

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**

**INFORME FINAL
AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10**

16 DE ENERO 2019

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito de determinar si el Banco Hipotecario de la Vivienda mantiene un adecuado cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF-02-10 denominado “Reglamento Sobre Administración Integral De Riesgos”.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018 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 recomendaciones que se encuentran pendientes de implementar.

Adicionalmente, mediante este informe, se emitieron nuevas recomendaciones para que se establezcan las medidas necesarias que subsanen las debilidades determinadas en la revisión de auditoría.

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



INDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	4
1.3 ALCANCE.....	4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA.....	4
2 RESULTADOS	5
2.1 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10 REGLAMENTO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIEGOS.....	5
2.2 SEGUIMIENTO DE ACUERDOS, RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO SUGEF 02-10 Y CON EL PROCESO DE VALORACIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL (SEVRI)	8
2.3 DESVIACIÓN EN INDICADORES DE RIESGO	11
2.4 EVALUACIÓN DEL CONTROL Y MEDICIÓN DEL RIESGO LEGAL	14
3. CONCLUSIONES	18
4. RECOMENDACIONES.....	18
5. ANEXOS	20
ANEXO No.1	20
ANEXO No.2	21
ANEXO No.3	22
ANEXO No.4	29
ANEXO No.5	32



AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGF 02-10 REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

1 INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31, la Ley 8292 en el artículo No.22 y los artículos No.16 y No.17 del Acuerdo SUGF 02-10.

1.2 Objetivo General

Determinar si el Banco Hipotecario de la Vivienda mantiene un adecuado cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo SUGF-02-10 denominado “Reglamento Sobre Administración Integral De Riesgos”.

1.3 Alcance

El presente estudio comprende la evaluación del grado de cumplimiento del Acuerdo SUGF 2-10, “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos”, por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda, para el período que va del 01/11/2017 al 31/10/2018, así como la evaluación e inclusión de hechos subsecuentes.

1.4 Metodología aplicada

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la documentación aportada por la Unidad de Riesgos del Banco Hipotecario de la Vivienda, la cual incluye: Actas del Comité de Riesgos, Manual de Administración Integral de Riesgos, Reglamento General sobre la Administración de Riesgos, Manual de Políticas y Procedimientos, matrices de control de cumplimiento de Acuerdos y/o recomendaciones aprobados por el Comité de Riesgo y Junta Directiva del BANHVI, así como recomendaciones emitidas por entes de fiscalización.

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

El informe preliminar fue remitido en audiencia a la Gerencia General y la Jefatura de la Unidad de Riesgos, con el objetivo de obtener sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido del mismo. A la fecha de remisión de este estudio, se obtuvo respuesta de la Jefatura de la Unidad de Riesgos mediante memorando UR-ME-012-2019 del 06 de febrero del 2019, correo electrónico del 20 de febrero 2019 y memorando UR-IN-021-2019 del 21 de febrero del 2019, los cuales detallan aspectos que se discutieron en la conferencia final y fueron incluidos en este informe final.

2 RESULTADOS

2.1 Verificación Cumplimiento Acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos

Se procedió a constatar el cumplimiento de la normativa técnica en referencia, mediante la verificación de cada uno de los artículos de la precitada norma, con resultados satisfactorios en términos generales sobre su implementación a nivel operativo del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Lo anterior con excepción de los siguientes aspectos:

a) Debilidades en la herramienta INFOSIG para generar la información relacionada con la Administración Integral de Riesgos

Se mantiene la condición de que el INFOSIG requiere una mejora o sustitución, incluyendo los requerimientos necesarios para cada unidad, ya sea a través de la compra de un software externo o del desarrollo de uno interno, considerando las observaciones detalladas en los informes de auditoría anteriores relacionados con este tema y demás debilidades que hayan sido detectadas en otras evaluaciones.

Al ser el INFOSIG un sistema desarrollado a partir de hojas electrónicas de Excel, es vulnerable en temas de integridad, manipulación y seguridad.

Al respecto, el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en la norma 5.8 Control de sistemas de Información lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información

garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter". (el destacado no es del original)

Además, el artículo No.8 Estructura para la administración integral de riesgos, inciso d) del Acuerdo SUGEF 02-10, establece lo siguiente:

"Entre otros aspectos, pero no limitados a estos, la estructura que soporte el proceso de Administración Integral de Riesgos debe garantizar que:

"d) El proceso provea tecnologías de información acordes con la sofisticación de las metodologías y de las actividades del proceso de Administración Integral de Riesgos".

Lo indicado en los párrafos anteriores, evidencia un incumplimiento de la normativa vigente en detrimento del control interno ya que no se cuenta con una herramienta para la elaboración y seguimiento de proyecciones financieras (información que apoya el proceso de Administración Integral de riesgos) que garantice razonablemente la seguridad y el acceso a los datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

No se emite una nueva recomendación sobre este tema por cuanto existen recomendaciones u oportunidades de mejora (informes anteriores Auditoría Interna y Auditoría Externa) pendientes de cumplimiento relacionadas con las mejoras propuestas a la herramienta INFOSIG.

b) No se aplicaron pruebas retrospectivas (back testing) en el período auditado

Al solicitarle a la Unidad de Riesgos los documentos que respaldan la aplicación de pruebas retrospectivas (back testing) durante el período noviembre 2017 a octubre 2018, se nos indicó lo siguiente:

"Se dispone de la metodología, pero su aplicación se ha visto limitada por la saturada capacidad operativa de la UR (Unidad de Riesgos)."

Según explica la Jefatura de la Unidad de Riesgos, la disminución de la capacidad operativa del año, por falta de personal (salida temporal del analista de riesgos no financieros por licencia especial otorgada por el Banco y la plaza vacante de Oficial 4), generó la necesidad de ajuste al plan de trabajo, requiriéndose la priorización de tareas. Además, muchos de los esfuerzos de la Unidad de Riesgos se consumen en temas de cumplimiento normativo (atención

de regulación, auditoría externa y auditoría interna). Actualmente, se tiene como prioridad cumplir el requerimiento de remisión de información de riesgos operativos a la SUGEF a partir de enero 2019.

