BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL

FO-OP-FI-004-2023
AUDITORIA OPERATIVA Y FINANCIERA DE LOS PROCESOS DE CREDITO DE INTERMEDIACION FINANCIERA FONAVI

10 DE JULIO 2024

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO 3
I. INTRODUCCION 5
1.1. Origen del estudio 5
1.2. Objetivo General 5
1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría 5
1.4. Metodología aplicada 5
1.5. Comunicación preliminar de los resultados de estudio 6
II. RESULTADOS 6
2.1 Revisión de las políticas y procedimientos de procesos de la gestión de crédito 6
2.2 Revisión de conciliación de saldos de crédito 7
2.3 Revisión estimación por incobrables, ingresos y gastos relacionados 7
2.4 Verificación del Aval, aprobación y revisión de los créditos 7
2.5 Verificación de garantías suministradas 7
2.6 Revisión del Cumplimiento de la Calificación de riesgo de deudores (Normativa SUGEF 1-05 y CONASSIF 14-21) 8
2.7 Revisión de avance de meta del Plan Estratégico a la gestión de crédito 8
III. CONCLUSIONES 9
IV. RECOMENDACIONES 10
4.1 A TRICIA HERNANDEZ BRENES DIRECTORA FONAVI 11

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?
La Auditoría tuvo como propósito de comprobar que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple con la administración eficiente y eficaz de la cartera de crédito. El análisis se realizó para el período comprendido del 01 de setiembre del 2022 al 31 de octubre del 2023 (ampliándose cuando se consideró necesario).

¿Por qué es importante?
El Reglamento de los Programas de crédito y avales del Fondo Nacional para la vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda, señala en el artículo N 1 "El proceso de otorgamiento de créditos a las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, con recursos de FONAVI y la administración de la cartera crediticia vigente", lo que evidencia la importancia del proceso por los recursos que involucra. La Dirección FONAVI mantiene un adecuado seguimiento del límite de operaciones activas a fin de garantizar que, ante la formalización de una nueva operación crediticia, se cumpla con las disposiciones aplicables. Además, realiza informes de seguimiento mensual de indicadores e información financiera de las Entidades Autorizadas, aspecto relevante para el otorgamiento de crédito.
Al 31 de diciembre del 2022 el saldo de cartera de créditos vigentes del BANHVI alcanzó ¢170,717 millones, por lo que es relevante este proceso.

¿Cómo lo auditamos?
El trabajo se realizó con el objetivo de verificar el adecuado manejo de la cartera de crédito del BANHVI, mediante el enfoque de procesos y bajo la metodología de valoración de riesgos. Para la ejecución de esta auditoría se aplicaron cuestionarios de control interno, específicamente en la etapa de planeación y diferentes pruebas en la etapa de examen.
Se efectuó un análisis de los procesos de solicitud, trámite y aprobación de los créditos, de los controles de pago, estimación de incobrables, cuentas de intereses por cobrar, gestión de garantías, así como el adecuado registro contable, logrando evidenciar una gestión eficiente por parte de la Dirección FONAVI en los aspectos señalados.

¿Qué encontramos?
Durante el desarrollo de la auditoría, verificamos que la Dirección FONAVI cuenta con controles para el cumplimiento de sus funciones, como los documentos "Manual Integral de crédito FONAVI", "actualizado en febrero del 2022, comprende el Reglamento de los Programas de crédito, Políticas y procedimientos de crédito y marco legal. Además, en el Plan Estratégico 2023-2026, se define en el objetivo de

la perspectiva financiera, el lograr un crecimiento económico y financiera de la entidad que permita seguir cumpliendo el fin para el cual fue creada y la meta asociada es el crecimiento del saldo de la cartera de crédito de al menos un 8% anual. No obstante, la Dirección FONAVI de acuerdo con la meta asociada debe implementar iniciativas basadas en nuevos productos y servicios que permitan ofrecer mayores opciones para la atención de las necesidades de vivienda.

¿Qué sigue?
Se gira una recomendación a la Dirección FONAVI para la implementación de iniciativas valoradas en nuevos productos y servicios para incrementar las colocaciones de crédito del Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI) y lograr un crecimiento de la cartera total de crédito.

Se reitera a la Administración Activa, su obligación de cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente, en materia de seguimiento y cumplimiento oportuno de las recomendaciones emitidas por los órganos de fiscalización y control que correspondan, así como las evaluaciones de riesgos.

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

Comprobar que la Dirección FONAVI y las unidades participantes en el macroproceso de otorgamiento de crédito, desarrollan acciones efectivas para una adecuada identificación y mitigación de los riesgos del proceso.

