

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**

**INFORME No. AC-CUM-002-2019
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SUGEF 12-10 - LEY 8204**

29 DE JULIO 2019

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación se realizó con el propósito de verificar el grado de cumplimiento del Banco Hipotecario de la Vivienda, a través de su Oficialía de Cumplimiento, de las disposiciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, a través de la norma SUGEF 12-10 – Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204, en la prevención de operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones, encaminadas a legitimar capitales o a financiar actividades u organizaciones terroristas.

Como producto de la evaluación ejecutada por esta Auditoría Interna, se determinó que el Banco Hipotecario de la Vivienda, cumple satisfactoriamente con lo dispuesto en la norma SUGEF 12-10; sin embargo, se incluyen una serie de observaciones referentes al grado de cumplimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna y los controles relacionados con la aplicación de la política Conozca a su Cliente en el manejo de bonos individuales del Fondo de Subsidio para la Vivienda.

La evidencia documental que sustenta nuestras conclusiones, se encuentra en el archivo de la Auditoría Interna del Banco Hipotecario de la Vivienda.



INDICE GENERAL.

Contenido

1.	INTRODUCCION	4
1.1	ORIGEN DEL ESTUDIO.....	4
1.2	OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	4
1.3	NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	4
2.	RESULTADOS	5
2.1	ACTUALIZACIÓN, APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO.. .	5
2.2	ACTUALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE, Y EL ESTABLECIMIENTO DE PERFILES Y VALORACIÓN DE CLIENTE.....	5
2.3	DETERMINACIÓN DE OPERACIONES SOSPECHOSAS	5
2.4	REMISIÓN OPORTUNA DE REPORTES A LA SUGEF	6
2.5	CUMPLIMIENTO DE ACUERDO SUGEF 12-10 POR PARTE DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO.....	6
2.6	VERIFICACIÓN DE APLICACIÓN ANUAL DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.....	7
2.7	EVALUACIÓN DE REUNIONES DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	8
2.8	CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	9
2.9	APLICACIÓN DE LA POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE PARA RECURSOS DEL FOSUVI	11
3.	CONCLUSIONES	16
4.	RECOMENDACIONES	19



1. INTRODUCCION

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el año 2019, y está fundamentado en 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 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

Verificar que el Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con los procedimientos necesarios y establecidos por la normativa emitida para prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones, encaminadas a legitimar capitales o a financiar actividades u organizaciones terroristas

1.2.1 Objetivos específicos

- a. Verificar la actualización, aprobación y comunicación efectiva del Manual de Cumplimiento.
- b. Determinar la actualización de la Metodología para la Clasificación del Cliente, y el establecimiento de Perfiles de Cliente.
- c. Determinar que los clientes sean valorados y clasificados periódicamente.
- d. Verificar el cumplimiento del programa de inducción y capacitación del personal, así como la evaluación periódica.
- e. Comprobar que se hayan remitido a la SUGEF los reportes que correspondan, de manera oportuna.
- f. Verificar que el Comité de Cumplimiento desempeñe las funciones asignadas en el Acuerdo SUGEF 12-10.
- g. Evaluar las actas de las reuniones del Comité de Cumplimiento, y el cumplimiento de acuerdos.
- h. Determinar que la oficialía de cumplimiento de las entidades autorizadas desempeñen las funciones en cuanto a la valoración de los clientes que manejan recursos del BANHVI (FOSUVI-FONAVI).

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente estudio se fundamenta en las actividades ejecutadas por la Oficialía de Cumplimiento, así como por el Comité de Cumplimiento, para el período comprendido entre el 01/01/2018 y el 31/12/2018; sin embargo, por la naturaleza de la evaluación se incorporan fechas subsecuentes.

Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la Norma aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna y se analizó la documentación aportada por la Oficialía de Cumplimiento del Banco Hipotecario de la Vivienda.



Los resultados de las pruebas realizadas y su documentación respaldo, se mantienen como papeles de trabajo, en el expediente electrónico custodiado en el Sistema de la Auditoría Interna.

Mediante oficios AI-OF-072-2019 y AI-OF-073-2019, ambos del 24/06/2019, se convocó respectivamente a la Gerencia General y Oficialía de Cumplimiento a una reunión para discutir los resultados obtenidos por esta Auditoría Interna. Dicha reunión se celebró el día 10 de julio del año en curso, con la presencia únicamente de la Jefatura de la Oficialía de Cumplimiento. Las observaciones y/o comentarios de esa Oficialía, fueron evaluados y considerados por esta Auditoría Interna, en la emisión del informe final.

2. RESULTADOS

2.1 Actualización, aprobación y comunicación efectiva del Manual de Cumplimiento

Mediante memorando CC-IN03-010-2018 del 13 de agosto del 2018, el Comité de Cumplimiento remitió a la Junta Directiva del BANHVI, en cumplimiento del procedimiento P-OC-10 y para su aprobación, el informe de actualización del Manual de Cumplimiento correspondiente a la revisión del período 2018, el cual fue analizado y avalado por el Comité de Cumplimiento en la Sesión 05-2018 del 06/08/2018.

La Junta Directiva del BANHVI, aprobó la actualización del Manual de Cumplimiento a la Ley 8204, a través del Acuerdo 6, Artículo 7 de la Sesión 49-2018 del 06/09/2018 y su comunicación se realizó a todos los funcionarios del BANHVI, mediante correo electrónico del 24/09/2018, emitido por la Oficialía de Cumplimiento, en donde se indicó que dicho documento se encuentra disponible en la intranet del banco.

2.2 Actualización de la Metodología para la Clasificación del Cliente, y el establecimiento de Perfiles y valoración de Cliente.

La actualización de la Metodología para la Clasificación del Cliente, fue incluida en el informe de resultados del proceso de actualización del Manual de Cumplimiento a la Ley 8204, con corte a junio del 2018, el cual fue comunicado a miembros del Comité de Cumplimiento y otros, mediante memorando OC-IN02-030-2018 del 08/06/2018.