Al respecto, el Acuerdo SUGEF 02-10 establece en el artículo No.15 Funciones de la unidad de riesgos, inciso v), lo siguiente:

“Entre otros aspectos, pero no limitados a estos, la unidad de riesgos tendrá las siguientes funciones:

Ejecutar un programa periódico de pruebas retrospectivas (back testing) cuando menos una vez al año, en el cual se comparen las estimaciones de la exposición por tipo de riesgo de los modelos internos contra los resultados efectivamente observados para el mismo período de medición y llevar a cabo las correcciones necesarias modificando el modelo cuando se presenten desviaciones significativas.”

Lo anterior evidencia un incumplimiento de la normativa vigente en detrimento del control interno, por cuanto no se puede determinar satisfactoriamente la eficiencia de la metodología de valoración de riesgo utilizada por la Administración para identificar las desviaciones relevantes y ajustar los supuestos de proyección utilizados en las estimaciones de los indicadores de riesgos y de flujos de fondos.

Comentario de la Administración:

Sobre este tema, en el memorando UR-ME-012-2019 del 06 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos señala lo siguiente:

“La debilidad ha sido reiteradamente señalada y conocida; no obstante, en la planificación operativa de la Unidad de Riesgos para el periodo 2019 y en atención a los planes de acción de la autoevaluación de la gestión, se incluyeron las actividades para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Metodología para la realización de pruebas retrospectivas y evaluación de la estabilidad de los indicadores de riesgo y fuentes de fondos proyectados (MD-RIE-003). A la fecha el primer informe semestral se encuentra en fase de revisión para su emisión y comunicación al Comité de Riesgos.”

Adicionalmente, mediante correo electrónico del 21 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos suministró el memorando UR-IN-021-2019 del 21 de febrero del 2019, remitido al Comité de Riesgos, en el cual se informa sobre los Resultados Pruebas Retrospectivas a Indicadores de Riesgos y Partidas de Flujo de Efectivo - Diciembre 2018. Tomando en consideración lo anterior, no se emite una recomendación para este hallazgo.



2.2 Seguimiento de acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento del Acuerdo SUGEF 02-10 y con el proceso de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)

Como parte del análisis de auditoría y atendiendo lo indicado en el artículo No.17. Funciones de control interno, inciso f) del Acuerdo SUGEF 02-10 que detalla lo siguiente:

“Para la evaluación y seguimiento del proceso de Administración Integral de Riesgos, la Auditoría Interna u órgano de control interno debe considerar como mínimo las siguientes funciones:

f) Efectuar seguimiento a las recomendaciones que surjan del proceso de control, o de directrices del Comité de Riesgos y Junta Directiva o autoridad equivalente, para las áreas comerciales y de negocios, como para la Unidad de Riesgos.” (el destacado no es del original).

Se realizó el seguimiento de los acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora, relacionadas con el cumplimiento del Acuerdo SUGEF 02-10 y con el proceso de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), emitidas por la Junta Directiva del BANHVI, la Auditoría Interna, el Comité de Riesgo, la Unidad de Riesgos, el miembro externo del Comité de Riesgos y la Auditoría Externa.

Al 31 de octubre del 2018, existían en total 62 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora pendientes de cumplimiento por parte de la Administración Activa, de los cuales 45 son responsabilidad de la Gerencia General¹. Ver detalle en el anexo No.1.

A la fecha de este informe, de conformidad con lo indicado por la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06 de febrero del 2019 y con el seguimiento realizado por esta Auditoría, se determinó que se mantienen en proceso de ejecución 42 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora. Ver detalle en anexo No.2.

A continuación se detallan las observaciones determinadas en el seguimiento realizado a las mismas:

2.2.1 Acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora antiguas

Al 31 de octubre 2018 se observaron 25 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora presentan una antigüedad igual o mayor a 2 años:

¹ Incluye las recomendaciones que deben cumplir las unidades subordinadas a la Gerencia General (Subgerencia Financiera, FONAVI, FOSUVI, Dirección Administrativa, Tecnologías de Información, Unidad de Planificación, Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas).

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Antigüedad							Total
	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	
Auditoría	0	0	0	0	1	2	0	3
Junta Directiva	0	0	0	0	0	0	1	1
Comité de Riesgos	0	0	0	0	1	1	0	2
Unidad de Riesgos ²	4	1	1	3	1	0	0	10
Miembro externo Comité de Riesgos	0	0	2	0	0	0	0	2
Auditoría Externa	0	0	1	1	1	1	3	7
Total	4	1	4	4	4	4	4	25

Fuente: Control de acuerdos y recomendaciones CR de la Unidad de Riesgos y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31 de octubre 2018 y Plan de trabajo A.E. al 20 de setiembre 2018.

A la fecha de este informe, se determinó que se mantienen en proceso de ejecución, 19 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora con antigüedad igual o mayor a 2 años. Ver mayor detalle en anexo No.3.

2.2.2 Acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora sin iniciar

Al 31 de octubre 2018 se observaron 15 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora, para las cuales no se había iniciado con el proceso de implementación:

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento						Total
	Gerencia General	Comité de Riesgos	Comité de T.I.	Unidad Riesgos	Unidad Riesgos/ FONAVI	Unidad Riesgos/ D.A.	
Junta Directiva	1	0	0	0	0	0	1
Comité de Riesgos	6	1	1	1	0	0	9
Unidad de Riesgos ³	0	0	0	0	1	0	1
Informe Auditoría Externa	0	0	0	3	0	1	4
Total	7	1	1	4	1	1	15

Fuente: Control de acuerdos y recomendaciones CR de la Unidad de Riesgos y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31 de octubre 2018 y Plan de trabajo A.E. al 20 de setiembre 2018.

A la fecha de este informe, se determinó que se mantienen pendientes de iniciar 9 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora. Ver mayor detalle en anexo No.4.

² Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.

³ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.

2.2.3 Acuerdos y recomendaciones con mayor cantidad de reprogramaciones.

Al 31 de octubre 2018 se observaron 7 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora, cuya fecha de cumplimiento se ha programado 3 o hasta más veces (ver mayor detalle en el Anexo No.4):

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento		Total
	Gerencia General ⁴	Unidad de Riesgos, Unidad de Planificación Institucional y Gerencia General.	
Unidad de Riesgos ³	1	1	2
Miembro externo Comité de Riesgos	2	0	2
Informe Auditoría Externa	3	0	3
Total	6	1	7

Fuente: Control de acuerdos y recomendaciones CR de la Unidad de Riesgos y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31 de octubre 2018 y Plan de trabajo A.E. al 20 de setiembre 2018.

