



20 de setiembre del 2019
AI-OF-149-2019

Licenciado
Carlos Castro Miranda
Gerente General a.i.

Estimado señor:

En cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo "SUGEF 24-00", y de conformidad con nuestro Plan de Trabajo 2019, se realizó una verificación de la documentación respaldo de las preguntas formuladas en la Autoevaluación de la Gestión 2018-2019 del BANHVI, a fin de emitir la opinión correspondiente.

Como resultado de dicho estudio, se remite el informe en donde se muestran los objetivos del estudio y los resultados del mismo.

La Ley General de Control Interno, en su Artículo No. 10 establece: *"Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento. La Auditoria, por su parte, lleva a cabo una evaluación de ellos."*

Con base en el Artículo 36º, inciso a) de la citada Ley, agradeceré que, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido, incluyan dentro del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de Auditoría Interna, las acciones que se efectuarán para implementar las recomendaciones indicadas en el informe, así como las fechas de cumplimiento respectivas.

Atentamente,

MBA Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno

Adj.: Informe
c.c.: Archivo

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORÍA INTERNA

Informe Final N° AC-CUM-004-2019

21 de setiembre 2018

OPINIÓN

AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2018-2019

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la Auditoría

Mediante oficio GG-ME-0976-2019 del 12 de setiembre del 2019 la Gerencia General del BANHVI remitió a esta auditoría el Informe sobre los resultados de la Autoevaluación de la Gestión 2018-2019 del Banco Hipotecario de la Vivienda (con corte al 31 de Julio 2019), para su revisión y emisión de la opinión correspondiente.

Este estudio está fundamentado en SUGEF 24-00 – Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

El artículo 18 de la Circular SUGEF 24-00 detalla lo siguiente:

Para los efectos de la calificación global establecida en la Sección IV de este Reglamento, se considerará como oficial la calificación cualitativa efectuada por la Superintendencia.

Sin perjuicio de la calificación cualitativa que de acuerdo con lo establecido en esta normativa realice la Superintendencia, la Administración de la propia entidad financiera deberá autoevaluarse, al menos una vez al año, sobre el desempeño de su gestión, con cierre al 31 de julio de cada año. La Auditoría Interna, cuando ésta exista, deberá emitir una opinión sobre dicha autoevaluación. El informe de la autoevaluación de la gestión realizado por la Administración, y la opinión de la Auditoría Interna (cuando esta Unidad exista), deberán ser conocidos por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, la cual se pronunciará sobre cada uno de los temas señalados en la autoevaluación. Asimismo, se deberá remitir a esta Superintendencia, a más tardar el primer día hábil de octubre del año correspondiente, una copia del informe presentado a la Junta Directiva o Consejo de Administración y de la opinión de la Auditoría Interna, junto con la copia del acta de la sesión en que ésta tomó conocimiento y resolvió acerca de la gestión de la entidad. El informe aludido, que se remitirá a esta Superintendencia, deberá justificar la calificación, detallando las principales fortalezas y debilidades de la entidad, así como las acciones propuestas a la Junta Directiva o Consejo de Administración, o que se encuentren en desarrollo, para corregir las deficiencias detectadas.

1.2 Objetivo

Verificar que la documentación aportada por la Administración, soporte de forma adecuada y suficiente las declaraciones emitidas por cada una de las dependencias de forma tal que se pueda emitir una opinión sobre la autoevaluación.

1.3 Alcance

La verificación comprende las actividades realizadas en las unidades administrativas del BANHVI, para el período comprendido entre el 01 de agosto 2018 y 31 de julio 2019.

De conformidad con lo dispuesto en la Metodología de la Autoevaluación de la Gestión, cuando no se aporte la documentación adecuada para sustentar una declaración en particular, ésta será calificada como “no cumple”.

1.4 Metodología de verificación

- ✓ Se recibió de la Unidad de Planificación la documentación que respalda el resultado obtenido en la Autoevaluación de la Gestión 2018-2019.
- ✓ Se procedió a cotejar cada una de las preguntas evaluadas contra los documentos de respaldo correspondientes (incluidos en el aparte de justificación).
- ✓ Se valoró que la clasificación que se le asignó a cada una de las preguntas (en cumple, cumple parcialmente alto, cumple parcialmente bajo, no cumple y no aplica) fuera debidamente justificada.
- ✓ Se revisaron los cálculos obtenidos para cada pregunta.
- ✓ Se evaluó que las preguntas de los cuestionarios fueran razonables y se apegaran a la realidad del Banco.

2. RESULTADOS

Valorada la documentación remitida por la Administración del Banco Hipotecario de la Vivienda, esta Auditoría determina la siguiente calificación global, de conformidad a los lineamientos establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-00.