La revisión ejecutada a dicha metodología, implicó análisis de cada uno de los Factores de Riesgo; a saber: Cliente, Producto, Zona Geográfica y Canales de Distribución, así como cada una de las variables y subvariables que componen estos factores y las clasificaciones asignadas a cada una de ellas.

En cuanto a las variaciones en las categorías de Cliente, no se observaron para el período en estudio, modificaciones derivadas de la aplicación de la Metodología para la Clasificación de Riesgo de los Clientes.

2.3 Determinación de operaciones sospechosas

Con base en la verificación de los informes emitidos para los períodos que van de noviembre 2017 a enero 2018, febrero a abril 2018, mayo a julio 2018, agosto a octubre 2018 y noviembre 2018 a enero 2019, pudo determinarse que durante el período objeto de evaluación, la Oficialía de cumplimiento no determinó operaciones que pudieran catalogarse como sospechas.

2.4 Remisión oportuna de reportes a la SUGEF

Se constató con resultados satisfactorios, que la Oficialía de Cumplimiento haya remitido a la Superintendencia General de Entidades Financieras, durante el período objeto de evaluación, el reporte mensual sobre operaciones únicas y múltiples en efectivo, incluyendo las transferencias enviadas y recibidas desde y hacia el exterior.

Sobre este tipo de reporte, el BANHVI no realizó transferencias, ni operaciones en efectivo iguales o superiores a los diez mil dólares estadounidenses (US\$10,000.00), o su equivalente en otras monedas.

2.5 Cumplimiento de Acuerdo SUGEF 12-10 por parte del Comité de Cumplimiento

1. Se comprobó que el Comité de Cumplimiento, mediante la actualización del Manual de Cumplimiento, ejecutó la labor de verificar las actualizaciones en materia de políticas, procedimientos, normas y controles necesarios para el cumplimiento de la Ley 8204.
2. Mediante verificación del alcance de la política M-OC-10, denominada "*Confidencialidad de la información socioeconómico de los Servidores del BANHVI*", se constató que el Comité de Cumplimiento ha emitido normativa en materia de confidencialidad, la cual fue aprobada por la Junta Directiva en Acuerdo No. 6 de la Sesión 49-2018, del 06 de setiembre del 2018, como parte del proceso de actualización del Manual de Cumplimiento.
3. Se evidenció en el Acta No. 03-2018 del 16/03/2018, Artículo N° 4, la revisión del oficio OC-IN01-005-2018 del 31/01/2018, el cual incluía la verificación de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento del II Semestre del 2017. Igualmente, en el Acta 05-2018 del 06/08/2018, se analizó el memorando OC-IN01-040-2018 el cual incluía el informe de resultados sobre el cumplimiento de políticas y procedimientos correspondiente al I Semestre del 2018. Finalmente y con respecto al cumplimiento de las políticas y procedimientos del II Semestre del 2018, el Comité de Cumplimiento lo verificó en la Sesión 01-2019 del 08/03/2019.
4. El Comité de Cumplimiento verificó el Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento con corte al 30/06/2018, en la Sesión 05-2018 del 06/08/2018, en donde se indicó un avance del 52%. En la Sesión 09-2018 del 11/12/2018 se observó que el avance del Plan de Trabajo era de un 95.57%. Finalmente, en la Sesión 01-2019 del 08/03/2019, El Comité de Cumplimiento comprobó que el avance del Plan de Trabajo 2018, de la Oficialía de Cumplimiento fue de un 99.79%, quedando pendiente una actividad de capacitación.

5. Se constató que el Manual de Cumplimiento revisado por el Comité de Cumplimiento en la Sesión 05-2018 del 06/08/2018 y aprobado por la Junta Directiva, mediante Acuerdo 6 de la Sesión 49-2018 del 06/09/2018, incluyera el correspondiente Código de Ética y Conducta para los funcionarios del Banco Hipotecario de la Vivienda, cuyo propósito es el de establecer las normas de conducta y de actuaciones éticas tanto en jornada laboral como fuera de ella, en las relaciones con sus compañeros, superiores, colaboradores, clientes y público en general.
6. En la Sesión No 06-2018 del 10/09/2018, el Comité de Cumplimiento conoció el informe de labores de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al primer semestre del 2018, en donde informó acerca de las actividades de capacitación realizadas y evaluación aplicada al personal; incluyendo las efectuadas como parte del proceso de inducción. Por su parte, en la Sesión 01-2019 del 08/03/2019, el Comité de Cumplimiento analizó ese mismo tema, en el informe de labores de la Oficialía de Cumplimiento del segundo semestre 2018.

2.6 Verificación de aplicación anual de la Metodología de Evaluación del Riesgo de legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Mediante memorando UR-IN33-061-2018 del 31/07/2018, la Unidad de Riesgos comunicó al Comité de Riesgos, el informe anual sobre la aplicación de la metodología de Evaluación de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, todo ello según lo establece el artículo 3 del Acuerdo SUGEF 12-10, Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

Con vista en la información analizada esta Auditoría Interna observó una disminución en el puntaje pasando de 1.42 en el 2017 a 1.47 en el 2018, manteniendo sin embargo el nivel de riesgo 1 requerido según la norma. Esta situación obedeció a variaciones en el factor Riesgo Cliente por la exclusión del cliente BCIE lo que generó un resultado global de 2.00, quedando los restantes clientes calificados con riesgo moderado.

Otra situación que afectó el resultado fue el factor de actividades asociadas a procesos de gestión, debido a que durante el 2017 la Unidad de Riesgos no había validado la información suministrada por la Oficialía de Cumplimiento relacionada con las valoraciones de riesgos en procesos de esa dependencia.