A la fecha de este informe, se determinó que se mantienen en proceso de ejecución 6 acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora con mayor cantidad de reprogramaciones. Ver mayor detalle en anexo No.5.

Todo lo indicado anteriormente evidencia un incumplimiento de la normativa vigente en detrimento del control interno establecido, lo que dificulta el desarrollo de adecuada y efectiva gestión en el proceso de Administración Integral de Riesgos Institucionales.

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)

⁴ Incluye las recomendaciones que deben cumplir las unidades subordinadas a la Gerencia General. (Subgerencia Financiera, FONAVI, FOSUVI, Dirección Administrativa, Tecnologías de Información, Unidad de Planificación, Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas)

Adicionalmente, el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público define en la norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI lo siguiente:

“En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

*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)

El incumplimiento en la normativa y disposiciones vigentes, podría generar sanciones, por cuanto el artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa de la Ley de General de Control Interno establece 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.***

*Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar **las recomendaciones emitidas por la auditoría interna**, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.”* (el destacado no es del original).

No se emite una nueva recomendación sobre este tema por cuanto existen dos recomendaciones del Informe AC-CUM-006-2017 “Auditoría Cumplimiento Acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos” del año 2017, pendientes de implementación y relacionadas con el seguimiento y atención oportuna de los acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora vinculadas con la Administración Integral de Riesgos.

2.3 Desviación en indicadores de riesgo

Al revisar los Informes de Gestión de Riesgo emitidos por la Unidad de Riesgos durante el período 2018, se observó que los siguientes indicadores del Riesgo Operativo y de Reputación presentaron una desviación por debajo del límite de

capacidad definido en la Declaración de Apetito al Riesgo del BANHVI. El comportamiento de dichos indicadores se detalla como sigue:

Riesgo Operativo ⁵										
Indicador	Límite	Real								
KRI42		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre
Índice de eficiencia de las EA	75%	62%	65%	65%	72%	72%	72%	69%	69%	69%

Fuente: Informes mensuales de Gestión de Riesgos 2018

Riesgo de Reputación ⁶										
Indicador	Límite	Real								
KRI26		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre
Calificación de Percepción de las Entidades Autorizadas sobre la labor del BANHVI	75%	29%	29%	29%	29%	29%	29%	29%	29%	29%
KRI45	>82	82.10	82.10	82.10	82.10	82.10	82.10	80.06	80.06	80.06
Índice de gestión institucional (CGR)										

Fuente: Informes mensuales de Gestión de Riesgos 2018

Al respecto, la Unidad de Riesgos emitió las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

“De conformidad con los resultados, la exposición al riesgo operativo se mantiene dentro del apetito de riesgo declarado en el BANHVI, a excepción del indicador Índice de eficiencia de las EA, que se ubica por debajo del nivel de capacidad establecido. Se mantienen pendientes de análisis una serie de reportes de eventos de riesgos.” (el destacado no es del original)

“De conformidad con los resultados, la exposición al riesgo reputacional se mantiene dentro del apetito de riesgo declarado, a excepción del indicador Calificación de Percepción de las Entidades Autorizadas sobre la labor del BANHVI, que se ubica por debajo del nivel de capacidad establecido.” (el destacado no es del original)

⁵ Indicador de cálculo y seguimiento trimestral

⁶ Indicador de cálculo y seguimiento anual

Recomendaciones

- 1) *“Que la Administración refuerce las gestiones dispuestas en el Plan Estratégico Institucional relacionadas con el objetivo PI-05 Mejorar el Índice de eficiencia de las Entidades Autorizadas, en virtud de que el nivel calculado para el último trimestre del año, se aleja sustancialmente la meta establecida para el año 2017 (definida en un 78%).”*

Comentario de la Administración:

Mediante correo electrónico del 20 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos informa que la Gerencia General *“indicó que se verificará si se ha girado una instrucción puntual respecto al tema.”*

- 2) *A la Gerencia General para que valore las propuestas para mejorar el índice de percepción que tienen las Entidades Autorizadas sobre el accionar del BANHVI presentadas por la Unidad de Comunicaciones y definir los esfuerzos que serán ejecutados con ese propósito.*

Comentario de la Administración:

Mediante correo electrónico del 20 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos informó lo siguiente:

“Durante el periodo 2018 se intensificaron las actividades de capacitación y contacto con las Entidades Autorizadas por parte del Departamento de Análisis y Control, y de parte del Departamento de TI se brindó atención a los planteamientos y observaciones relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Vivienda. Lo anterior, generó como resultado una mejora en la calificación en la evaluación pasando de 29% en el 2017 a un 72%, según informe presentado con corte a diciembre 2018.”

- 3) *Si bien es cierto, el índice de Gestión Institucional (KRI45) es una medición que se realiza a las entidades pero sin consecuencias específicas asociadas, constituye un referente de la calidad de la gestión institucional, por lo que se considera oportuno que la Administración Superior revise los aspectos que presentaron un deterioro y defina una estrategia para gestionarlos.”*

Comentario de la Administración:

Mediante correo electrónico del 20 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos informó lo siguiente:

“La Gerencia General indicó que ese despacho realizó gestiones de coordinación y revisión con la Unidad de Planificación Institucional sobre la calificación que se ejecutó recientemente correspondiente al período 2018”.

A pesar de que se han ejecutado acciones para mejorar los indicadores mencionados anteriormente, los resultados se han mantenido por debajo del mínimo establecido (el indicador KRI42 presenta un 68% al 31/12/2018), de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VIII Medidas Cuantitativas de la Declaración de Apetito de Riesgo. Cabe destacar que los resultados de las gestiones realizadas por la Administración para mejorar los indicadores KRI26 y KRI45, se pueden validar hasta que se haga el cálculo y seguimiento anual, en los primeros meses del año 2019.

Lo indicado anteriormente evidencia un incumplimiento de la normativa vigente en detrimento del control interno establecido para la gestión del proceso de Administración Integral de Riesgos.

