de enero del 2023, por lo que los miembros deberían tener conocimiento de los lineamientos aprobados. No obstante, lo anterior y dado el resultado a la consulta consideramos conveniente realizar capacitaciones periódicas para la Junta Directiva en materia de la ética.

En el punto 4.2 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

> *"4.2 Requisitos de las actividades de control*
>
> *Requisitos de las actividades de Control. e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación."*

En el punto 15 de la Ley General de Control Interno 8292

> *"Actividades de control*
>
> *a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que con lleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones."*

A pesar de la existencia del compromiso ético de parte de los miembros encuestados, la condición detectada puede causar limitaciones en su aplicación, debido a los desconocimientos señalados y la carencia de una capacitación permanente al Jerarca, con el objetivo de generalizar la existencia de una cultura ética basada en respeto, honestidad, integridad y de actuar bajo los principios valores, normas y pautas institucionales que conducen a un buen comportamiento personal y social.

2.4. Percepción de la ética encuestas a una muestra de 30 funcionarios

El cuestionario que se realizó a una muestra de 30 funcionarios y que fue respondido por 29, consta de 18 preguntas sobre el ambiente ético; al respecto, se obtiene el siguiente resultado positivo de la percepción de la ética en los funcionarios; se evidencian 263 respuestas emitidas "De acuerdo", señalando los funcionarios encuestados que consideran que la institución se caracteriza por poseer un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores establecidos; que las autoridades superiores, incluyendo a sus jefaturas tiene un alto compromiso con la ética institucional; que en las labores que realiza día a día, actúan siempre con un alto compromiso respecto a la ética institucional; que lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética; que comparten los valores institucionales.

Los encuestados consignaron 144 respuestas "Parcialmente de acuerdo", se destacan 17 de ellas, relativas a "Las autoridades superiores incluyendo a sus jefaturas tienen un alto compromiso con la ética institucional”; 9 respuestas en relación con “Conozco y comprendo los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de interés y conductas presuntamente antiéticas”.

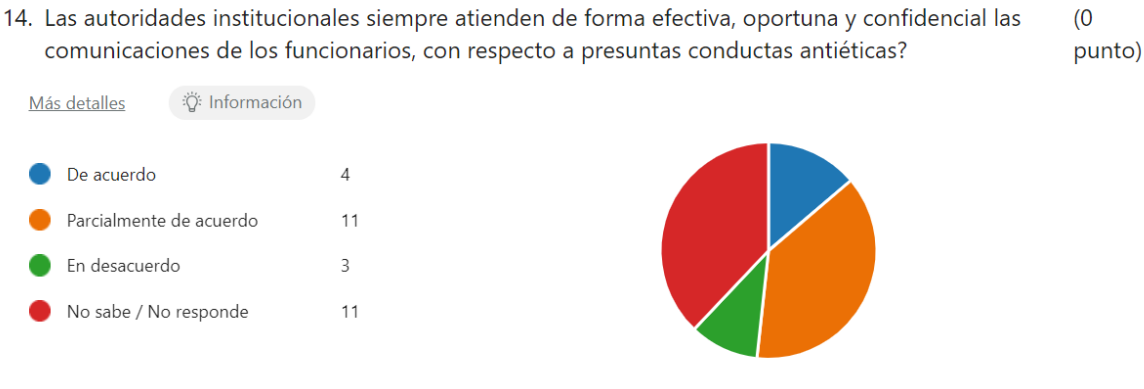
Los resultados de las encuestas con aspectos del clima organizacional, señalan 69 respuestas "En desacuerdo" 21 de ellas acerca de que "Considera usted que existe satisfacción entre el personal con respecto a su salario y otros beneficios relacionados", este aspecto podría generar un riesgo de incumplimientos éticos en casos extremos, tanto por requerimientos económicos, como de disconformidad por parte de los colaboradores, por otro lado, este tema está relacionado con la carencia de evaluaciones de clima organizacional, las cuales no se realizan desde el año 2021. En la siguiente imagen se muestra el resultado de forma gráfica:

Ilustración 1 Pregunta #18

Fuente: Auditoría Interna

En cuanto al tema de si "Las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial las comunicaciones de los funcionarios, con respecto a presuntas conductas antiéticas", los encuestados brindaron 46 respuestas: Llama la atención que únicamente 4 funcionarios consideran estar “De Acuerdo”, "No sabe/ No responde" 11 funcionarios e incluso 3 “En desacuerdo”, como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 2 Pregunta #14



Fuente: Auditoría Interna

Este resultado deja ver una importante debilidad, en cuando a la confianza de los funcionarios para denunciar o comunicar eventuales situaciones relacionadas con conductas antiéticas, y que estas se atiendan de forma efectiva y oportuna o se mantenga la confidencialidad al respecto, lo que implica un alto riesgo de que dichas conductas no sean denunciadas. Punto “2.1.1. Programa Ético”, en cuanto a la carencia de un procedimiento de atención de denuncias sobre estos temas.

La Encargada de Recursos Humanos mediante correo electrónico del 29 de junio remitió a esta Auditoria, un correo donde indican que desde el año 2021, no se ha realizado la Evaluación del Clima Organizacional, sin embargo, la Administración conformó una comisión denominada Comisión del Clima Organizacional que está trabajando en diferentes temas para mejorar el ambiente laboral en el banco, por lo que con el trabajo que actualmente está desarrollando dicha comisión, se esperaría subsanar los diferentes temas detallados.

En el punto 4.2 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

> ***"4.2 Requisitos de las actividades de control***
>
> *Requisitos de las actividades de Control. e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación."*

En el punto 15 de la Ley General de Control Interno 8292

"Actividades de control

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que con lleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones."

De acuerdo con la valoración realizada, la administración está tomando medidas en la conformación de la Comisión del clima organizacional y la misma está iniciando labores para motivar a los funcionarios en muchos aspectos laborales, permitiendo además que el banco tenga un mejor ambiente laboral, en el crecimiento y en los beneficios de los funcionarios.

2.5. Criterio legal de las Actas de compromiso

Como parte de la evaluación, se verificó que los funcionarios recibieran las capacitaciones en materia de la ética y además que firmaran un documento denominado "ACTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, Y CUMPLIMIENTO DE VALORES ESTRATÉGICOS, PRINCIPIOS ÉTICOS, DEBERES Y COMPROMISOS DE LA PERSONA FUNCIONARIA DEL BANHVI" cuyo contenido corresponde a una serie de aspectos éticos sobre los que se

adquiere el compromiso de cumplir de manera formal, sometiéndose en caso de incumplimiento a las sanciones establecidas en los artículos 46 y 47 del Estatuto de Personal del Banco Hipotecario de la Vivienda. Sobre este tema, se le solicitó a la Coordinadora de la CEVAC mediante correo electrónico del 26 de julio, el criterio de la Asesoría Legal sobre la procedencia de dicho documento; la respuesta fue la siguiente: *"El criterio legal no fue realizado directamente a la Asesoría Legal del Banco, ya que uno de los miembros es precisamente de esa área, de manera que no se consideró pertinente la emisión de un criterio por aparte tomando en consideración que si existe la presencia de una de las abogadas que representa la Asesoría Legal de la Institución, también tuvo participación activa parte en la elaboración y definición de dicha Acta de Compromiso Ético, por tanto se considera que ese criterio de legal ya está contemplado con dicha contribución; por otra parte, cuando se ejecuta la elaboración del acta es también en acatamiento de una disposición en el Código de Conducta y Ética que ya había sido actualizado también con la participación del área legal y aprobado por la Junta Directiva", sin embargo se debe tener claridad a la justificación normativa, por el cual se establece como obligatoriedad.*

Esto causo disconformidad entre los funcionarios de la institución a este acatamiento obligatorio, de acuerdo con lo sucedido la Asesoría Legal del Sindicato le recomendó adjuntar una adenda al documento "Acta de Compromiso".

Tampoco se nos suministró la evidencia normativa sobre la que se soporta el mencionado documento, cuya valoración no pudo ser posible realizar debido a la carencia de esta información.