Igualmente, el resultado se vio afectado por la calificación *“Estado de recomendaciones de Auditoría Interna de Cumplimiento”*, en donde se reportaron acciones en proceso o no iniciadas con fechas vencidas. Aun a la fecha del presente informe se encuentra pendiente una recomendación de esta Auditoría Interna, sobre la necesidad de establecer un marco sancionatorio para ser aplicado a las entidades autorizadas que incumplan las disposiciones normativas del BANHVI, en materia de legitimación de capitales.

Desde el punto de vista administrativo, se ha considerado que el denominado “Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección



FOSUVI”, atiende nuestra recomendación, lo cual es incorrecto, tal y como podrá apreciarse en la observación # 2.7.

Para los efectos correspondientes, se estableció un plan de mitigación el cual ha sido atendido en un 100%.

2.7 Evaluación de reuniones del Comité de Cumplimiento

Se verificaron las Actas del Comité de Cumplimiento correspondientes al año 2018, incluyéndose además las Actas 001 y 002-2019, con el propósito de comprobar el cumplimiento de actividades del período evaluado. La revisión de actas permitió determinar cumplimientos derivados de la Ley 8204.

Del análisis realizado, observamos que según consta en el Acta de sesión No. 04-2018 del 04/04/2018, el Comité de Cumplimiento acordó solicitar a la Gerencia General, valorar la modificación al artículo 11 del Estatuto de Personal considerando que el nombramiento y la remoción del Oficial de Cumplimiento Titular y Adjunto debe realizarlo la Junta Directiva, dependiendo administrativamente, de forma directa de la Gerencia General; tal y como ha venido funcionando hasta la fecha y en línea con lo establecido Código de Gobierno Corporativo, en el artículo 8 sobre Responsabilidades Generales del Órgano de Dirección.

Con relación al cumplimiento de esa disposición, se observó que durante la gestión del MBA Luis Angel Montoya Mora, éste indicó al Comité en varias oportunidades (Actas No. 5 del 06/08/208 y No. 6 del 10/09/2018), el compromiso de esa Gerencia en la preparación de una propuesta específica de ajuste, así como su remisión a la Junta Directiva, o bien, que el tema estaba siendo objeto de análisis por cuanto se estaría incluyendo en dicho artículo otros puestos cuyos nombramientos debía realizarlos la Junta Directiva, sin lograr mayores avances sobre el tema.

En la Sesión No 9 del 11/12/2018, se volvió a tocar el tema, informándose nuevamente que estaba siendo analizado. Finalmente, en la Sesión 01-2019 del 08/03/2019, se menciona que no hay avances al respecto, indicándose ahora por parte de la Gerencia General a.i., que el Estatuto de Personal vigente requería una serie de ajustes que implicaban una reforma integral a ese documento, por lo que consideraba conveniente que la modificación de dicho artículo se presentara como parte de esa reforma, comprometiéndose a remitir un oficio formal al Comité de Cumplimiento.

A la fecha del presente informe, el Comité de Cumplimiento aún no ha recibido el oficio formal señalado por la Gerencia General a.i., en la Sesión No. 9 del 11/12/2018 y aunque dicha situación, no representa infracción a la normativa vigente, pues ya existen documentos formales en donde se establece que el nombramiento lo realiza la Junta Directiva, queda claro que se ha pretendido formalizar dicho tema a nivel del Estatuto de Personal del BANHVI y no ha sido posible a lo largo del tiempo, redundando en el incumplimiento de un Acuerdo del Comité de Cumplimiento, sobre un tema que viene tratándose desde el 16/03/2018 (Acta No. 13-2018), o sea hace ya más de un año.



2.8 Cumplimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna

Mediante oficio AI-OF-048-2019, esta Auditoría Interna emitió respuesta al oficio GG-ME-0746-2018 del 21/08/2018, referente a una solicitud de cumplimiento de la recomendación No. 4171 del Sistema de Recomendaciones, incluida en nuestro informe AC-ACUM-004-2017 del 22/02/2018, denominado: “*Evaluación cumplimiento Ley 8204 SUGEF 12-10*”, la cual indica:

“Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva un marco sancionatorio, para ser aplicado a las entidades autorizadas que incumplan lo dispuesto en el Acuerdo 2, Artículo 4, Sesión 37-2017 del 07/07/2014, de la Junta Directiva del BANHVI, en donde se aprobó una serie de disposiciones para aplicar la política “Conozca a su Cliente”.

Dicho marco sancionatorio, debe ser sometido a previa consulta, a las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Esta recomendación se registrará como aprobada, con el aporte a esta Auditoría Interna, de la directriz dirigida a la Junta Directiva, con sello de recibido por parte de la Secretaría de ese Órgano Colegiado.”

En dicho oficio, se hizo un resumen de una serie de hechos asociados con esta recomendación, la cual busca establecer un marco sancionatorio para ser aplicado a las entidades autorizadas que incumplan con las disposiciones que respecto de la Ley 8204, haya emitido el BANHVI en su calidad de Ente Rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Como parte del análisis, se rechazó la posición de la Gerencia General, de pretender dar por cumplida la recomendación, tomando en consideración el denominado “*Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección FOSUVI*”:

Dicha solicitud de la Gerencia General, fue rechazada por esta Auditoría Interna, en virtud de las siguientes razones:

- a. En primera instancia, el precitado reglamento establece que el BANHVI pondrá en práctica acciones correctivas tendientes a mejorar sus labores y las que realizan las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, vinculadas con el trámite de solicitudes de financiamiento para proyectos de vivienda y operaciones individuales de bono familiar de vivienda ante la Dirección FOSUVI. Como puede apreciarse, el objetivo de dicho reglamento va orientado a mejorar los procesos, con el propósito de mitigar cualquier situación negativa que pudiera afectar el normal trámite de solicitudes de subsidio.
- b. En el artículo 2 de dicho reglamento, se incluyen las 8 actividades fundamentales del mismo, resumidas en:

- *Monitorear datos sobre la cantidad de expedientes recibidos por el BANHVI, indicando cantidad de casos devueltos a las entidades autorizadas por defectos y tipos de defectos.*
- *Revisar y fortalecer el proceso de capacitación hacia las entidades autorizadas.*
- *Comunicar a todos los funcionarios del BANHVI y entidades autorizadas, cualquier dato, instrucción, nuevo requisito, directriz etc. de manera expedita y eficiente.*
- *Analizar mensualmente en el Comité de Calidad, las anomalías que presentan las solicitudes de financiamiento.*
- *Revisar por lo menos una vez al año los procedimientos de análisis que llevan a cabo las entidades autorizadas, respecto de las solicitudes de financiamiento.*
- *Incluir dentro de los planes anuales de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas del BANHVI, la verificación de la razonabilidad de los procedimientos y valoración de oportunidades de mejora.*
- *Presentar al menos una vez al año a la Junta Directiva, un informe sobre desempeño de las entidades autorizadas en cuanto al trámite de expedientes ante la Dirección FOSUVI.*
- *Informar a la Junta Directiva, en caso de errores o inconsistencias graves reiteradas de entidades autorizadas que incumplan la normativa relacionada con el trámite y aprobación de proyectos de vivienda, para que ese Órgano Colegiado disponga lo que estime pertinente.*

Lo anterior no puede considerarse como un marco sancionatorio desde ningún punto de vista, mucho menos asociado a actividades relacionadas con la aplicación rigurosa de la Ley 8204, "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*".

- a. El denominado "*Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección FOSUVI*", no es más que un compendio de acciones asociadas al trámite del subsidio, orientado a mejorar el proceso del Bono Familiar de la Vivienda, de ningún modo, incluye acciones sancionatorias para las entidades autorizadas que incumplan con las directrices destinadas a evitar el uso de recursos públicos para actividades ilícitas tales como la legitimación de capitales, nótese a simple vista que de los 8 puntos, solo uno de ellos hace referencia a posibles acciones que incluso están condicionadas a lo que la Junta Directiva estime pertinente. Igualmente, la Junta Directiva sería informada de incumplimientos asociados con 7 actividades, que se circunscriben a procesos específicos del trámite y control del bono, no de incumplimientos a las directrices del BANHVI en materia de la Ley 8204."

Respecto de la recomendación No. 4171, a la fecha de emisión del presente informe se mantiene en estado de incumplida.

Precisamente, en la sesión No. 01-2019 del 08/03/2019, en donde se trató la situación referente a las recomendaciones emitidas por los órganos de fiscalización y control, el Lic. Carlos Castro Miranda, en calidad de Gerente General a.i., comentó que debido a la imposibilidad de sancionar a las entidades por otro canal que no fuera la ley, se había



preparado un proyecto de Ley, el cual se había remitido al MIVAH; sin embargo, por razones desconocidas para esa gerencia no se le dio el trámite correspondiente a nivel de Asamblea Legislativa.

En la precitada acta, también se lee que el Lic. Castro Miranda conversó con la Jefe de Despacho de la Ministra, quien le comentó que se pretendía reactivar dicho proyecto, comprometiéndose el Lic. Castro Miranda, a realizar las averiguaciones correspondientes.

Igualmente, en la sesión en referencia, la Oficialía de Cumplimiento, indicó tener conocimiento de un acuerdo de Junta Directiva del año 2018, donde se había solicitado se le presentara a ese Órgano Colegiado una propuesta preparada por la Asesoría Legal sobre acciones que podría aplicar el BANHVI para sancionar a las entidades autorizadas y que dicho acuerdo estaba programado para atenderse en enero o febrero del 2019.

La Gerencia General a.i., se comprometió en ese momento a revisar el acuerdo citado y realizar las averiguaciones correspondientes sobre el objetivo de dicha solicitud.

Consultada sobre lo anterior, la Oficialía de Cumplimiento no tiene conocimiento alguno de avances en las respectivas gestiones. Según lo indicado, el cumplimiento de lo acordado por el Comité, estaba para el 15 de mayo; sin embargo, de acuerdo con lo informado por la Oficialía de Cumplimiento, la fecha referida era el plazo para que la Gerencia hiciera las averiguaciones correspondientes.

Según lo manifestado por la Gerencia General a.i. a la Oficialía de Cumplimiento, en la próxima sesión del Comité, se estaría solicitando una ampliación del plazo para cumplir con lo acordado por esa instancia.

2.9 Aplicación de la Política Conozca a su Cliente para recursos del FOSUVI

Mediante Acuerdo No. 3, Sesión 21-2019 del 14/03/2019, la Junta Directiva del BANHVI, aprobó la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, en lo que respecta al manejo de recursos del FOSUVI y que involucra aparte de los proyectos de vivienda, también los casos individuales de artículos 59 y de bono ordinario.

La publicación de dicha normativa ocurrió el 07/05/2019, en la Gaceta No. 83 y contiene directrices relacionadas con la inclusión en el Sistema de Vivienda, del número de identificación y nombre o razón social del constructor-desarrollador¹, involucrado en cada solución de vivienda², por parte de las entidades autorizadas.