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:

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de **desviaciones** o irregularidades (el destacado no es del original)”*

El incumplimiento en la normativa y disposiciones vigentes, podría generar sanciones, por cuanto el artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa de la Ley de General de Control Interno establece que cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

2.4 Evaluación del control y medición del Riesgo Legal

Al revisar el Manual de Administración Integral de Riesgos, se observó que el riesgo legal se define como uno de los tipos de riesgo relevantes para el BANHVI. Sin embargo, no se evidenció la existencia de una política o indicador de medición y seguimiento para este tipo de riesgo.

Según lo establece la Declaración de Apetito de Riesgo del BANHVI, el objetivo del eje de riesgo legal es el de monitorear los efectos económicos o cualitativos negativos, reales y potenciales, de procesos legales o judiciales en los que el BANHVI esté involucrado como consecuencia de acciones propias o de terceros vinculados con sus operaciones.

En el Plan de alineación al apetito de riesgo de la Declaración de Apetito de Riesgo con corte a noviembre 2017, se indica lo siguiente:

“Como parte del proceso de mejora continua, se han formulado acciones tendientes a la consolidación de esta declaración como un instrumento de uso permanente en apoyo a la toma de decisiones basada en riesgos...”

Acción		Prioridad	Plazo estimado	Responsable ejecutor
No.	Descripción			
5	Incorporar al menos un indicador de riesgos relacionado con la exposición al riesgo legal del Banco.	1	Julio 2018	UR

Sobre este tema, mediante correo electrónico del 17 de enero 2019, la Jefatura de la Unidad de Riesgos, nos indicó lo siguiente:

“No se ha ejecutado un proceso de revisión de la Declaración del Apetito de Riesgo; por tanto, la versión que se encuentra publicada es la que está vigente. Definir un indicador de riesgos legal implica una complejidad importante, toda vez que son muchas variables las que podrían ser consideradas.

No obstante, en los informes mensuales de gestión de riesgos sí se incorpora un apartado en el cual se da seguimiento a ese riesgo.”

Se observó que en los informes mensuales de gestión de riesgos del año 2018, efectivamente se hizo una revisión de este riesgo, pero no se utilizaron indicadores para su valoración. En el Informe de gestión de riesgos con corte al 30 de setiembre 2018, se emitieron las siguientes conclusiones:

“Continúan reportándose eventos relacionados con la indisponibilidad de información requerida para la atención de procesos judiciales. A eso se suman las debilidades señaladas en informes anteriores relacionadas con la atención de solicitudes de información planteadas por terceros al BANHVI, lo que detona procesos judiciales contra el Banco. Estas situaciones provocan exposiciones al riesgo legal, no solo por la atención de los procesos judiciales en sí mismos, sino por las eventuales sentencias al pago de costas procesales, daños y perjuicios o sumas reclamadas por los demandantes, así como del riesgo de imagen que estas situaciones pueden significar para el Banco.

Se reitera la recomendación a la Gerencia General para que se revisen los procedimientos vigentes relacionados con la atención de solicitudes de información formuladas por terceros al Banco respecto a los servicios y trámites que atiende esta entidad, o bien de los requerimientos para la oportuna y adecuada atención de los procesos judiciales que activos que involucran al Banco, de manera que se identifiquen las debilidades que puedan generar retrasos en la emisión de una respuesta oportuna, estableciendo acciones concretas para su corrección, procurando con ello minimizar la posibilidad de eventuales erogaciones monetarias por condenas contra el Banco y la exposición al riesgo de imagen que un proceso de esa naturaleza puede implicar.”

Comentario de la Administración:

Mediante correo electrónico del 20 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos informó lo siguiente:

“Como parte del proyecto de Implementación de Gestión basada en Procesos, fue revisado el procedimiento para la Atención de procesos judiciales en nombre del BANHVI, que le correspondan a la Asesoría Legal (en proceso de presentación para aprobación), en el que se definen, para lo que interesa, las actividades y los responsable de la atención de procesos judiciales en nombre del BANHVI.”

Al respecto, el Acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos establece en el artículo 7 Políticas para la administración integral de riesgos, lo siguiente:

*“La entidad debe contar **con políticas para cada uno de los riesgos relevantes** y con mecanismos que permitan la adecuación oportuna de las políticas frente a los cambios en el entorno o en su perfil de riesgo.”* (el destacado no es del original)

Además en el Manual de Administración Integral de Riesgos, se indica en el capítulo V, inciso b) Riesgos relevantes, lo siguiente:

*“Para cada uno **de los riesgos relevantes se han definido una serie de indicadores de medición y seguimiento**, mediante los cuales se establece el apetito de riesgos del Banco,...”* (el destacado no es del original)

Lo detallado en los párrafos anteriores, evidencia un incumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en detrimento del control interno establecido, lo cual podría generar sanciones, por cuanto en el artículo 39 de la Ley de General de Control Interno se establece que 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.

Comentario de la Administración:

Sobre este tema, en el Memorando UR-ME-012-2019 del 06 de febrero del 2019, la Unidad de Riesgos señala lo siguiente:

*“La Metodología para la valoración y administración del riesgo institucional (VARI), MD-RIE-01, tiene como propósito “Establecer los lineamientos generales para la **identificación, valoración y administración del riesgo** operativo, de tecnologías de información, de imagen, **legal** y otros, vinculados con los principales procesos y procedimientos del Banco Hipotecario de la vivienda, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, los objetivos y las metas institucionales”. El resaltado no es del original. Por tanto, las políticas y procedimientos vigentes en relación con la gestión de riesgos no financieros, son aplicables a la gestión de riesgos de tipo legal.*

Es importante resaltar que en el artículo 3 del Acuerdo SUGEF 2-10 se define: “...Riesgo operativo: Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información...”.

Cabe señalar además que tal como se indica en la Declaración del Apetito de Riesgos el objetivo del eje de riesgo legal no se limita a métricas, sino que considera la posibilidad de gestionar este riesgo de manera cualitativa, tal como se ha venido incorporando en los informes mensuales de gestión de riesgos mensuales.

Es importante acotar que la definición de métricas para el seguimiento de riesgos deben tener un propósito y agregar valor para la toma de decisiones y que ese tipo de mediciones no necesariamente pueden ser definidas para todos los tipos de riesgos.

La gestión que se ha realizado sobre el riesgo legal ha permitido la detección de circunstancias que lo detonan y sobre las cuales se han emitido recomendaciones, a pesar de que no dispone de una valoración cuantitativa específica.