En el punto 4.4 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

> ***"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 comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas."*

En el punto 5.6.1 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

> ***"5.6.1 Confiabilidad***
>
> *La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente"*

En el punto 4.2 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

> ***"4.2 Documentación***
>
> *c) Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación."*

Independientemente de que la mayoría de los funcionarios firmaron el acta de compromiso detallada, debido a la imposición obligatoria de la firma de ese documento, su aplicación podría generar un riesgo legal a la Institución, en caso de que este instrumento no esté soportado legalmente y su aplicación genere eventualmente demandas contra el Banco.

III. CONCLUSIONES

1. Esta Auditoría Interna observó en este estudio, que en la Institución se ha instaurado un marco ético de conocimiento y aceptación general, que incorpora los mecanismos que integran los principios y valores en los sistemas de gestión, que se fortalece el sistema de control interno para la consolidación de la misión y visión, a través de planes y estructuras alineados con miras al logro de los objetivos. No obstante, lo anterior, dicho marco ético carece de un procedimiento de atención de denuncias, que permita documentar y atender de manera expedita y correcta, las eventuales denuncias sobre actuaciones antiéticas.

2. Es menester resaltar que la CEVAC actúa como un agente de apoyo, y dentro de las cuales, se esfuerza en desarrollar sus funciones con esmero en la coordinación y cooperación a otras unidades funcionales, en aras de sensibilizar e interiorizar la ética en la población institucional, siendo la ética un pilar de las actuaciones correctas.

3. Es de esta forma que la responsabilidad ética de la Institución, siempre dentro de los límites de su autoridad, recae en todos los niveles internos y también en los sujetos interesados; además, debe contribuir al cumplimiento de los objetivos y las expectativas de manera sostenible conforme a los principios y valores éticos, correspondiéndole a la Administración no sólo establecer el programa ético, sino promover su observancia y fortalecer los demás componentes del marco institucional en materia ética; correspondiéndole al Jerarca liderar este esfuerzo, apoyándose en los

Titulares Subordinados y así velar por los procesos y funciones de mayor riesgo y responsabilidad.

4. A través del uso de un instrumento denominado "ACTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, Y CUMPLIMIENTO DE VALORES ESTRATÉGICOS, PRINCIPIOS ÉTICOS, DEBERES Y COMPROMISOS DE LA PERSONA FUNCIONARIA DEL BANHVI", se intenta controlar y respaldar los procesos éticos, obligando a los colaboradores a aceptar eventuales sanciones según lo dispuesto en los artículos 46 y 47 del Estatuto de Personal del Banco Hipotecario de la Vivienda, no obstante, existe una limitación para el análisis de la aplicación de este documento, debido a la carencia del respaldo jurídico para su implantación.

IV. 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.

A la Gerencia General

4.1 Elaborar en coordinación con la CEVAC y proponer al Jerarca Institucional para su aprobación, la política y/o procedimiento de recepción, tramitación y resolución de inconformidades y denuncias en materia de ética y conducta. Para el cumplimiento de esta recomendación se requiere la política y/o procedimiento aprobado por la Junta Directiva.

Nivel de Riesgo: Alto

4.2. Con el objetivo de apoyar los procesos de rendición de cuentas y la gestión de la Gerencia General sobre el tema ético, establecer con que periodicidad la comisión CEVAC debe presentar informes sobre su gestión.

Nivel de Riesgo: Medio

4.3 Solicitar a la Asesoría Legal el suministro de los sustentos legales sobre los cuales se apoya, la obligatoriedad de todos los funcionarios del banco, de firmar el "ACTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, Y CUMPLIMIENTO DE VALORES ESTRATÉGICOS, PRINCIPIOS ÉTICOS, DEBERES Y COMPROMISOS DE LA PERSONA FUNCIONARIA DEL BANHVI".

Nivel de Riesgo: Medio

Al Encargado de Recursos Humanos

4.4 Realizar las acciones necesarias para establecer de manera periódica una capacitación a la Junta Directiva sobre el marco institucional en materia ética, para garantizar su adherencia a la normativa correspondiente y su apoyo a las gestiones que realiza, tanto la CEVAC, como la Gerencia General en esta materia a nivel institucional.

Nivel de Riesgo: Medio

ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA)
Fecha: 2023.09.18 10:49:22 -06'00'

LICDA. ANDREA ARAYA SALAS
AUDITOR ENCARGADO

Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2023.09.18 10:51:59 -06'00'

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO
AUDITOR INTERNO