Sobre este tema mismo tema, esta Auditoría Interna realizó pruebas relacionadas con la inclusión en el Sistema Vivienda, del número de identificación y nombre o razón social del constructor-desarrollador, como un medio importante de control, sobre una muestra de 9.824 bonos ordinarios otorgados durante el año 2017, contenidos en dicho sistema, determinándose una serie de debilidades en torno a la consistencia e integridad de la

¹ La Subgerencia de Operaciones estimó que el 80% de los recursos del bono ordinario es gestionado por el 20% de las empresas constructoras (Acta 07-2018 del Comité de Cumplimiento / 14 de noviembre 2018)

² Comunicado a las Entidades Autorizadas mediante oficio GG-CI-0479-2019 del 07/05/2019

información, tomando como referencia el campo de las constructoras (RESPONSABLE_CIVIL y NOM_PROFESIONAL) y las cuales se detallan a continuación:

- a. La información (o campo) sobre el responsable civil puede ser agregada y/o modificada por la mayoría de usuarios que utilizan el sistema tanto a nivel institucional como de las Entidades Autorizadas, sin que exista ninguna restricción, siendo posible cambiar totalmente el nombre de un responsable civil que fue utilizado previamente o agregar nuevos responsables iguales a los ya existentes con pequeños cambios, por ejemplo en la base de datos se encuentra GUERRERO ACUÑA GUILLERMO y GUERRERO ACUNA GUILLERMO.
- b. La llave de la tabla de Profesionales (SV-PROFESIONAL) está compuesta de cuatro campos (NUM_EMPRESA, TG-PROFESIONAL, TE_PROFESIONAL, ID_PROFESIONAL), los cuales al combinarse hacen referencia al nombre del profesional o responsable civil (NOM_PROFESIONAL). Esta situación tiene como inconvenientes que un mismo profesional pueda estar registrado como Ingeniero, Arquitecto, Constructor o Representante Legal (TE_PROFESIONAL= I, ARQ, CO, R); esto sin que exista restricción en el sistema aunque sea la misma persona o empresa, siempre y cuando la llave (unión de los cuatro campos) no se repita.

Algunos ejemplos son los siguientes registros:

NUM_EMPRESA	TG_PROFESIONAL	TE_PROFESIONAL	CANTIDAD	ID_PROFESIONAL	NOM_PROFESIONAL
1		2.005 I	2	10014	ACOSTA NIÑO JAIME
1		2.005 ARQ	2	10014	ACOSTA NIÑO JAIME
1		2.005 ARQ	2	10058	RODRIGUEZ BORGE CARLOS
1		2.005 I	2	10058	RODRIGUEZ BORGE CARLOS
1		2.005 I	2	10095	RETANA FERNANDEZ GORGE
1		2.005 R	2	10095	RETANA FERNANDEZ JORGE
1		2.005 R	2	10592	GUERRERO ACUÑA GUILLERMO
1		2.005 I	2	10592	GUERRERO ACUNA GUILLERMO
1		2.005 I	2	15134	AGUILAR GONZALEZ JULIO
1		2.005 R	2	15134	AGUILAR GONZALEZ JULIO ALEJANDRO
1		2.005 R	2	15475	GONZALEZ HURTADO ROBERTO
1		2.005 I	2	15475	ROBERTO GONZALEZ HURTADO
1		2.005 I	2	15777	BLANCO VELAZQUEZ RAQUEL
1		2.005 R	2	15777	BLANCO VELASQUEZ RAQUEL
1		2.005 I	2	16102	ABARCA OVIEDO PAULA
1		2.005 I	2	110890521	PAULA ABARCA OVIEDO
1		2.005 R	2	110890521	ABARCA OVIEDO PAULA

Como puede notarse, en este último ejemplo en los tres últimos registros, la situación se agrava en vista de que la persona además de estar duplicada, se registra como Ingeniera (TE_PROFESIONAL = I) dos veces a pesar de ya existir en la base de datos con ese tipo de profesión, solo que con el nombre digitado en sentido opuesto.

- c. El sistema permite ingresar nombres de profesionales genéricos, haciendo imposible identificar el profesional o responsable civil que fungió en el desarrollo del caso, aunque en algunos casos podría ser el mismo, como el siguiente ejemplo:

NUM_EMPRESA	TG_PROFESIONAL	TE_PROFESIONAL	CANTIDAD	ID_PROFESIONAL	NOM_PROFESIONAL
1	2.005 C		3	1111	H.DOSSS.A
1	2.005 I		3	1111	FISCAL GENÉRICO FISCAL GENÉRICO FISCAL GENÉRICO
1	2.005 R		3	1111	PROFESIONAL RESPONSABLE GENERICO PROFESIONAL RESPONSABLE GEN

Sobre este mismo tema de nombres genéricos, se localizaron 49 registros donde el Responsable Civil (NOM_PROFESIONAL) aparece como “ARQUITECTO GENÉRICO”, haciendo imposible su identificación. Esto se puede detallar en el archivo de Excel que le adjunto a este correo y se muestra un pequeño ejemplo de la situación:

NUM_CASO	ID_PROFESIONAL	PROFESION	RESPONSABLE_CIVIL = CONSTRUCTORA
1012527032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012664032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012979032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012981032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012987032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012991032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012997032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1012998032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013238032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013240032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013329032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013395032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013412032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO
1013413032	ARQGEN	ARQUITECTO	ARQUITECTO GENERICO

- d. La bitácora que existe sobre los cambios ejecutados en la tabla de profesionales es muy limitada ofreciendo información únicamente del usuario que modificó (puede tener N cambios y solo guarda el último registro) y la fecha del movimiento, esto sin indicar qué datos se modificaron ni cuáles eran sus valores previos.

Al respecto de la bitácora y teniendo en cuenta que por la estructura del sistema de vivienda existen dos bases de datos (Banhvi y Entidades), las cuales unifican parte de su información por las noches; se encontró que la bitácora del Banhvi (PRODUCCION) sobre los profesionales tiene solo 5 registros de cambio y el último movimiento se registró el 21/09/2009). En cambio, la bitácora de la base de las Entidades Autorizadas (ENTIDADES) tienen 161 registros y su último movimiento tiene fecha del 18/10/2018. Esto indica que la base de datos de Producción del Banco no tiene registrado correctamente la totalidad de cambios que se han dado sobre los profesionales (Nom_Profesional), debido a que el Script que corre el proceso de actualización entre las dos bases de datos solo está definido para cuando se ingrese un nuevo registro (Insert) y no para cuando se



actualicen (Update) o borren (Delete) los ya existentes. Se adjunta aparte en Excel la base de datos sobre las Bitácoras de las EAs y del Banhvi.