MATRIZ DE CALIFICACION 2019 GLOBAL DE GESTIÓN

	Puntaje Obtenido	Tipo de Nivel	Nivel de Puntaje	Ponderación del Factor	Calificación Final
Planificación	91.00%	Normal	1	15%	0.15
Políticas y Procedimientos	94.44%	Normal	1	15%	0.15
Administración de Personal	69.00%	Irreg. II	3	10%	0.30
Sistemas de Control	84.17%	Irreg. I	2	35%	0.70
Sistemas de Información Gerencial	92.86%	Normal	1	25%	0.25
TOTAL				100%	1.55
CALIFICACION CUALITATIVA FINAL					NORMAL

2.1. FACTOR PLANIFICACIÓN

Como se puede apreciar en el cuadro, la Auto Evaluación para el Factor Planificación, periodo 2019 tiene una puntuación final, luego de la verificación de esta Auditoría Interna, de 91.00% lo que implica una calificación de **Normal**.

En relación con el año 2018, se presenta una mejora de 8.5 puntos, por cuanto pasa de una calificación general de 82.50% a una puntuación del 91.00%.

Se hicieron las siguientes recalificaciones

Ítem P7

1. *Pregunta 5*, Unidad de Planificación y pregunta 3, Gerencia General: Se reclasifica a “No Cumple”, ya que no existe la Unidad de Cumplimiento.
2. *Pregunta 2*, Gerencia General: Se reclasifica a “No Cumple” ya que tal y como lo indica la justificación expuesta por la Gerencia General “No se cuenta con un plan de trabajo formal...” y el documento que se menciona no tiene relación con la pregunta.

Ítem P10

1. *Pregunta 4*, Gerencia General: Se reclasifica a “No Cumple” ya que se presentan solo las acciones que ha realizado la Junta Directiva ante los incumplimientos del PEI y POI, pero ninguna de la Gerencia General.
2. *Pregunta 2*, Junta Directiva: Se reclasifica a “Cumple Parcial Bajo”, ya que, pese a que ha solicitado reiteradamente a la Gerencia General las justificaciones sobre los incumplimientos del POI y PEI, ésta no los ha presentado.

OBSERVACIONES GENERALES:

La Dirección FONAVI, incluyó en sus justificaciones direcciones para buscar la información que respalda la repuesta, situación que en años anteriores se había solicitado evitar, ya que el tiempo que tiene la Auditoría Interna para emitir su opinión es limitado, por lo que realizar estas búsquedas consume tiempo que se necesita para avanzar en la revisión

Por lo que se solicita que la Unidad de Planificación como coordinador del proceso reitere a las diferentes dependencias esta situación, y que en su evaluación preliminar si detecta alguna situación como la descrita, solicite a la unidad la corrección respectiva.

ANEXO No 1						
AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2019						
FACTOR: PLANIFICACION						
OBJETIVO: "Determinar si se planifican las actividades de la institución para alcanzar sus objetivos y metas y si se ejerce un adecuado seguimiento y control para lograr su cumplimiento."						
Ítem		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
P1	La entidad dispone de un proceso formal de planificación estructurado a largo y corto plazo, el cual se ajusta a la realidad de la entidad y del mercado para la buena toma de decisiones de los Directores y la Plana Gerencial. (Objetivos, metas, parámetros, supuestos planes de acción, plazos y disposición de recursos para ello.)	1				
	El proceso de Planificación Estratégica, en la entidad pone en evidencia la comprensión identificación y conocimientos claros, por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial, de los tipos de riesgos inherentes: Crédito, Liquidez, Cambiario, por variaciones en las tasas de interés, Operacional, Reputación, Legal, Riesgo país y otros que podrían surgir por la naturaleza, tamaño y alcance de las operaciones de la entidad en cada una de las áreas en lo aplicable a:					
P2	a) Capital	1				
P3	b) Activos fideicomisos y otras actividades fuera de Balance	1				
P4	c) Evaluación de Rendimientos	1				
P5	d) Liquidez	1				
P6	e) Sensibilidad a Riesgos de Mercado	1				
P7	Evidencia documental de que la Junta Directiva y Plana Gerencial evalúan oportunamente los riesgos a medida que siguen evolucionando los mercados financieros, las prácticas de manejo de riesgo y las actividades de la institución.		1			
P8	La Junta Directiva y la Plana Gerencial contemplan dentro de los planes estratégicos y operativos, medidas para controlar y evaluar las oportunidades, limitaciones competitivas y las debilidades estructurales.	1				
P9	Comunicación efectiva de los Planes Estratégicos y Operativos a toda la organización, según corresponda, asegurando que los planes sean compartidos por la Junta Directiva y la Plana Gerencial, con los correspondientes niveles de la entidad.	1				
P10	Supervisión, evaluación y verificación del cumplimiento por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial, de las diferentes etapas de implementación de los Planes Estratégicos y Operativos, dejando evidencia formal de dicha labor.			1		
Total Factores en cada Clasificación		8	1	1	0	0
# Factores evaluados aplicables		10	10	10	10	
Porcentaje de factores evaluados		0.80	0.10	0.10	0.00	
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%	
Aporte de cada clasificación		0.80	0.08	0.04	0.00	
Puntuación		91.00%				
CUMPLE PARCIALMENTE ALTO						
Rangos de Clasificación		Nivel				
Normal >=85%		Puntaje				
Nivel 1 >=70%< 85%		1				
Nivel 2 >=55%<70%		2				
Nivel 3 <55%		3				
		4				
CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR						
Nivel de Puntaje		1				
Ponderación del Factor		15%				
CALIFICACION FINAL:		0.15				
CALIFICACION DEL FACTOR:		Normal				

