

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA**

Informe FO-OP-FI-005-2019

*Auditoria Operativa y Financiera de los
procesos de Gestión Financiera del FOSUVI.*

19/02/2020

RESUMEN EJECUTIVO

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.

El presente trabajo se realiza con el objetivo de comprobar que el macroproceso de GESTION FINANCIERA, en lo referente a la Administración de Recursos (PA-GF-AR) de la Dirección FOSUVI, y los subprocesos dependientes, estén documentados, identificados los riesgos de los procesos, y que se desarrollen acciones efectivas para una adecuada mitigación.

El macroproceso de la Gestión Financiera corresponde a los procesos de apoyo definidos por el BANHVI, y que se detallan en el Manual de procedimientos Institucional, definidos por la Unidad de Planificación Institucional, y aprobado por la Gerencia General en setiembre de 2019

Las verificaciones realizadas, las pruebas efectuadas, y las entrevistas que se aplicaron, se enfocaron en cumplir con los objetivos específicos detallados en el presente trabajo, con base en las técnicas de auditoria.

Es importante resaltar la limitación del trabajo al no contar con la totalidad de los requerimientos solicitados, para realizar una mejor valoración de los temas relacionados con este proceso.

El resultado de las evaluaciones permite concluir en la necesidad de revalorar los procesos de la Gestión Financiera, entre ellos, el proceso de Registro de Depósitos en Cuentas FOSUVI, a fin de obtener una aplicación que mejore la eficiencia y eficacia en la obtención de resultados. Además, se determinó que la Bitácora del evento de justificación de gastos, no registra los datos pertinentes para la identificación del funcionario que realiza dichos cambios en las bases de datos, y así cumplir pistas de auditoria.

De la misma manera, la programación de capacitación para los funcionarios del Departamento de Análisis y Control no cumple con la normativa sobre capacitación, aspecto que se ve reflejado en la disminución de la valoración del Clima Organizacional.

Los documentos, cédulas y papeles de trabajo que soportan los resultados obtenidos y las pruebas realizadas del presente informe, se guardan de manera electrónica de acuerdo con la metodología de trabajo de esta Auditoría Interna.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

INDICE GENERAL.

I.	INTRODUCCION.....	4
1.1.	ORIGEN DEL ESTUDIO.....	4
1.2.	OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA.....	4
1.3.	NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.....	4
1.4.	METODOLOGIA.....	5
1.5.	LIMITACIONES AL TRABAJO.....	6
1.6.	COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.....	6
II.	RESULTADOS.....	6
2.1.	Registro de campos en la Bitácora.....	6
2.2.	Evaluar los procesos de trabajo de la Gestión Financiera.....	8
2.3.	Capacitación y actualización del personal.....	10
III.	CONCLUSIONES.....	12
IV.	RECOMENDACIONES.....	13
4.1.	Registro de campos en la Bitácora.....	14
4.2.	Evaluar los procesos de trabajo de la Gestión Financiera.....	14
4.3.	Capacitación y actualización del personal.....	14



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

AUDITORIA MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA FOSUVI

I. INTRODUCCION

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2019, de conformidad con el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los que se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

La Ley 8292, Ley General de Control Interno, establece en el artículo 22, inciso a) las competencias de la Auditoría Interna, para el control y manejo de los recursos públicos:

Artículo 22. —Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

“a) Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.”

1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

Comprobar que el macroproceso de Gestión Financiera (PA-GF-AR) se haya documentado, identificados los riesgos de la operación, y que el proceso se desarrolle con base en lo normado.

1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

Operaciones relacionadas con el macroproceso de Gestión Financiera, realizadas durante el periodo 2019, aplicando muestreo aleatorio en lo que corresponda.

“Las actividades son realizadas de acuerdo con la Norma aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna”



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

1.4. METODOLOGIA

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

Se emitieron cuestionarios para la valoración de la información de las áreas relacionados con los procesos: Dirección FOSUVI, Departamento de Análisis y Control, Oficialía de Cumplimiento, Junta Directiva, y Unidad de Riesgos (verbal). Asimismo, se analizaron los procesos del macroproceso, de Administración de Recursos y Ejecución Presupuestaria, las políticas y procedimientos, y reglamentos que regulan la gestión financiera.