De acuerdo a lo evaluado, dentro de las principales razones por las que se presentan tantas inconsistencias y falta de integridad sobre la información de las constructoras (Responsable Civil o Nombre del Profesional), se debe a que la llave que utilizan no es ni la cédula física, ni la jurídica, sino la unión de los campos antes descritos.

De conformidad con la norma dictada por el BANHVI, respecto de la inclusión en el Sistema Vivienda, del número de identificación y nombre o razón social del constructor-desarrollador, se tiene que, las auditorías internas de las entidades autorizadas tendrán que verificar dicho proceso y sus informes estarán a disposición de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas del BANHVI.

El tema de la calidad de la información contenida en el Sistema de Vivienda del BANHVI, fue abordado de manera integral por la Contraloría General de la República, en su informe No. DFOE-EC-IF-06-2016, del 15 de enero del 2016 denominado “*Informe de la auditoría de carácter especial relacionada con la calidad de la información del Sistema de Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda*”, en donde se concluyó que la base de datos del Sistema de Vivienda del BANHVI, muestra importantes debilidades, que combinado con una falta de control, ha propiciado inconsistencias que atentan contra la calidad de la información con que opera el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Lo incluido por esta Auditoría Interna en el presente informe, referido a la información de las constructoras, es un claro ejemplo de las inconsistencias en dicha base de datos.

Mediante memorando OC-ME-008-2019 del 24/01/2019, la Oficialía de Cumplimiento, remitió a la Licda. Rocío Brenes Monge, Administradora de Proyectos del Departamento de Tecnologías de Información del BANHVI, los requerimientos para el proyecto de rediseño del Sistema de Vivienda, en donde se solicitó contar con un registro detallado de empresas constructoras-desarrolladoras, así como empresas vendedoras de inmuebles, señalando la necesidad de que el Sistema pueda generar reportes de control, y que ofrezca la opción que permita determinar los tipos de casos contenidos en el SUGEF 11-18 (artículos 15 y 15 bis de la Ley 8204)³.

De acuerdo con lo indicado por la Licda. Rocío Brenes Monge, Administradora de Proyectos del Departamento de Tecnología de Información, el rediseño del Sistema deberá estar implementado, según lo comunicado a la propia Contraloría General de la República y así solicitado por la Junta Directiva del BANHVI, el 06/12/2021, o sea dentro de aproximadamente dos años y medio.

Sobre el tema de las empresas constructoras asociadas a casos individuales, tenemos que, como producto de nuestro informe de Auditoría Interna No. FO-FIN-001-2018 del 25/10/2018, se recomendó emitir una directriz dirigida a las entidades autorizadas, para que éstas procedieran a registrar a las empresas constructoras de bonos individuales y proyectos, de manera tal que se fuera factible relacionar esa información con alertas

³ “Las personas físicas o jurídicas que se dediquen de forma profesional y habitual a la compra y venta de bienes inmuebles, lo que incluye, pero no limitados a estos, los corredores, intermediarios, promotores, así como los desarrolladores de proyectos inmobiliarios”



sobre el comportamiento de esas empresas en la inversión de los recursos del bono familiar de vivienda.

Para los efectos correspondiente, la Dirección del FOSUVI emitió el oficio DF-CI-0324-2019, en donde se les recuerda a las entidades autorizadas su obligación de registrar en el Sistema de Vivienda, a todas aquellas empresas que estén asociadas al trámite y construcción de obras financiadas con recursos del FOSUVI; sin embargo, queda demostrado que mientras la llave correspondiente no sea la cédula jurídica o física del constructor, la información seguirá presentando las inconsistencias señaladas por esta Auditoría Interna, a menos que se ejecuten procesos de control estrictos sobre la información que alimenta la base de datos del Sistema de Vivienda.

Igualmente, la Oficialía de Cumplimiento informó que a la fecha existe una solicitud de servicio al Departamento de Tecnologías de Información para un registro único de constructores, este aspecto fue considerado como parte de las recomendaciones emitidas en el precitado informe de la Contraloría General de la República del 2016; sin embargo, la implementación de dicho requerimiento tiene como plazo el 06/12/2021, o sea también dentro de 2.5 años, por cuanto se considera parte del rediseño del Sistema de Vivienda y no una solución inmediata a esta debilidad, la cual sigue vigente y que no se resolverá con solo emitir una directriz, como la contenida en la Gaceta No. 83 del 07/05/2019.



3. CONCLUSIONES

Para el período objeto de evaluación y con base en la evidencia recolectada por esta Auditoría Interna, se puede concluir que:

3.1 El Banco Hipotecario de la Vivienda ha contado con un Manual de Cumplimiento actualizado, revisado por el Comité de Cumplimiento, aprobado por la Junta Directiva y comunicado a los funcionarios de la institución, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa al efecto, constatándose además, que dicho documento incluye el respectivo Código de Ética y Conducta para los funcionarios del BANHVI (**Observación 2.1**).

3.2 Se ha dispuesto de una metodología para la Clasificación del Cliente, establecimiento de perfiles y su valoración, debidamente actualizada y aplicada durante el período indicado en el Alcance del presente informe (**Observación 2.2**).

3.3 La Oficialía de Cumplimiento ejecutó de manera oportuna, los procedimientos establecidos y aprobados para la determinación de operaciones sospechosas (**Observación 2.3**).

3.4 Se ha cumplido con la remisión a la Superintendencia General de Entidades Financieras, dentro de los plazos fijados normativamente, de los reportes mensuales sobre operaciones únicas y múltiples en efectivo, incluyendo transferencias enviadas y recibidas desde y hacia el exterior (**Observación 2.4**).

3.5 El BANHVI cuenta con directrices internas debidamente aprobadas por la Junta Directiva, respecto de la confidencialidad que debe prevalecer sobre la información socioeconómica de sus servidores (**Observación 2.5**).