2.2. FACTOR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministrada por la Administración, se procedió a recalificar lo siguiente:

Comité de Auditoria				
Numero	Referencia	Calificación Administrativa	Calificación Auditoria	Justificación
2	PP9	Cumple parcial alto	Cumple parcial bajo	De acuerdo con el comentario de la UPI, aunque las recomendaciones examinadas no incluyen temas de peso. Sin embargo, se considera que las recomendaciones u observaciones, tienen una acción a ejecutar o corregir, debe de existir una herramienta para su administración y control, y no que se maneje en papeles o en hojas Excel.

Gerencia General				
Numero	Referencia	Calificación Administrativa	Calificación Auditoria	Justificación
2	PP6	Cumple	Cumple parcial bajo	El año anterior se reclasificó en Cumple Parcial Bajo, y se justificó en que estaba en proceso. Sin embargo, aunque se han logrado algunos avances, no se puso en operación. Por lo que es criterio de esta Auditoria que la calificación se debe mantener.

Estas propuestas fueron comentadas con la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, la que, en primera instancia, estuvo de acuerdo en el criterio de esta Auditoria.

Además, se comentó el siguiente tema:

Es conveniente actualizar el concepto de algunas preguntas.

Varias de las preguntas de los cuestionarios valoran el concepto de la existencia de la normativa, por lo que se cumplieron desde el momento que se emite la norma, por tanto, en los años siguientes, siempre se evaluará como “*cumple*”, y no se incluye valor agregado como actualización, mejoras, implementación, etc.

Como ejemplo citamos las siguientes preguntas:

3	PP8	¿La política de conflicto de intereses del Banhvi, es conocida plenamente por todos los funcionarios de la institución? ¿Como se ha llevado a cabo su socialización?
13	PP9	¿Existe algún mecanismo de evaluación para medir la efectividad de la gestión de los Comités (Planeamiento Estratégico)?
7	PP9	¿Existe algún mecanismo de evaluación para medir la efectividad de la gestión de los Comités (Crédito)?

La actualización de las preguntas permitirá que la autoevaluación mejore en eficiencia y eficacia y en un fortalecimiento del control. Tal como lo indica el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Publico, en el punto 5.1:

***5.1 Sistemas de información.** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna, se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional...*

Conclusión

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2019, Factor Políticas y Procedimientos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Calificación Auditoría	
	Puntuación	Calificación
PP1	100%	Cumple
PP2	100%	Cumple
PP3	100%	Cumple
PP4	100%	Cumple Parcialmente Bajo
PP5	100%	Cumple Parcialmente Bajo
PP6	88.93%	Cumple Parcialmente Alto
PP7	95.00%	Cumple
PP8	100%	Cumple Parcialmente Bajo
PP9	93.17%	Cumple Parcialmente Bajo
Total	94.44%	Cumple Parcialmente Alto
Calificación Factor		NORMAL

La puntuación general del factor, en relación con el año anterior, pasó de 84.44% a 94.44%, por lo que la calificación se modifica de Irregular a Normal.

La mejoría observada en la autoevaluación de este factor se da principalmente por el cumplimiento en establecer políticas y procedimientos para la evaluación de los miembros de los comités, y de la eficiencia de estos.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2018-2019, Factor Políticas y Procedimientos, son razonables.