1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría

Operaciones relacionadas con el proceso de crédito, realizadas durante el período del 01 de noviembre del 2022 al 31 de octubre del 2023.

Con base en los lineamientos de comunicación de resultados, los hallazgos del estudio fueron comentados con la Administración, en reunión celebrada el 12 de enero del año en curso y los resultados de dicha reunión, en lo que corresponda, fueron incluidos como parte del estudio.

Se revisaron los procedimientos asociados a las operaciones de crédito del proceso de Intermediación financiera.

1.4. Metodología aplicada

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna para la Fiscalización de Control Interno, emitido y aprobado por el Auditor Interno. Además, se aplican los criterios contenidos en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República, así como las normas y directrices emitidas por el BANHVI para la gestión operativa. Se aplicaron técnicas de auditoria durante el desarrollo del trabajo, tales como, entrevistas, reuniones, análisis de información, y otras, sobre la información obtenida para verificación.

Se valoró la información contenida en los cuestionarios aplicados a la Dirección FONAVI, Subgerencia Financiera y Departamento Financiero Contable, se analizó las políticas y procedimientos, y reglamentos que regulan la actividad crediticia.

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. Comunicación preliminar de los resultados de estudio

La reunión de presentación de resultados de la revisión de auditoría (conferencia final) se realizó mediante reunión virtual el día 12 de enero del 2024, con la participación de la funcionaria de la Dirección de FONAVI.

El informe preliminar fue remitido a la Dirección FONAVI mediante oficio BANHVI-AI-OF-037-2024 del 14 de marzo 2024, con el objetivo de obtener, a más tardar el día 28 de marzo del 2024, sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido de este, sin embargo, no tuvimos respuesta.

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 Revisión de las políticas y procedimientos de procesos de la gestión de crédito

Se verificó la existencia de políticas y procedimientos que regulan los procesos y actividades que comprenden la gestión de control y seguimiento de la gestión de crédito, los cuales se encuentran vigentes, fueron aplicados correctamente de acuerdo con las pruebas y están aprobados por la Gerencia General, por el cual el resultado fue satisfactorio.

2.2 Revisión de conciliación de saldos de crédito

De acuerdo con la revisión de auditoría, se puede concluir que los saldos contables de la cartera de crédito son conciliados mensualmente contra con los datos del registro auxiliar. El registro auxiliar contiene toda la información relevante para el adecuado control del crédito.

Además, se procedió a realizar el recálculo de los intereses de la cartera de crédito y comparar los resultados obtenidos con los registros contables. El resultado es satisfactorio.

2.3 Revisión estimación por incobrables, ingresos y gastos relacionados

De acuerdo con la documentación soporte de los ajustes contables con corte al 31 de octubre, la estimación de incobrables sobre cartera de crédito se esta realizado con los establecido en la SUGEF 1-05 y los ingresos y gastos se registraron en las cuentas que corresponden. El resultado es satisfactorio.

2.4 Verificación del Aval, aprobación y revisión de los créditos

De acuerdo con la revisión de la auditoría sobre los créditos presentados y aprobados por la Junta Directiva durante el 01 de noviembre del 2022 y al 31 de octubre del 2023, los cuales fueron Bac San José, Grupo Mutual y Coopeservidores R.L.,

se verifico el aval del comité de crédito y el acuerdo de aprobación por la Junta Directiva, existencia del contrato de crédito firmado entre las partes (BANHVI Y Entidad Autorizada). Además, se verificó las condiciones aprobadas por la Junta Directiva; tasas de interés y garantías según lo estipulado en el contrato de crédito. El resultado es satisfactorio.

2.5 Verificación de garantías suministradas

De acuerdo con los créditos aprobados por la Junta Directiva los cuales fueron: el Bac San José, Grupo Mutual y Coopeservidores R.L. se verificaron las garantías suministradas estipuladas en los contratos de créditos, se revisó tipo de garantía(pagaré o operaciones de créditos hipotecarios a favor del BANHVI en primer grado, el monto global de las garantías otorgadas a EL BANHVI deberá

alcanzar como mínimo el equivalente al ciento diez por ciento (110%) de cobertura sobre el saldo de los subpréstamos vinculados. El resultado es satisfactorio.

2.6 Revisión del Cumplimiento de la Calificación de riesgo de deudores (Normativa SUGEF 1-05 y CONASSIF 14-21)

La Dirección FONAVI envió el cuadro del Cálculo del monto de la capacidad de pago, comportamiento de pago histórico, morosidad, calificación de riesgo, total adeudado, límite autorizado y disponible de la cartera de deudores al 31 de octubre 2023 y se corroboro si los criterios de calificación son los definidos por la SUGEF 1-05, este se deroga al 31 d diciembre del 2023. El resultado es satisfactorio.