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

También se realizaron pruebas y verificaciones al Departamento de Tecnología de Información con el objetivo de determinar la seguridad y trazabilidad de la información, así como la custodia de los datos, y el acceso a los sistemas.

Los resultados de las valoraciones de este estudio, y demás documentos que respaldan el trabajo realizado, se mantienen como papeles de trabajo en el expediente electrónico custodiado en la Auditoría Interna.

Para este trabajo, la matriz de riesgo dio un riesgo inherente bajo, por lo que las pruebas de cumplimiento y sustantivas fueron mínimas. Sin embargo, se realizaron otras pruebas de sobre el control interno, como parte de la valoración general de la actividad.

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 apartado de Resultados.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

1.5. LIMITACIONES AL TRABAJO.

El Departamento de Análisis y Control no remitió la documentación e información requerida por esta Auditoría Interna. Con fecha 04 de diciembre de 2019, mediante correo electrónico, se le remitió a la Jefatura del Departamento de Análisis y Control, el cuestionario para evaluar los procesos, riesgos y control interno, y se le estableció un plazo al 12 de diciembre de 2019 para recibir respuesta. Pese a las gestiones realizadas y ampliación del plazo de entrega no se recibió respuesta positiva. Igual respuesta se obtuvo de la solicitud planteada en el correo de fecha 11 de diciembre de 2019, donde se solicitó información sobre requerimientos para la automatización del proceso.

La Gerencia General tampoco contestó el cuestionario remitido en fecha 13 de diciembre de 2019.

El no contar con la información solicitada limita la evaluación de controles, procesos y riesgos, sobre la actividad del macroproceso de Gestión Financiera.

1.6. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.

Mediante correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2020, de la Dirección FOSUVI, se recibe copia del detalle de los “casos de uso”, que el Departamento de Análisis y Control remitió a la señora Rocío Brenes, directora de proyecto del Sistema de Vivienda. Este tema es una de las limitaciones indicadas en el punto 1.5

II. RESULTADOS

De lo obtenido como resultado de la lectura y análisis de la respuesta a los cuestionarios, entrevistas realizadas, y otros documentos valorados, se detallan las siguientes observaciones:

2.1. Registro de campos en la Bitácora.

La información y datos que se registran en la Bitácora como parte de la definición de campos y condiciones que se identificaron para la aplicación “Justificación de Gastos”, que realiza el Departamento de Análisis y Control, referente al Procedimiento titulado “Seguimiento a obligaciones de Entidades Autorizadas”, no incluyen eventos que se realizan como resultado de acciones de “modificación” o



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

“inclusión” de datos por parte del personal con acceso a las tablas en Producción; de tal manera, que no guardan los datos de las personas que realizan dichos cambios.

Uno de los propósitos de guardar datos en la Bitácora, es que cumplan como pistas de auditoría, permitiendo detectar incidencias o fallos de la operatividad del proceso. La información que se registra en bitácora debe cumplir atributos tales como: la fecha de creación, fecha última modificación o eliminación de un registro, los datos del responsable de dichos cambios y cualquier otro dato relevante que permita dar seguimiento a las transacciones u operaciones efectuadas. Las pistas de auditoría permiten el rastreo de datos y procesos.

Además de lo anterior es importante anotar, que el día 27 de marzo de 2019 el Departamento de Análisis y Control emitió la mesa de servicio No. 4969 relacionada con el tratamiento a la “justificación de gastos, con el propósito de *“... Implementar los cambios en la administración de justificación de gastos, relacionada con la eliminación de registros realizados de forma errónea por la Entidad Autorizada, se requiere que se realice la creación de una bitácora...”*”

De acuerdo con la información obtenida del Departamento de Análisis y Control, la mesa de servicio se mantiene en estado “*resuelto*”; sin embargo, en prueba realizada por esta Auditoría Interna, en presencia de la funcionaria responsable de la actividad, se determinó que no se ejecutó la acción solicitada en la citada mesa de servicio, de dar acceso a realizar cambios en la base de datos, y el establecimiento de la Bitácora con las instrucciones y cambios como pistas de auditoría.

La operación bajo estas condiciones limita la trazabilidad de las operaciones, debilita el control interno y facilita la corrupción de los datos al no mantener bitácoras con los atributos pertinentes.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 5.5 Archivo institucional, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.”