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2019

Cont Anexo No.1

FACTOR: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO: "Determinar que la organización cuenta, revisa, actualiza y se adhiere a políticas, procedimientos, y límites en todas sus operaciones, mediante los cuales maneja adecuadamente los riesgos que surgen de las actividades propias de la institución"					
Item		Cumple	Cumpliment o Parcial Alto	Cumpliment o Parcial Bajo	No Cumple No Aplica
	Desarrollo por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial de políticas, procedimientos y límites claros y congruentes que permiten identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de: crédito, liquidez, cambiario, por variaciones en las tasas de interés, operacional o de funcionamiento, reputación, legal, derivados del grupo financiero, país, y otros que podrían surgir por la naturaleza, tamaño y alcance de las operaciones de la entidad, para cada una de las siguientes áreas, en lo que sea aplicable: (califique en forma individual cada una de las áreas)				
PP1	a) Capital.	1			
PP2	b) Activos, fideicomisos y otras actividades fuera de Balance.	1			
PP3	c) Evaluación de Rendimientos.	1			
PP4	d) Liquidez.	1			
PP5	e) Sensibilidad a riesgos de mercado.	1			
PP6	Existencia y cumplimiento de políticas, normas y procedimientos debidamente aprobados por la Junta Directiva o la Plana Gerencial, para la Administración Integral de Riesgos, Gobierno Corporativo y para la prevención de legitimación de capitales producto de actividades ilícitas.		1		
PP7	Revisión documentada, al menos una vez al año, por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial; de las políticas, procedimientos y límites en materia de riesgos, con el fin de asegurar que sean acordes con las situaciones cambiantes tanto internas como del entorno.	1			
PP8	Sistemas de información que aseguren a la Plana Gerencial la comunicación evidente a todo el personal involucrado de las políticas, procedimientos y límites relacionados con la administración de los riesgos.	1			
PP9	Aplicación de procesos formales y claros con los cuales la Junta Directiva o el Consejo de Administración y la Plana Gerencial se aseguran el cumplimiento de las políticas, procedimientos y límites establecidos, por parte del personal involucrado.		1		
Total Factores en cada Clasificación		7	2	0	0
# Factores evaluados aplicables		9	9	9	0
Porcentaje de factores evaluados		0.78	0.22	0.00	0.00
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%
Aporte de cada clasificación		0.78	0.17	0.00	0.00
Puntuación		94.44%			

CUMPLE PARCIALMENTE ALTO

Rangos de Clasificación	Nivel Puntaje
Normal >=85%	1
Nivel 1 >=70%< 85%	2
Nivel 2 >=55%<70%	3
Nivel 3 <55%	4

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	1
Ponderación del Factor	15%
CALIFICACION FINAL:	0.15
CALIFICACION DEL FACTOR:	Normal

2.3. FACTOR ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministradas por la Administración, se procedió a recalificar lo siguiente:

Gerencia General

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
5	AP2	Cumple	Cumple parcial bajo	Se recalifica a "cumple parcial bajo" por cuanto, en el período evaluado, se mantenían vacantes las plazas de Gerencia General, las Subgerencias Financiera y Operativa (asumidas las 3 por una Gerencia General a.i.) y la de oficial de cumplimiento (Acuerdo SUGEF 16-16). Además, se observó, en el informe de cumplimiento del POI para el II semestre 2018, que algunas Unidades alegaron no disponer de suficiente personal para el óptimo cumplimiento de las metas en los planes operativos (Unidad FOSUVI, Departamento de T.I., Departamento Análisis y Control.)

Dirección Administrativa

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
1	AP2	Cumple parcial alto	Cumple parcial bajo	Se recalifica a "cumple parcial bajo" por cuanto el procedimiento PA-GRH-CP-PRO1, aunque está actualizado y ha sido avalado, no ha sido aprobado formalmente por la Gerencia General de conformidad con lo dispuesto en el punto No.2 del acuerdo No.7 de la Sesión 75-2011 de Junta Directiva. Dado lo anterior, el documento vigente que regula este sistema es el Manual de Reclutamiento de Personal del BAHNVI, el cual se encuentra desactualizado (año 2014).
2	AP2	Cumple parcial alto	Cumple parcial bajo	Se recalifica a "cumple parcial bajo" por cuanto el procedimiento PA-GRH-CP-PRO1, aunque está actualizado y ha sido avalado, no ha sido aprobado formalmente por la Gerencia General de conformidad con lo dispuesto en el punto No.2 del acuerdo No.7 de la Sesión 75-2011 de Junta Directiva. Dado lo anterior, el documento vigente que regula este sistema es el Manual de Reclutamiento de Personal del BAHNVI, el cual se encuentra desactualizado (año 2014).

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
3	AP2	Cumple	Cumple parcial bajo	Se recalifica a "cumple parcial bajo" por cuanto el procedimiento PA-GRH-CP-PRO1, aunque está actualizado y ha sido avalado, no ha sido aprobado formalmente por la Gerencia General de conformidad con lo dispuesto en el punto No.2 del acuerdo No.7 de la Sesión 75-2011 de Junta Directiva. Dado lo anterior, el documento vigente que regula este sistema es el Manual de Reclutamiento de Personal del BAHNVI, el cual se encuentra desactualizado (año 2014).