3.6 El Comité de Cumplimiento verificó las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento, para los dos semestres correspondientes al año 2018, tal y como lo dicta la normativa vigente. De la misma forma, se cumplió con la revisión del grado de cumplimiento del Plan de Trabajo correspondiente a la Oficialía de Cumplimiento y de los respectivos informes de labores de dicha instancia, que incluyeron entre otros aspectos operativos, las actividades de capacitación y evaluación del personal, así como del proceso de inducción (**Observación 2.5**).

3.7 La Unidad de Riesgos del BANHVI, aplicó la metodología de Evaluación de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo SUGEF 12-10, Normativa para Cumplimiento de la Ley 8204. De los resultados obtenidos se generó el respectivo plan de acción (**Observación 2.6**).

3.8 Se ha cumplido con la ejecución de los Acuerdos dispuestos por el Comité de Cumplimiento; sin embargo, se exceptúa lo dispuesto en el Acta 04-2018 del 04/04/2018, respecto de la modificación al artículo 11 del Estatuto de Personal del BANHVI, lo cual se ha mantenido en estado de incumplimiento por más de un año (**Observación 2.7**).



3.9 Una de las recomendaciones que más impacto podrían tener en el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, desde el punto de vista de autoridad del BANHVI, en lo que se refiere a garantizar la aplicación estricta de las directrices en contra de la legitimación de capitales mediante el uso de los recursos del FOSUVI, se encuentra en estado de incumplida y por más de un año (febrero 2018).

El hecho de que no exista un marco sancionatorio para aquellas entidades autorizadas que no cumplan con las directrices, convierte a éstas en nulas e inefectivas, dado que su incumplimiento no conduce a nada concreto. Una simple llamada de atención con una solicitud de apearse a la norma, no es suficiente.

Los intentos de la Administración Activa, de pretender que esta Auditoría Interna acepte como cumplida dicha recomendación sobre la base de un reglamento laxo e inexacto, respecto de la finalidad u objetivo de la misma, fueron absolutamente rechazados por esta Auditoría Interna, con argumentos sólidos e inobjetables.

La respectiva recomendación se mantiene oficialmente en estado de incumplida, situación que para el momento que corresponda, durante el 2019, afectará también el resultado en la evaluación de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, artículo 3 del Acuerdo SUGEF 12-10, por parte de la Unidad de Riesgos del BANHVI, por el consecuente incumplimiento de recomendaciones de órganos de fiscalización y control (**Observación 2.8**).

3.10 Con la emisión de la Política Conozca a su Cliente en recursos del FOSUVI para casos individuales, se dio un paso correcto en la mitigación del riesgo asociado a ese tipo de transacciones, trasladando a las entidades autorizadas, concretamente sus Auditorías Internas, una serie de responsabilidades de control, que serán objeto de verificación a través de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas, en sus visitas periódicas.

Esta Auditoría Interna concluye que la directriz publicada en la Gaceta No. 83 del 07/05/2019, debió aparejarse con otros controles a nivel del BANHVI para mejorar de manera significativa su efectividad, dado que por sí misma no es del todo completa y efectiva, pues transfiere la carga de responsabilidad únicamente a las entidades autorizadas, quedando el BANHVI como un emisor de directriz y prácticamente un observador, sin involucrarse en el control que corresponde. No olvidemos que cualquier acción de mejora al Sistema de Vivienda, se encuentra contenido en un rediseño informático, cuya entrada en vigor se estima para dentro de aproximadamente 2.5 años (06/12/2021).

Esta Auditoría Interna ha demostrado, sobre el análisis de la base de datos del Sistema de Vivienda, concretamente en lo relacionado con la información de las constructoras que operan dentro del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, que la información contenida en ese campo no es fiable, aun y cuando se cumpla con la directriz DF-CI-0324-2019 del 22/03/2019, esto por las razones técnicas que esta Auditoría Interna ya señaló en la observación 2.10. Recordemos además, que el actual Sistema de Vivienda, no solo contempla el manejo de información de empresas constructoras, sino también de una serie de profesionales involucrados directamente en el proceso de gestión del Bono Familiar de la Vivienda.



Ahora bien, sobre el efectivo cumplimiento de esta política, que por las implicaciones derivadas de la Ley 8204 debe ser acatada en un 100% y no razonablemente cumplida, reconocemos en primera instancia, la importante labor de las Auditorías Internas como garantes de un cumplimiento razonable de la norma; sin embargo, debe tenerse claro, que el término “razonable”, parte del hecho de que esas instancias de control realizan su función sobre la base de un muestreo y no de toda la población que debe cumplir sin excepción con la aplicación de la política, esto implica un grado de riesgo⁴, por lo tanto, no es lo mismo concluir acerca de un cumplimiento razonable, que es lo que harían las Auditorías Internas, basadas en muestras, que afirmar un cumplimiento cabal de una norma directamente ligada con la Ley 8204. Esta declaración formal le corresponde definitivamente a las entidades autorizadas en la figura de su representante legal o bien, de su Oficial de Cumplimiento, dentro del proceso de tramitación del bono familiar de la vivienda, lo que consecuentemente generará un nivel de responsabilidad ante el BANHVI, en caso de incumplimiento normativo y que debe quedar necesariamente registrado en el actual o futuro Sistema de Vivienda para lo que corresponda según sea el caso.

No obstante lo anterior, también debe considerarse que la efectividad de cualquier tipo de norma dependerá directamente del impacto en la forma de sanciones, que pueda conllevar su incumplimiento, en este caso, como ya ha sido señalado por esta Auditoría Interna en informe anterior y ratificado en el informe actual sobre el cumplimiento del SUGEF 12-10, el BANHVI sigue careciendo de un marco sancionatorio que obligue a las entidades autorizadas a asumir su responsabilidad o bien, a atenerse a las consecuencias, por lo que el grado de efectividad de estas normas, como de muchas otras ya emitidas, podría considerarse hasta cierto punto cuestionable (**Observación 2.9**).