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.”



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

El Manual de Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) En el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, en el inciso h, establece:

“h. Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración.”

Además, dicho código de normas, en el GLOSARIO define el siguiente concepto:

“Pistas de auditoría. Información que se registra como parte de la ejecución de una aplicación o sistema de información y que puede ser utilizada posteriormente para detectar incidencias o fallos. Esta información puede estar constituida por atributos como: la fecha de creación, última modificación o eliminación de un registro, los datos del responsable de dichos cambios o cualquier otro dato relevante que permita dar seguimiento a las transacciones u operaciones efectuadas. Las pistas de auditoría permiten el rastreo de datos y procesos; pueden aplicarse progresivamente (de los datos fuente hacia los resultados), o bien regresivamente (de los resultados hacia los datos fuente).”

También en el COBIT 5, se indica en el proceso DSS06.06 relacionado con el aseguramiento de los activos de información, lo siguiente:

“Asegurar que la información de negocio puede ser rastreada hasta los responsables y eventos de negocio que la originan. Esto permite trazabilidad de la información a lo largo de su ciclo de vida y procesos relacionados. Proporciona garantías de que la información que conduce el negocio es de confianza y ha sido procesada acorde a los objetivos definidos.”

2.2. Evaluar los procesos de trabajo de la Gestión Financiera.

El flujo operativo del procedimiento Código PA-GF-AR-PR01 titulado **Registro de Depósitos en Cuentas del FOSUVI**, del proceso de Administración de Recursos (PA-GF-AR), inicia con la documentación que recibe la secretaria del FOSUVI (actividad 1) sobre el respaldo del depósito de dinero. En este orden secuencial establecido en el procedimiento, las acciones comienzan a partir del traslado que hace la secretaria a la responsable del proceso. La documentación recibida por la secretaria no da seguridad de que la información recibida incluya la totalidad de transacciones registradas en la cuenta corriente. Situación que puede darse por omisiones en la remisión de la información, atrasos en la llegada de la información, etc.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

En el punto 5 de dicho procedimiento, se indica que “*El oficial 1 revisa el depósito contra el estado de cuenta del BCR, ...*” Esa acción o actividad es la que debe dar inicio al procedimiento, con una revisión periódica de las transacciones registradas en la cuenta corriente, y la documentación que se recibe puede ser incorporada al procedimiento como respaldo del análisis realizado. Lo que permite asegurar que todos los depósitos serán evaluados.

Según consulta a la funcionaria encargada de realizar las actividades de este procedimiento, la revisión periódica de la cuenta corriente (acceso de consulta), es la primera acción que realiza, e inicia las actividades operativas, y la solicitud de información que corresponda. Por lo cual, es razonable que el procedimiento se inicie con esa revisión periódica, y posteriormente se incorpore la documentación que remiten las entidades autorizadas, lo que hace que la revisión sea más oportuna, y sobre todos los casos que deben ser verificados.

En relación con el proceso “Registro de Depósitos en Cuentas del FOSUVI”, en la página 4 en el aparte de “Documentos relacionados”, se anotan dos códigos de procedimientos P-FOS-ANC-01 y P-FOS-ANC-05, los cuales no están vigentes a la fecha. Además, en el Manual de Políticas Institucional, se anota la política código PO-INST-GF-003, titulada “REGISTRO DE DEPOSITOS EN CUENTAS CORRIENTES” la cual fue diseñada por la Unidad de Tesorería y Custodia, para el proceso PA-GTC-GTE. Esta política fue aprobada por la Junta Directiva en agosto de 2019, posterior a la emisión del proceso, por lo que no se vincula con el presente proceso.

Llama la atención que esta política corresponde al macroproceso de Gestión Financiera, y tiene por nombre un proceso de la Administración de Recursos del FOSUVI; sin embargo, no contiene directrices sobre el proceso de Administración de Recursos, ni sobre los otros procesos relacionados con la Gestión Financiera-Administración de Recursos, sino sobre el proceso de GTC (Gestión de Tesorería y Custodia). Adicional, dicha política indica “El BANHVI no recibe efectivo, salvo en casos debidamente calificados y justificados”. Sin embargo, no se anota ni aclara cuales son esos casos, y bajo qué criterios se justifica la recepción del efectivo.