Conclusión

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2019, Factor Administración de Personal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Administración		Auditoría	
	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
AP1	57,50%	Cumple parcial bajo	57,50%	Cumple parcial bajo
AP2	85,83%	Cumple parcial alto	74,17%	Cumple parcial bajo
AP3	95,36%	Cumple	95,36%	Cumple
AP4	75,00%	Cumple parcial alto	75,00%	Cumple parcial alto
AP5	96,98%	Cumple	96,98%	Cumple

La puntuación general del factor pasó de 77% (cumple parcial alto) a 69% (cumple parcial bajo), por lo que la calificación del factor se modifica de **Irregularidad I** a **Irregularidad II**.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2019-2018 (Factor Administración de Personal) son satisfactorios.

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2019

Cont Anexo No.1

FACTOR: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

OBJETIVO: "Determinar si la Junta Directiva y la Plana Gerencial, según corresponda, han desempeñado apropiadamente su responsabilidad de seleccionar funcionarios idóneos en la organización y si monitorean y evalúan al personal para asegurar que sus actividades se desarrollan de acuerdo con los planes estratégicos y operativos de la entidad."

Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
AP1	La Junta Directiva aplica métodos o mecanismos técnicos para evaluar el desempeño de la Plana Gerencial.			1		
AP2	La Plana Gerencial se asegura que exista el personal idóneo en todos los niveles de la organización y que el mismo cumpla con los perfiles requeridos para cada puesto, que contemple un sistema que permita evaluar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados para asegurar un alto nivel de integridad del personal.			1		
AP3	Desarrollo e implementación de un sistema de evaluación del desempeño de los empleados, acorde con las funciones y responsabilidades de cada puesto.	1				
AP4	Desarrollo de mecanismos efectivos para evaluar que el ambiente laboral sea el idóneo para alcanzar las metas y objetivos de la entidad.		1			
AP5	Existencia, ejecución y cumplimiento de un programa permanente de capacitación del personal, que incluya entre los tópicos, temas relacionados con la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, así como sobre actividades relacionadas con lavado de dinero y otras actividades ilícitas conexas.	1				
Total Factores en cada Clasificación		2	1	2	0	0
# Factores evaluados aplicables		5	5	5	5	
Porcentaje de factores evaluados		0.40	0.20	0.40	0.00	
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%	
Aporte de cada clasificación		0.40	0.15	0.14	0.00	
Puntuación		69.00%	CUMPLE PARCIALMENTE BAJO			

Rangos de Clasificación	Nivel Puntaje
Normal >=85%	1
Nivel 1 >=70%< 85%	2
Nivel 2 >=55%<70%	3
Nivel 3 <55%	4

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	3
Ponderación del Factor	10%
CALIFICACION FINAL:	0.30
CALIFICACION DEL FACTOR:	Irreg. II

2.4 FACTOR SISTEMAS DE CONTROL

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministradas por la Administración, se procedió a recalificar lo siguiente:

Junta Directiva				
N°	Referencia	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
9	SC13	Cumple	Cumple Parcial Alto	De acuerdo con la información suministrada por la Unidad de Planificación, a la fecha se mantiene pendiente dos aspectos de la estructura del Gobierno Corporativo: el mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y el de sus miembros y el funcionamiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo, por lo anterior se considera que el marco de Gobierno Corporativo no está completo, debido a lo cual se recalifica este ítem de "Cumple" a "Cumple Parcial Alto".

Gerencia General				
N°	Referencia	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
8	SC13	Cumple	Cumple Parcial Alto	De acuerdo con la información suministrada por la Unidad de Planificación, a la fecha se mantiene pendiente dos aspectos de la estructura del Gobierno Corporativo: el mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y el de sus miembros y el funcionamiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo, por lo anterior se considera que el marco de Gobierno Corporativo no está completo, debido a lo cual se recalifica este ítem de "Cumple" a "Cumple Parcial Alto".

Como consecuencia de las recalificaciones planteadas por la Auditoria Interna, se tiene como resultado, tal como se muestra en el cuadro siguiente, que no existe una modificación en la calificación porcentual otorgada por la Administración, la cual se mantiene en 84.17%, dando como consecuencia una calificación del Factor Sistemas de Control, de “Irregularidad I”:

Cédula Resumen de Calificación				
Unidad	Calificación	Cumplimiento	Nivel de Puntaje	Calificación del Factor
Administración	84,17%	Cumple Parcial Alto	2	Irregularidad I
Auditoria Interna	84,17%	Cumple Parcial Alto	2	Irregularidad I