No puede pretenderse que todos los riesgos deben ser necesariamente reflejados en una métrica, ya que existen aspectos cualitativos cuya dificultad de reflejar en un número es alta y podría dedicar tiempo y esfuerzo que restarían oportunidad al seguimiento.”



3. CONCLUSIONES

En términos generales y de conformidad con los resultados obtenidos en la revisión de auditoría, se puede concluir que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple de forma satisfactoria con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos.

Lo anterior con excepción de las debilidades en temas de integridad, manipulación y seguridad de la información en la herramienta INSOFIG.

En materia de control interno se concluye que la principal debilidad mostrada por la Administración Activa, es la no implementación efectiva y oportuna de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de fiscalización y control (Junta Directiva, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Comité de Riesgos, miembro externo del Comité de Riesgos y Unidad de Riesgos), necesarias para el fortalecimiento del proceso de Administración Integral de Riesgos.

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.

Gerencia General

- 2.1** Se recomienda realizar las acciones necesarias para mejorar los indicadores del riesgo operativo y riesgo reputacional que presentan desviaciones, a fin de que los resultados de su valoración cumplan, al menos, con los porcentajes mínimos (límite) establecidos en la normativa vigente. (Ref. 2.3)

Remitir a esta Auditoría un cronograma de cumplimiento de dicha recomendación, debidamente detallado por actividad y plazo de implementación.

Nivel de Riesgo: Alto

Unidad de Riesgos

- 2.2** Se recomienda actualizar la normativa interna vigente, a fin de que se refleje adecuadamente el tipo de gestión que se realiza del riesgo legal (medición cualitativa) por parte de la Unidad de Riesgos. (Ref. 2.4)

Remitir a esta Auditoría un cronograma de cumplimiento de dicha recomendación, debidamente detallado por actividad y plazo de implementación.

Nivel de Riesgo: Medio

Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

5. ANEXOS

Anexo No.1

Resumen Acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora pendientes de cumplimiento al 20 de setiembre y 31 de octubre 2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento									Total recomendaciones pendientes al
	Gerencia General ⁷	Comité Riesgos	Comité T.I.	Unidad Riesgos	Unidad Riesgos/ Gerencia General	Unidad Riesgos/ Planificación	Unidad Riesgos/ FONAVI	Unidad Riesgos/ D.A.	Gestor de Riesgos de T.I.	
Auditoría Interna	5	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Junta Directiva	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Comité de Riesgos	14	1	1	3	0	0	0	0	0	19
Unidad de Riesgos ⁸	9	0	0	0	0	1	1	0	0	11
Miembro externo Comité de Riesgos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Auditoría Externa	9	0	0	6	1	0	0	1	1	18
Total	45	1	1	10	1	1	1	1	1	62

Fuente: Control de acuerdos y recomendaciones CR de la Unidad de Riesgos y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31 de octubre 2018 y Plan de trabajo A.E. al 20 de setiembre 2018.

⁷ Incluye las recomendaciones que deben cumplir las unidades subordinadas a la Gerencia General (Subgerencia Financiera, Subgerencia Operaciones, FONAVI, FOSUVI, Dirección Administrativa, Tecnologías de Información, Unidad de Planificación, Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas).

⁸ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Anexo No.2
Resumen Acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora pendientes de cumplimiento

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento					Total recomendaciones pendientes
	Gerencia General ⁹	Unidad Riesgos	Unidad Riesgos/ Planificación	Unidad Riesgos/ FONAVI	Unidad Riesgos/ D.A.	
Auditoría Interna	5	1	0	0	0	6
Junta Directiva	3	0	0	0	0	3
Comité de Riesgos	10	2	0	0	0	12
Unidad de Riesgos ¹⁰	6	0	1	1	0	8
Miembro externo Comité de Riesgos	2	0	0	0	0	2
Auditoría Externa	7	3	0	0	1	11
Total	33	6	1	1	1	42

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

⁹ Incluye las recomendaciones que deben cumplir las unidades subordinadas a la Gerencia General (Subgerencia Financiera, Subgerencia Operaciones, FONAVI, FOSUVI, Dirección Administrativa, Tecnologías de Información, Unidad de Planificación).

¹⁰ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.

Anexo No.3

Acuerdos y recomendaciones con antigüedad mayor o igual a 2 años

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Antigüedad							Total recomendaciones antiguas
	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	
Auditoría	0	0	0	0	1	2	0	3
Junta Directiva	0	0	0	0	0	0	1	1
Comité de Riesgos	0	0	0	0	1	0	0	1
Unidad de Riesgos ¹¹	1	1	1	3	1	0	0	7
Miembro externo Comité de Riesgos	0	0	2	0	0	0	0	2
Auditoría Externa	0	0	1	1	0	1	2	5
Total	1	1	4	4	3	3	3	19

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

El detalle de estas recomendaciones es el siguiente:

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Auditoría Interna	Gerencia General	4.1.1	Informe Final Auditoría sobre cumplimiento disposiciones SUGEF 2-10 relacionado con la administración de riesgos institucionales 2012	Evaluar el funcionamiento de la herramienta INFOSIG y presentar una propuesta de mejora o sustitución de dicha herramienta, ya sea a través de la compra de un software externo o del desarrollo de uno interno, considerando las observaciones detalladas en este informe y las demás debilidades que hayan sido detectadas por cada uno de los participantes.	31/12/2018	En proceso