El objetivo de la evaluación de los procesos de trabajo es identificar si existen aspectos que modifiquen los servicios o producto final dirigido al usuario. Esta labor persigue, por tanto, suprimir actividades que no aportan a la cadena de valor; reducir los tiempos al mínimo; adecuarse a la normativa vigente; entre otros. Para el logro de estos objetivos, es importante considerar la eliminación de información duplicada; reducir los puntos de contacto, que son aquellos en los que existe interacción entre dos o más personas, entre departamentos, entre el proceso y el cliente. Los excesivos puntos de contacto generan demoras, confusión e inconsistencias. (*Extracto Guía para el Rediseño de Procesos-Mideplan-2007*)



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

Lo comentado demuestra la necesidad de realizar una actualización general de los procesos y procedimientos y de integrar o vincular los documentos relacionados como políticas, instructivos y otros.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 5.6 Calidad de la Información, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo...”

También en el punto 6.3 Actividades de seguimiento del SCI, indica:

“Las actividades de seguimiento del SCI, deben incluir:

a) La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente...”

2.3. Capacitación y actualización del personal.

El Departamento de Análisis y Control de la Dirección FOSUVI, no cumplió con el plan de capacitación del personal del Departamento para el año 2019. De acuerdo con la información del Área de Recursos Humanos, lo anotado para el programa de capacitación incluyó solo la solicitud de dos funcionarias, y sobre temas de conocimiento general. No obstante, para el periodo indicado, no se registró ninguna solicitud de capacitación para las anotadas en el programa, ni de otro tipo de capacitación al personal. Además, durante el año 2018 no se elaboró programa de capacitación para el personal de dicho Departamento.

La evaluación del Clima Organizacional para el periodo 2019, reporta para el Departamento de Análisis y Control los siguientes resultados que confirman la presente observación:

FACTOR	DESCRIPCION	2018	2019
4	Efectividad del Entrenamiento y Capacitación	69	58
		Promedio Factor	Promedio Periodo
4	Efectividad del Entrenamiento y Capacitación	58	78



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

En temas de capacitación requeridos por el Departamento de Análisis y Control es importante citar lo indicado en la política institucional, Código PO-INST-LC-004 titulada Programas de Capacitación y Adiestramiento al Personal para el Cumplimiento de la Ley 8204, que en la parte descriptiva indica:

*“Los programas de capacitación requeridos serán dirigidos principalmente a los funcionarios de las áreas involucradas en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Cumplimiento (Captaciones, **Crédito**, Recursos Humanos) ...” El resaltado no es del original.*

De la misma manera, en la Política Código **PO-INST-CI-003**, titulada Implantación de Controles a Nivel Institucional, en la parte descriptiva indica:

“Las brechas en el cumplimiento de controles deben reforzarse por medio de la capacitación al personal y adecuados procesos de seguimiento a la atención de los planes de mejora continua.” El resaltado no es del original.

La Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, en su sesión N.º 06-2019, del 24 de enero de 2019, acuerdo Nº2, aprobó y emitió el Reglamento de Capacitación del Banco Hipotecario de la Vivienda, que en el **Artículo 1º**, indica:

“Se establece el presente Reglamento para promover y regular la capacitación de los funcionarios del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI o Banco), entendida esta como un proceso que tiene como fin proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades, destrezas y mejorar actitudes en los funcionarios del Banco, con el objeto de que contribuyan al mejoramiento continuo y a un desempeño eficiente en su puesto y en otras funciones más complejas...”

Además, en el artículo No. 17 que trata sobre la competencia de las Jefaturas de Área y de los encargados de unidad, establece:

“Será responsabilidad de las jefaturas de dirección, departamento o encargados de unidad:

a) Detectar las necesidades de capacitación de cada uno de sus colaboradores.”

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 2.4 Idoneidad del personal, indica:

“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”

III. CONCLUSIONES

La verificación del macroproceso de Gestión Financiera - Administración de Recursos-, se realizó con el propósito de evaluar los procesos de esta actividad, aplicando un enfoque de verificación basada en riesgos.