Adicionalmente, es importante destacar, como se muestra en el cuadro siguiente, la mejora que muestra la calificación del Factor Sistemas de Control, con respecto a la calificación del año anterior; no obstante, dentro de la comparación de resultados con Autoevaluación de la Gestión en los últimos 3 años, no se alcanza la calificación del año 2017, donde el Factor se mantenía con una calificación de “Normal”, es decir, a pesar de los esfuerzos realizados y la mejora en la calificación, aún se mantiene este Factor con una calificación de “Irregularidad I”, aspecto que debería ser tomado en cuenta por la Administración, dentro de los procesos de mejora del Control Interno:

	2017	2018	2019
Puntuación Sistemas de Control	88.61%	72.78%	84,17%

Planes de acción:

La Junta Directiva y la Gerencia General, deben elaborar o ajustar los Planes de Acción que correspondan, a efecto de corregir las debilidades reportadas en las reclasificaciones señaladas.

Aspectos Generales de la Autoevaluación:

Como parte de la evaluación que realiza la Auditoria Interna, sobre la aplicación de la Autoevaluación de la Gestión 2019, se realiza una valoración del contenido de las preguntas incluidas en los cuestionarios aplicados a cada una de las Áreas Administrativas. Tal como se

ha comentado en otros períodos, es necesaria la revisión y actualización de estos cuestionarios, buscando excluir aspectos referentes a la emisión de documentos, políticas o procedimientos para la aplicación de controles y centrarse en el uso que se le da a esos controles, para el caso que nos ocupa y como ejemplo de lo señalado, en el cuestionario aplicado a la Gerencia General, se incluyen las siguientes preguntas:

“6. ¿Existe una estructura organizacional y administrativa con líneas de autoridad y responsabilidad claras que permitan una independencia entre las áreas de control y las líneas de negocios aprobada por la Junta Directiva?

7. ¿Se ha adoptado por parte del Banco, políticas para prevenir situaciones que puedan producir conflicto de intereses, en cualquier ámbito de gestión?”

En nuestro criterio, estos aspectos ya no deberían formar parte de las preguntas de Autoevaluación, dado que se conoce su existencia y desarrollo en el momento que fueron requeridos, la relevancia debería estar en la existencia de una revisión periódica de la estructura y de la existencia de mecanismos de aplicación de esta política, si se realizan actualizaciones cuando se considera conveniente o necesario y se toman las medidas en casos de incumplimientos.

Conclusión

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2018, Factor Sistemas de Control, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Calificación Auditoría	
	Puntuación	Calificación
SC1	50%	Cumple Parcialmente Bajo
SC2	100%	Cumple
SC3	50%	Cumple Parcialmente Bajo
SC4	100%	Cumple
SC5	50%	Cumple Parcialmente Bajo
SC6	80%	Cumple Parcialmente Alto
SC7	100%	Cumple

SC8	57.14%	Cumple Parcialmente Bajo
SC9	73.09%	Cumple Parcialmente Bajo
SC10	100%	Cumple
SC11	100%	Cumple
SC12	100%	Cumple
SC13	96.15%	Cumple
SC14	100%	Cumple
SC15	100%	Cumple
SC16	100%	Cumple
SC17	100%	Cumple
SC18	100%	Cumple
Total	84.17%	Cumple Parcialmente Bajo

Tal como se indicó en los Resultados, la puntuación general del factor sé mantiene en 84.17%, por lo que la calificación se mantiene en Irregularidad I.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2018-2019, Factor Sistemas de Control, son satisfactorios.

Recomendación:

A la Unidad de Planificación Institucional:

Realizar una revisión de las preguntas contenidas en los cuestionarios aplicados a cada una de las áreas y valorar el replanteamiento de las mismas, cuando se refieran a aspectos de existencia de controles cuya consulta es repetitiva y permanente y cambiarlas por la evaluación de los procesos de aplicación de esos controles, la toma de medidas en caso de incumplimiento y la comunicación de resultados a las áreas pertinentes.

Nivel de Riesgo:

Bajo

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2019

Cont Anexo No.1

FACTOR: SISTEMAS DE CONTROL

OBJETIVO: "Determinar que la organización cuenta con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación".						
Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
	La Junta Directiva, así como la Auditoría Interna , se cerciora de que la administración superior de la entidad evalúe permanentemente la eficiencia de los sistemas de control para establecer si responden apropiadamente a la naturaleza, escala de los negocios y nivel de riesgos de: crédito, liquidez, cambiario, por variaciones en las tasas de interés, operacional o de funcionamiento, legal, reputación, derivados del grupo financiero, país, y otros, en cada una de las siguientes áreas, en lo que sea aplicable:					
SC1	a) Capital.			1		
SC2	b) Activos, fideicomisos y otras actividades fuera de Balance.	1				
SC3	c) Evaluación de Rendimientos.			1		
SC4	d) Liquidez.	1				
SC5	e) Sensibilidad a riesgos de mercado.			1		
SC6	La gestión realizada por la Auditoría Interna, su independencia y el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo.		1			
SC7	La gestión realizada por la Auditoría Externa y su independencia.	1				
SC8	La función de la Gerencia para el establecimiento de controles que permitan el cumplimiento de los planes, políticas, disposiciones legales y reglamentarias.			1		
SC9	Corrección oportuna de las deficiencias y debilidades señaladas por la SUGEF, los Auditores Internos y Externos y las unidades o comités internos que realicen labores de control.	1				
SC10	Existencia de una estructura organizacional y administrativa con líneas de autoridad y responsabilidad claras que permitan una independencia entre las áreas de control y las líneas de negocios.	1				
SC11	La Junta Directiva y la Plana Gerencial tienen formalmente establecido y controlan que no se efectúen operaciones de: crédito, inversión, captación, compra y venta de activos o servicios, remuneraciones y otras transacciones; directa o indirectamente; en condiciones más favorables que las que se ofrece al público; favoreciendo más a directores, funcionarios, representantes legales o parientes.	1				
SC12	La Plana Gerencial ha establecido sistemas de control que permitan evaluar la calidad de los activos y demás riesgos inherentes a las actividades del negocio (Contempla la capacidad de la entidad para mantener permanentemente bien clasificada su cartera crediticia y reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos individuales de crédito)	1				

SC13	Existencia de una Unidad de Riesgo o un Comité de Riesgo, en función y tamaño, complejidad y perfil de riesgos del intermediario financiero, encargada de identificar, monitorear y controlar efectivamente los riesgos en que incurra la entidad y sus subsidiarias: que cuente con independencia respecto a las áreas tomadoras de riesgo. Asimismo, sus análisis son considerados en la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva y Plana Gerencial.	1				
SC14	Se Dispone y ejecuta un plan en materia de seguridad, aprobado por la Junta Directiva y la Plana Gerencial, el cuál establece las medidas mínimas de seguridad en la oficina principal, sucursales, agencias, otras oficinas y cajeros automáticos, en función del tamaño, ubicación y naturaleza de las operaciones.	1				
SC15	La entidad cumple de manera precisa y dentro de los plazos pertinentes, con la entrega a la SUGEF de todos los reportes e información requerida, conforme a las disposiciones vigentes.	1				
SC16	Existencia de planes de contingencia que permitan anticipar y prever impactos derivados de incrementos en los riesgos inherentes a la actividad desarrollada.	1				
SC17	Establecimiento de sistemas de control para detectar y evitar operaciones provenientes de actividades relacionadas con lavado de dinero y actividades ilícitas conexas.	1				
SC18	A más tardar el primer día hábil del mes de octubre del cada año, la entidad envía una autoevaluación cualitativa a la SUGEF, la cuál refleja apropiadamente la calificación de la entidad, justifica la calificación detallando las principales fortalezas y debilidades, así como las acciones propuestas a la Junta Directiva o que se encuentran en desarrollo, para corregir las deficiencias detectadas, y es el resultado de un trabajo coordinado con la participación activa de la administración de la entidad.	1				
Total de factores en cada clasificación		13	1	4	0	0
# Factores evaluados aplicables		18	18	18	18	
Porcentaje de factores evaluados		0.72	0.06	0.22	0.00	
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%	
Aporte de cada clasificación		0.72	0.04	0.08	0.00	
Puntuación		84.17%				

CUMPLE PARCIALMENTE ALTO

Rangos de Clasificación	Nivel Puntaje
Normal >=85%	1
Nivel 1 >=70%< 85%	2
Nivel 2 >=55%<70%	3
Nivel 3 <55%	4

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	2
Ponderación del Factor	35%
CALIFICACION FINAL:	0.70
CALIFICACION DEL FACTOR:	Irreg. I

Se aplica transitorio 5 acuerdo SUGEF 24-00

2.5 FACTOR SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministradas por la Administración, se procedió a recalificar lo siguiente:

Gerencia General

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
2	SIG7	Cumple	Cumple Parcialmente bajo	Se reclasifica a “Cumple parcialmente bajo”, dado que el cumplimiento del ítem se dio únicamente para el primer semestre del 2019, en el caso del segundo semestre del 2018, a pesar de que hubo incumplimientos por parte de algunas unidades administrativas, la Gerencia General de ese entonces, no realizó gestión alguna para solicitar aclaraciones. En segunda instancia, se comprobó incumplimiento a una recomendación de Auditoría Interna, correspondiente a la Autoevaluación 2016-2017, en el sentido de que, <i>“De conformidad con la norma 4.4.1 de Control Interno sobre “Documentación y registro de la gestión institucional”, emitidas por la Contraloría General de la República, para el próximo período se deberá incluir por escrito, dentro de la documentación de respaldo, las resoluciones finales debidamente razonadas por la Gerencia General, para cada una de las justificaciones, en caso de atrasos en la información.”</i> No se observó, dentro de los documentos aportados, evidencia alguna que indique el cumplimiento de esta disposición.