¹¹ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Auditoría Interna	Gerencia General	4.1.1	Informe Final Auditoría sobre Cumplimiento de Disposiciones SUGEF 02-10 Relacionado con la Administración de Riesgos Institucionales 2014	Dar énfasis a la evaluación del funcionamiento de la herramienta INFOSIG, y en coordinación con el Departamento de Tecnologías de Información, presentar en el menor plazo posible, una propuesta de mejora o sustitución de dicha herramienta, incluyendo los requerimientos necesario para cada unidad, ya sea a través de la compra de un software externo o del desarrollo de uno interno, considerando las observaciones detalladas en los diferentes informes de auditoría relacionados con este tema y las demás debilidades que hayan sido detectadas por cada uno de los participantes.	31/12/2018	En proceso
Auditoría Interna	Gerencia General	4.1.2	Informe Final Auditoría sobre Cumplimiento de Disposiciones SUGEF 02-10 Relacionado con la Administración de Riesgos Institucionales 2014	Para efectos de garantizar los plazos de cumplimiento de la recomendación anterior, requerir de la Unidad Responsable, presentar un cronograma de cumplimiento de esta recomendación, debidamente detallado, por actividad y plazo para su cumplimiento.	31/12/2018	En proceso
Junta Directiva	Gerencia General	18	Sesión 81-2016 del 14/11/2016	Se instruye a la Gerencia General para que a más tardar el próximo 14 de diciembre, remita a esta Junta Directiva un informe sobre el estado de las gestiones tendientes a cumplir a cabalidad con lo dispuesto por el Comité de Riesgos en el acuerdo N° 5 de la sesión 10-2016 del 1° de setiembre de 2016, y reiterado con el acuerdo N° 4 de la sesión 11-2016 del 29 de setiembre de 2016, en relación con la ejecución de los planes de mitigación formulados en el marco del Proceso de Valoración y Administración del Riesgo Institucional.	14/12/2016	En proceso



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Comité de Riesgos	Gerencia General	No.2	Sesión 04-2013 del 29/04/2013	2. Recomendar a la Administración Superior la valoración de las alternativas para mejorar el INSOGIF en lo que sea factible una vez que se hayan identificado los puntos específicos a corregir, sea a través del soporte del proveedor de la herramienta o bien mediante los servicios de otro técnico. Esto considerando que no existen posibilidades inmediatas de prescindir o sustituir esta herramienta.	31/12/2016	En proceso, con un porcentaje del avance del 26%
Unidad de Riesgos	Subgerencia Financiera y Dirección FONAVI	n/a	Gestión de riesgos con corte a Julio 2009	A la fecha se ha dado cumplimiento a lo referente al límite de crédito; sin embargo, en el caso de Coopealanza R. L. la Administración (Subgerencia Financiera y Dirección FONAVI) deberá velar porque la programación de desembolsos y amortizaciones referentes a esta entidad permitan el acatamiento de lo dispuesto por el ente Supervisor mediante oficio SUGEF-2046-200804403 del 16 de mayo del 2008, en el cual se establece que las operaciones activas con dicha entidad deberán alcanzar el 20% del capital ajustado a más tardar en diciembre 2010...	No indica	Cumplida parcialmente
Unidad de Riesgos	Unidad de Riesgos, Unidad de Planificación Institucional y Gerencia General.	b.	Resultados sobre la Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) - Proceso 2010	b. La ausencia de un manual de organización actualizado que permitiera realizar la priorización a nivel de procesos... ...Sobre este particular la Unidad de Riesgos tiene previstas modificaciones metodológicas en procura de aplicar la valoración de riesgos a nivel de macro procesos institucionales, además de realizar la coordinación necesaria con la Unidad de Planificación Institucional en lo que corresponda sobre este tema en particular.	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 54%



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Unidad de Riesgos	Gerencia General	d.	Resultados sobre la Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) - Proceso 2010	d. ...se resalta la importancia de avanzar en el diseño, costeo y documentación de los procesos institucionales, de manera que tomando como insumo las valoraciones individuales realizadas por cada unidad administrativa, se establezcan los lineamientos para la cuantificación de los impactos reales a nivel institucional que significan tales materializaciones, enfocando las acciones de mitigación hacia las causas o factores de riesgo específicos, generando con ello mayor valor para la entidad.	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 54%
Unidad de Riesgos	Dirección FONAVI y DTI	2	Proceso de Valoración y Administración del Riesgo Institucional, Seguimiento a planes de acción - Periodos 2010- 2011-2012	2. Con respecto a la acción de mitigación sobre el control de las garantías de crédito,...se recomienda: - Solicitar a la Dirección FONAVI y al Departamento de Tecnología de Información el análisis de costo versus beneficio realizadas desde el punto de vista técnico y operativo, para desistir de la implementación de la aplicación existente para el control de garantías. - Solicitar a la Dirección FONAVI la formulación de una acción de mejora alternativa, para la mitigación del riesgo asociado al control de las garantías sobre la cartera de crédito	31/12/2015	En proceso, con un porcentaje del avance del 15%
Unidad de Riesgos	Dirección FOSUVI	2.4	Informe sobre actividades de valoración de riesgos proyectos tipo S-001, Dirección FOSUVI, periodo 2012	2.4. Se considera prudente la implementación de acciones temporales que permitan solventar las necesidades de información, no solo para la medición de riesgos sino para rendición de cuentas y toma de decisiones, basadas en un flujo más dinámico de información...	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 23%



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Unidad de Riesgos	Dirección FOSUVI	2.1	Informe sobre actividades de valoración de riesgos proyectos tipo S-001, Dirección FOSUVI, periodo 2012	2.1. No existe estandarización en la forma en que se registran y agrupan los diferentes tipos de proyectos en los sistemas automatizados, esto por cuanto en el módulo de control de expedientes se registran siguiendo la nomenclatura de los formularios (ejemplo S-001, S-002, etc.) mientras que en el Sistema de Vivienda se registran de acuerdo con los diferentes programas (por ejemplo Sistema de Emergencia, Extrema Necesidad, etc.)...Se recomienda homologar los registros en el sistema de vivienda a la clasificación de los proyectos según el esquema de procesos realizado por la Gerencia General... O bien valorar, si las diferentes clasificaciones responden a necesidades de información particulares, establecer los espacios necesarios en los sistemas para registrar ambas clasificaciones,	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 23%
Unidad de Riesgos	Dirección FOSUVI	17	Informe mensual de riesgos, junio 2013	17. Debido a los resultados de la revisión de los datos reales en relación con las proyecciones pasadas, se determinaron, como una de las causas de las principales variaciones, diferencias importantes en las estimaciones de los ingresos por la comisión del BFV, las cuales también se han reportado en periodo anteriores, se considera conveniente valorar los supuestos que sustentan dichas estimaciones de manera que las predicciones no se vean distorsionadas para efectos de la toma de decisiones.	31/12/2015	En proceso, con un porcentaje del avance del 80%