⁴ La NIA 530 nos indica que el riesgo de muestreo surge de la posibilidad de que la conclusión del auditor, basada en una muestra pueda ser diferente de la conclusión alcanzada si todo el universo se sometiera al mismo procedimiento de auditoría.

4. RECOMENDACIONES

Ley General de Control Interno No. 8292

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

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.”

4.1 A la Junta Directiva del BANHVI

4.1.1 Solicitarle a la Gerencia General a.i., reactivar el trámite ante el Ministerio de Vivienda, relacionado con el establecimiento de un marco sancionatorio vía Ley de la República, para ser aplicado a las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda que incumplan la Ley y reglamentos del Sistema, así como las políticas, normativa y/o directrices que al efecto emita el BANHVI, en calidad de Ente Rector de dicho Sistema. Para los fines pertinentes, la Junta Directiva del BANHVI, establecerá los plazos que estime necesarios para el trámite correspondiente.

Esta recomendación no se dará por cumplida con la simple comunicación. La misma deberá programarse por parte de la instancia correspondiente, de tal manera que esta Auditoría Interna pueda darle, vía Sistema Institucional de Recomendaciones, el seguimiento necesario, hasta contar finalmente con un marco sancionatorio que respalde al Banco Hipotecario de la Vivienda, ante incumplimientos de las entidades autorizadas (**Conclusión 3.9**).

Nivel de riesgo: Alto



4.1.2 Ordenarle a la Gerencia General a.i., ejecutar las acciones que correspondan para ajustar del actual Sistema de Vivienda, de manera inmediata y con carácter prioritario, de tal manera que se incluyan dentro de la base de datos al menos, los siguientes campos de control, así como las medidas que también se consignan:

- 4.1.2.1** Campo con un indicativo de que la Entidad Autorizada **SI** cumplió con la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, en cuanto a la constructora-desarrolladora encargada de las obras constructivas financiadas con recursos del Bono Familiar de la Vivienda.
- 4.1.2.2** Campo que indique el período de vigencia de la Política Conozca a su Cliente, de conformidad con la política de actualización de cada entidad autorizada.
- 4.1.2.3** Campo que indique el nombre del Oficial de Cumplimiento de la entidad autorizada, quien estará asumiendo ante el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, la responsabilidad por la declaración afirmativa en el Sistema de Vivienda, en cuanto a la aplicación correcta de la Política Conozca a su cliente.
- 4.1.2.4** El Sistema de Vivienda deberá bloquear de manera automática, cualquier solicitud de bono cuyo constructor-desarrollador no haya sido sujeto de la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, o bien, el período de vigencia se encuentre vencido.

Esta recomendación se considerará cumplida, con el aporte de la evidencia documental que demuestre las modificaciones al Sistema de Vivienda actual y resultados de las pruebas correspondientes (**Conclusión 3.10**).

Nivel de riesgo: Alto

4.1.3 Ordenarle a la Gerencia General a.i. que, con relación a los bonos ordinarios en donde el vendedor del lote sea una persona física o jurídica diferente al constructor-desarrollador, realizar un análisis sobre la viabilidad de aplicarles la Política Conozca a su Cliente, de la misma manera en que se le aplica al constructor-desarrollador, para efectos de lograr una mayor transparencia en la transacción.

Esta recomendación se considerará cumplida, con el aporte de la evidencia documental respectiva. (**Conclusión 3.10**).

4.1.4 Considerando que la información contenida en la base de datos referente a los constructores-desarrolladores, así como de otros entes participantes en el proceso de la gestión del Bono Familiar de la Vivienda, no es confiable y que no se contará con un Sistema de Vivienda, que garantice la integridad y calidad de la información, sino hasta dentro de aproximadamente 2.5 años, esta Auditoría Interna recomienda que el Banco Hipotecario de la Vivienda, asuma el control total de esa información a nivel de la Base de datos del actual Sistema de Vivienda y que sea esta institución quien, a través de la instancia administrativa competente, registre de manera precisa, exacta y oportuna esos datos, garantizando en adelante su calidad e integridad, para efectos de control y estadísticas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Con lo anterior, quedará restringida a las entidades autorizadas la posibilidad de modificar la información, de tal manera que su acceso será únicamente para consulta.

Esta recomendación se registrará como cumplida, con el aporte de la evidencia documental que demuestre que el BANHVI ya ha asumido esa tarea (**Conclusión 3.10**)

Nivel de riesgo: Alto

4.1.5 Ordenar a la Gerencia General a.i., que coordine lo correspondiente, para ejecutar una depuración de la información relacionada con constructores-desarrolladores y demás profesionales vinculados con la gestión del trámite del Bono Familiar de la Vivienda, para que el BANHVI pueda



contar con información de calidad sobre estos importantes actores del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Esta recomendación se considerará cumplida, con la evidencia documental que demuestre la depuración de la información **(Conclusión 3.10)**

Nivel de riesgo: Alto

4.1.6 Ordenar a la Gerencia General a.i. que, para efectos del rediseño del nuevo Sistema de Vivienda, con plazo de cumplimiento al 06/12/2021, se consideren sin excepción, los aspectos de control indicados en el memorado OC-ME-008-2019 del 24/01/2019, emitido por la Oficialía de Cumplimiento.

Esta recomendación se clasificará como cumplida con el aporte de la evidencia documental que compruebe la inclusión del proceso de control, dentro del rediseño del nuevo Sistema de Vivienda **(Conclusión 3.10)**.

Nivel de riesgo: Alto

4.1.7 Ordenarle a la Gerencia General, establecer un plazo cierto para el cumplimiento de lo dispuesto en el Acta 04-2018 del 04/04/2018 del Comité de Cumplimiento, referente a la modificación al artículo 11 del Estatuto de Personal del BANHVI.

Esta recomendación será registrada como cumplida, con el aporte de la documentación comprobatoria. **(Conclusión 3.8)**

Nivel de riesgo: bajo

Aprobado: **MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO**
AUDITOR INTERNO