Conclusión

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2019, Factor Sistemas de Información Gerencial (SIG), se obtuvieron los siguientes resultados:

Item	Calificación Auditoría	
	Puntuación	Calificación
SIG1	100%	Cumple
SIG2	100%	Cumple
SIG3	100%	Cumple
SIG4	100%	Cumple
SIG5	100%	Cumple
SIG6	92.50%	Cumple Parcialmente Alto
SIG7	89.17%	Cumple Parcialmente Alto
Calificación General	92,86%	Cumple Parcialmente Alto

A pesar de la reclasificación, la puntuación general del factor se mantuvo en **92,86%**, por lo que la calificación se mantiene en **Nivel Normal**.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2019-2018, Factor Sistemas de Información, son satisfactorios.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia General, elaborar el plan de acción que corresponda, a efecto de corregir la debilidad reportada en la reclasificación de la pregunta No.2 del ítem SIG7.

Igualmente, se recomienda revisar el enfoque de las preguntas No. 6 y 13 aplicadas por la Unidad de Riesgos, en cuanto a controles sobre datos y la calidad e integridad de la información que es procesada por la citada unidad, toda vez que ésta es una receptora de datos para ser procesados y no una generadora.

En este sentido, se realizó reunión con la Unidad de Planificación, a fin de clarificar los alcances de lo indicado, habiendo convenido que la pregunta No. 13 como tal, debería ser

atendida por las unidades generadoras de datos, las cuales incluyen dentro de sus mecanismos, los procesos de control que garantizan la calidad de la información remitida a la Unidad de Riesgos.

En cuanto a la pregunta No. 6, asociada en cierta forma con la situación referenciada en la pregunta No. 13, los controles ahí indicados se derivan de comparaciones entre proyecciones (estimaciones) y resultados reales finales, pero no al proceso de cómo se generan y controlan los datos considerados para efectos del proceso, por lo tanto, deberá reconfigurarse el enfoque de la pregunta, orientándolo más bien a que la Unidad de Riesgos cuenta con controles que le permiten satisfacerse de que lo recibido de manera oportuna, es lo que realmente se procesa. Reiteramos que esta situación fue discutida con la Jefatura de la Unidad de Planificación.

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2019**

Cont Anexo No.1

FACTOR: SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

OBJETIVO: "Determinar si el Sistema de Información Gerencial permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes a la entidad y las actividades que realiza.

Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
	La información generada por el Sistema de Información Gerencial cumple con los elementos requeridos de oportunidad (comunicada al destinatario en el momento que se requiere; esto es según lo establecido en el SIG), precisión y confiabilidad (libres de errores, omisiones y modificaciones no autorizadas), cobertura y relevancia (Información completa pero de forma resumida, pertinente y que sea concluyente), en cada una de las siguientes áreas, en lo que sea aplicable: (califique en forma individual cada una de las áreas y los elementos requeridos)					
SIG1	a) Capital	1				
SIG2	b) Activos fideicomisos y otras actividades fuera de balance	1				
SIG3	c) Evaluación de rendimientos	1				
SIG4	d) Liquidez	1				
SIG5	e) Sensibilidad a Riesgos de Mercado	1				
SIG6	La información generada por el Sistema de Información Gerencial apoya suficiente y congruentemente a la Junta Directiva y a la Plana Gerencial para la administración de los riesgos, toma de decisiones y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.		1			
SIG7	Aplicación de una metodología formal aprobada por la Plana Gerencial para el Desarrollo del Sistema de Información Gerencial.		1			
Total Factores en cada Clasificación		5	2	0	0	0
# Factores evaluados aplicables		7	7	7	7	0
Porcentaje de factores evaluados		0.71	0.29	0.00	0.00	
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%	
Aporte de cada clasificación		0.71	0.21	0.00	0.00	
Puntuación		92.86%	CUMPLE PARCIALMENTE ALTO			

Rangos de Clasificación	Nivel Puntaje
Normal >=85%	1
Nivel 1 >=70%< 85%	2
Nivel 2 >=55%<70%	3
Nivel 3 <55%	4

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	1
Ponderación del Factor	25%
CALIFICACION FINAL:	0.25
CALIFICACION DEL FACTOR:	Normal

Se aplica transitorio 5 Acuerdo SUGEF 24-00