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Miembro externo Comité de Riesgos	Gerencia General, Unidad de Planificación y Unidad de Riesgos	n/a	Recomendaciones del miembro externo del Comité de Riesgo BANHVI Acuerdo 01-2011 del 31/01/2011	SEVRI: El alcance de la normativa de esta puede ir más allá, se podría llegar al nivel de mejora de la operación, es decir, buscar los niveles de aumento de la productividad con aseguramiento. Para ello se sugiere medir los niveles de valor agregado del personal por procesos, según algún modelo de VA que permita con base en el tiempo generar estándares.	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 54%
Miembro externo Comité de Riesgos	Gerencia General	n/a	Recomendaciones del miembro externo del Comité de Riesgo BANHVI Acuerdo 01-2011 del 31/01/2011	Cargas de trabajo: Se considera necesario desarrollar un estudio de las cargas de trabajo que permita identificar las necesidades de personal y sus calidades según los procesos productivos y de apoyo que existan en el Banco. Esto arrojará los riesgos que puedan existir y cuya atención requieran de una redistribución de las funciones y posiblemente de la contratación de personal. Se recomienda usar el mismo sistema de Valor Agregado mencionado para la sugerencia del SEVRI.	30/04/2020	En proceso, con un porcentaje del avance del 54%
Auditoría Externa	Gerencia General / Unidad de Planificación Institucional	n/a	Informe de atestiguamiento razonable independiente sobre los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10 (2011)	Realizar el levantamiento, análisis y documentación de los procesos más relevantes para el BANHVI.	Febrero 2019	En proceso, con un porcentaje del avance del 80%
Auditoría Externa	Gerencia General/TI	n/a	Informe de atestiguamiento razonable independiente sobre los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10 (2012)	Ejecutar el proyecto de Sistema de apoyo a la gestión financiera del BANHVI, de acuerdo a lo establecido en el Plan Táctico de TI y el PETI vigentes.	Noviembre 2018	En proceso, con un porcentaje del avance del 27%



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento	Estado
Auditoría Externa	Gerencia General y UPI	n/a	Informe de Auditoría Externa sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10) 2015	Establecer la estructura organizacional actual del Banco y realizar ante el MIDEPLAN las acciones que competen a fin de unificar criterios en este sentido. También deberá actualizarse la información contenida en el sitio Web del Banco, así como en aquellos documentos de gobierno corporativo donde se presente la estructura organizacional de la Institución.	Diciembre 2019	En proceso, con un porcentaje del avance del 67%
Auditoría Externa	Unidad de Planificación Institucional	n/a	Informe de Auditoría Externa sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10) 2016	Concluir el proyecto de Implementación de gestión basada en procesos (acción No. 1 del plan de implementación del acuerdo SUGEF 18-16).	Febrero 2019	En proceso con un avance del 80%
Auditoría Externa	Gerencia General / Dirección Administrativa	n/a	Oportunidades de mejora 2016 (no refieren a incumplimientos normativos)	Resolver la solicitud de la Unidad de Riesgos, formulada mediante UR-ME-054-2016 (acción No. 3 del plan de implementación del acuerdo SUGEF 18-16).	Diciembre 2018	En proceso con un avance del 85%

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

Anexo No.4
Acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora sin iniciar

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento				Total
	Gerencia General ¹²	Unidad Riesgos	Unidad Riesgos/ FONAVI	Unidad Riesgos/ D.A.	
Comité de Riesgos	4	1	0	0	5
Unidad de Riesgos ¹³	0	0	1	0	1
Informe Auditoría Externa	0	2	0	1	3
Total	4	3	1	1	9

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

El detalle de estas recomendaciones es el siguiente:

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento
Comité de Riesgos	Gerencia General	2	Sesión 08-2017 del 15/06/2017	1. Instar a la Gerencia General girar las instrucciones correspondientes a las áreas administrativas que tiene asignación de responsabilidad de ejecución a cumplir los plazos que fueron planteados en el plan de implementación de las disposiciones del Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre gestión del riesgo operativo, así como proceder con los análisis y la atención de las actividades que se mantiene bajo responsabilidad de ese despacho para su oportuna finalización.	30/04/2019

¹² Incluye una recomendación pendiente de cumplir por parte de la Subgerencia Financiera.

¹³ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Comité de Riesgos	Gerencia General	1	Sesión 15-2017 del 02-11-2017	1. Requerir a la Gerencia General que instruya a todas las unidades administrativas para que se garantice la comunicación oportuna de los riesgos relevantes que sean detectados en sus procesos y el suministro prioritario de los datos que les sean requeridos por la Unidad de Riesgos, de manera que este Comité pueda ser informado de situaciones que requieran un análisis y abordaje inmediato y pueda mantenerse enterada a la Junta Directiva sobre eventos relevantes identificados.	31/12/2017
-------------------	------------------	---	-------------------------------	--	------------

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento
Comité de Riesgos	Gerencia General	1	Sesión 18-2017 del 22/12/2017	Instruir a la Unidad de Riesgos para que, en coordinación con la Gerencia General y las áreas técnicas que corresponda, se coordine la definición de un procedimiento en el cual se defina la secuencia de acciones y responsabilidades para el trámite o investigación de carácter confidencial de denuncias por parte del Banco.	30/06/2018
Comité de Riesgos	Subgerencia de Operaciones	4	Sesión 04-2018 del 22/03/2018	2. Sugerir a la Administración Superior que ejecute un proceso consciente de revisión del propósito para el cual se realiza el estudio de evaluación de campo de casos financiados con recursos del FOSUVI, de manera que el esfuerzo realizado pueda tener un uso más específico para la toma de decisiones que el Banco ejecuta sobre ese fondo, incluyendo lo referente a la gestión de riesgos.	30/09/2018
Comité de Riesgos	Unidad de Riesgos	1	Sesión 09-2018 del 27/09/2018	3. Solicitar a la Unidad de Riesgos que trabaje en una estrategia para que los resultados de la ejecución del plan estratégico se alinee con el seguimiento a la declaración del apetito de riesgo y presente a este Comité en un plazo prudencial la respectiva propuesta.	30/06/2019
Unidad de Riesgos	Unidad de Riesgos / Dirección FONAVI	13	Informe mensual de gestión de riesgos, junio 2017 Sesión 11-2017 del 10/08/2017	"...se recomienda que se inicie un proceso de análisis conjunto con las áreas vinculadas a la gestión de este riesgo, de manera que se identifique y evalúen las alternativas para la mitigación de este riesgo, considerando en todo momento la relación del costo-beneficio de cada una, considerando además las disposiciones del Acuerdo SUGEF 23-17 Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y de tipos de cambio."	31/05/2017