De conformidad con los resultados obtenidos en la revisión de esta Auditoría y con excepción de las limitaciones al alcance, se concluye que la Dirección FOSUVI y las unidades participantes en el macroproceso de Gestión Financiera, aplican acciones efectivas para una adecuada identificación y mitigación de los riesgos del proceso.

En el tema de control interno, se determinaron algunas situaciones que se detallan en el aparte Resultados de este informe, las cuales debilitan el sistema de control interno en operación.

Cabe destacar que la principal condición mostrada en dicho macroproceso es la necesidad de la automatización e integración de los procesos. Sobre este tema, la Auditoría Interna ha emitido recomendaciones en diferentes informes. Como por ejemplo la recomendación 3981 emitida en diciembre 2016, y asignada a la Gerencia General, la que está en condición de “*incumplida*”. Los funcionarios responsables de los procesos indicaron que se está en la gestión de automatización e integración a través de los sistemas en proceso de desarrollo (**SAGF-CH y Sistema de Vivienda**). Aunque se solicitó la documentación que respalda esas acciones, no se pudo verificar al no obtener la información solicitada.

La bitácora definida en las tablas de Producción, referente al tratamiento de la “*Justificación de gasto*” no incluye la totalidad de factores que permita identificar plenamente las incidencias o fallos que ocurran. Por tanto, la información que se registra no contribuye al cabal cumplimiento como pista de auditoría.

Los procesos de la Gestión Financiera requieren del inicio de la etapa de rediseño o revisión, la cual consiste en identificar los aspectos que se deben corregir, si es el caso modificarlos para crear servicios o productos dirigidos a satisfacer las



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

necesidades de los usuarios, como parte de la gestión de mejora continua en busca de la eficiencia y eficacia.

El Departamento de Análisis y Control de la Dirección FOSUVI, no cumplió con el plan de capacitación del personal del Departamento para el año 2019, así como tampoco cumplió con los requerimientos de capacitación para el año 2018

Los hallazgos identificados, se ubican como temas de control interno, por lo que se realizan las recomendaciones pertinentes con el objetivo de mejorar y fortalecer el control interno en operación.

IV. RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno No.8292:

Artículo 36. Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

DIRECCION FOSUVI

4.1. Registro de campos en la Bitácora.

Solicitar al Departamento de Tecnología de Información que implemente la solicitud realizada mediante Mesa de Servicio No. 4969. Que incluye el funcionamiento de una Bitácora, la cual debe contener los atributos, o pistas de auditoría, que permitan la identificación de la transacción, tales como las siguientes: la fecha de la transacción, campo que se modifica o elimina de un registro, los datos del responsable de dicho cambio y cualquier otro dato relevante que permita identificar las incidencias o fallos. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, copia del documento donde consta la aceptación de la atención de la Mesa de Servicio, y las pruebas realizadas.

Nivel de Riesgo: Alto

4.2. Evaluar los procesos de trabajo de la Gestión Financiera.

Girar las instrucciones necesarias a los dueños de los procesos de la Gestión Financiera, a fin de que, en coordinación con la responsable de la ejecución de procesos del BANHVI, se inicie una etapa de mejora en los procesos de la Gestión Financiera - Administración de Recursos, de tal manera que se verifique que lo descrito en el proceso sea lo que se realiza operativamente, valorar la eficiencia, y que se vinculen los documentos que correspondan, considerando, entre otros, lo indicado en la parte expositiva de este informe. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, la fecha de la publicación en la INTRANET de los procesos mejorados, o en su defecto, el resultado de la evaluación realizada.

Nivel de Riesgo: Alto

4.3. Capacitación y actualización del personal.

Instruir a la Jefatura del Departamento de Análisis y Control, para que realice una valoración de las necesidades de capacitación al personal de su Área, y detalle las acciones a ejecutar para suplirlas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 17 del Reglamento de Capacitación del Banco Hipotecario de la Vivienda, informando al Área de Recursos Humanos en lo que proceda. Asimismo, que tome las consideraciones del caso para ejecutar esa actividad cada año, en la fecha que corresponde. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, copia del informe remitido al Área de Recursos Humanos.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión Financiera del FOSUVI
Informe FO-OP-FI-005-2019

Nivel de Riesgo: Medio

Estudio realizado por:

LIC. CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON
AUDITOR ENCARGADO

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO
AUDITOR INTERNO