El Encargado del envío de la información de FONAVI remitió a esta Auditoria mediante correo electrónico del 12 de diciembre una serie de pruebas de documentos con correcciones, consultas, respuestas de SUGEF y la carga de la información del envió exitoso en las pruebas realizadas, esto muestra que a nivel de la plataforma tecnológica él envió de los datos es exitoso. Lo anterior, en función de la aplicación de la nueva normativa correspondiente al CONASSIF 14-21.

2.7 Revisión de avance de meta del Plan Estratégico a la gestión de crédito

Como parte de la visión global que persigue la organización, el plan estratégico reúne la definición de los ejes estratégicos para llegar a los objetivos establecidos.
El objetivo de la perspectiva financiera es de lograr un crecimiento económico y financiera de la entidad que permita seguir cumpliendo el fin para el cual fue creada.
Se considera la meta de crecimiento del saldo de cartera de crédito al menos de un 8% anual y el crecimiento anual del patrimonio al menos igual a la inflación.
El objetivo específico es incrementar las colocaciones de crédito del Fondo Nacional de Vivienda y lograr el crecimiento de la cartera total de crédito y la meta del al menos 5 iniciativas valoradas y/o implementadas; para tal efecto se definió la pregunta en el Cuestionario de Control Interno la cual es la siguiente:
¿Si la Subgerencia Financiera vela porque se realice la valoración de riesgos ante el desarrollo de nuevos productos crediticios, cambios tecnológicos u otros? La respuesta es que no tienen nuevos productos.

La Directora de FONAVI indica que esto se debe a que, desde mayo se trabaja en la definición de las estrategias, los indicadores, metas, etapas, recursos y riesgos estimado y la Dirección FONAVI no ha realizado ninguna valoración del Plan estratégico sobre las metas propuestas.

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."

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."

La carencia de nuevas iniciativas para el desarrollo de nuevos productos, en función de lo dispuesto en el Plan Estratégico vigente, y la oportunidad con que se planteen dichas iniciativas, puede provocar incumplimientos de metas, objetivos estratégicos y no satisfacer la necesidad de los clientes, pudiendo generar atrasos y efectos económicos negativos al FONAVI, en función de lo que se procura en el Plan Estratégico.

III. CONCLUSIONES

En términos generales, de conformidad con el alcance definido y los resultados obtenidos en la revisión de la auditoría, se puede concluir que los saldos de la cartera de crédito mostrados en los Estados Financieros del BANHVI al 31 de octubre 2023, son razonables y están presentados conforme a lo establecido en el marco normativo.

En materia de control interno se observó que los saldos contables de la cartera de crédito, estimaciones de incobrables, intereses por cobrar, son conciliados mensualmente contra con los datos del registro auxiliar. Además, las políticas y procedimientos se encuentran vigentes y actualizados.

De acuerdo con la revisión de la auditoría sobre los créditos presentados y aprobados por la Junta Directiva durante el 01 de noviembre del 2022 y al 31 de

octubre del 2023, cumplen con las condiciones aprobadas por la Junta Directiva tasas de interés y garantías según lo estipulado en el contrato de crédito.

De acuerdo con el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico vigente, la Dirección FONAVI debe iniciar con el desarrollo de las iniciativas para promover nuevos productos y servicios que permitan diversificar opciones en la obtención de recursos y en el incremento en la cartera de crédito, facilitando la mejor atención del financiamiento de vivienda para familias de Clase Media y otros estratos, de acuerdo con el objetivo del Fondo.

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.

4.1 A TRICIA HERNANDEZ BRENES DIRECTORA FONAVI

4.1.1 Con el objetivo de apoyar el cumplimiento del Plan Estratégico vigente, iniciar de forma oportuna el desarrollo de iniciativas para promover nuevos productos y servicios que permitan ofrecer mayores opciones para la obtención de recursos e incremento en la colocación de créditos, con el objetivo de dar una mejor atención a los requerimientos de vivienda de la Clase Media y otros estratos, de acuerdo con el objetivo del Fondo.

Nivel de Riesgo: Medio

ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA)
Fecha: 2024.07.10 15:32:29 -06'00'

LICDA ANDREA ARAYA SALAS
AUDITOR ENCARGADO

MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)
Fecha: 2024.07.10 15:43:23 -06'00'

LIC. MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO
AUDITOR INTERNO A.I.