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Auditoría Externa	Unidad de Riesgos / Dirección Administrativa	n/a	Informe de Auditoría Externa sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10) 2017 - Oportunidades de mejora	Incorporar en los planes de trabajo de la Unidad de Riesgos las actividades para que se realice, en conjunto con el área que gestiona la política, el análisis de riesgos a los planes de incentivos de la entidad.	31/03/2019
-------------------	--	-----	---	---	------------

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Acuerdo o recomendación	Sesión o Informe	Detalle	Fecha cumplimiento
Auditoría Externa	Unidad de Riesgos	n/a	Informe de Auditoría Externa sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10) 2017 - Oportunidades de mejora	Valorar las alternativas operativas viables para realizar análisis del aporte de decisiones de Junta Directiva y Administración al logro de los objetivos estratégicos del Banco.	15/04/2019
Auditoría Externa	Unidad de Riesgos	n/a	Informe de Auditoría Externa sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10) 2017 - Oportunidades de mejora	Proponer un esquema de monitoreo y seguimiento sobre el impacto de las decisiones de Junta Directiva y Administración en el logro de los objetivos estratégicos del Banco.	30/06/2019

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

Anexo No.5

Acuerdos y recomendaciones cuya fecha de cumplimiento se ha reprogramado 3 o hasta más veces

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable del cumplimiento		Total
	Gerencia General ¹⁴	Unidad de Riesgos, Unidad de Planificación Institucional y Gerencia General.	
Unidad de Riesgos ¹⁵	1	1	2
Miembro externo Comité de Riesgos	2	0	2
Informe Auditoría Externa	2	0	2
Total	5	1	6

Fuente: Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.

El detalle de estas recomendaciones es el siguiente:

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Sesión o Informe	Detalle recomendación	Fecha de cumplimiento inicial	Número de reprogramaciones realizadas	Estado
Auditoría Externa	Subgerencia Financiera	Informe de atestiguamiento razonable independiente sobre los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10 (2012)	Ejecutar el proyecto de Sistema de apoyo a la gestión financiera del BANHVI, de acuerdo a lo establecido en el Plan Táctico de TI y el PETI vigentes.	01/09/2012	3	En proceso, con un avance del 27%
Auditoría Externa	Gerencia General / Unidad de Planificación Institucional	Informe de atestiguamiento razonable independiente sobre los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10 (2011)	Realizar el levantamiento, análisis y documentación de los procesos más relevantes para el BANHVI.	01/12/2012	4	En proceso, con un avance del 80%

¹⁴ Incluye las recomendaciones que deben cumplir las unidades subordinadas a la Gerencia General. (Subgerencia Financiera y Unidad de Planificación).

¹⁵ Según indica la Unidad de Riesgos en el memorando UR-ME-012-2019 del 06/02/2019, el detalle de las recomendaciones de la Unidad de Riesgos se encuentra desactualizado, lo que podría inducir a interpretaciones erróneas.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Sesión o Informe	Detalle recomendación	Fecha de cumplimiento inicial	Número de reprogramacion es realizadas	Estado
Miembro Externo del Comité de Riesgos	Gerencia General, Unidad de Planificación y Unidad de Riesgos	Sesión 01-2011 del 31/01/2011	SEVRI: El alcance de la normativa de esta puede ir más allá, se podría llegar al nivel de mejora de la operación, es decir, buscar los niveles de aumento de la productividad con aseguramiento. Para ello se sugiere medir los niveles de valor agregado del personal por procesos, según algún modelo de VA que permita con base en el tiempo generar estándares. N/A	28/02/2014	4	En proceso, con un avance del 54%
Miembro Externo del Comité de Riesgos	Gerencia General	Sesión 01-2011 del 31/01/2011	Cargas de trabajo: Se considera necesario desarrollar un estudio de las cargas de trabajo que permita identificar las necesidades de personal y sus calidades según los procesos productivos y de apoyo que existan en el Banco. Esto arrojará los riesgos que puedan existir y cuya atención requieran de una redistribución de las funciones y posiblemente de la contratación de personal. Se recomienda usar el mismo sistema de Valor Agregado mencionado para la sugerencia del SEVRI.N/A	28/02/2014	4	En proceso, con un avance del 54%



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA CUMPLIMIENTO ACUERDO SUGEF 02-10

Informe Final AC-CUM-007-2018

Unidad de Riesgos	Unidad de Riesgos, Unidad de Planificación Institucional y Gerencia General.	Punto b. Informe Resultados sobre la Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) - Proceso 2010	La ausencia de un manual de organización actualizado que permitiera realizar la priorización a nivel de procesos...Sobre este particular la Unidad de Riesgos tiene previstas modificaciones metodológicas en procura de aplicar la valoración de riesgos a nivel de macro procesos institucionales, además de realizar la coordinación necesaria con la Unidad de Planificación Institucional en lo que corresponda sobre este tema en particular.	28/02/2014	3	En proceso, con un avance del 54%
-------------------	--	---	---	------------	---	-----------------------------------

Órgano que emitió el acuerdo o recomendación	Responsable cumplimiento	Sesión o Informe	Detalle recomendación	Fecha de cumplimiento inicial	Cantidad de reprogramaciones realizadas	Estado
Unidad de Riesgos	Gerencia General	Punto d. Informe Resultados sobre la Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) - Proceso 2010	d. ...se resalta la importancia de avanzar en el diseño, costeo y documentación de los procesos institucionales, de manera que tomando como insumo las valoraciones individuales realizadas por cada unidad administrativa, se establezcan los lineamientos para la cuantificación de los impactos reales a nivel institucional que significan tales materializaciones, enfocando las acciones de mitigación hacia las causas o factores de riesgo específicos, generando con ello mayor valor para la entidad.	31/03/2012	3	En proceso, con un avance del 54%

Control de acuerdos de Junta Directiva y Sistema de Recomendaciones de Auditoría al 31/01/2019 y Control de recomendaciones CR y Plan de trabajo A.E. al 31/12/2018 y Control de Recomendaciones de la Unidad de Riesgos al 20/09/2019.