

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA**

Informe FO-OP-FI-001-2020

***Auditoria Operativa y Financiera del proceso
de Gestión Administración de Bienes y
Servicios.***

27/05/2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, 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.

Este trabajo se realizó con el objetivo de verificar que el macroproceso GESTION DE BIENES Y SERVICIOS, en lo referente a la Administración de Bienes Inmuebles (PA-GABS-AB) de la Dirección ADMINISTRATIVA, 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 de Bienes y Servicios 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 los cuestionarios aplicados, se enfocaron en cumplir con los objetivos específicos detallados en el presente trabajo, con base en las técnicas de auditoría.

El resultado de las evaluaciones permite concluir en la necesidad de revalorar los procedimientos que conforman la Gestión de Bienes y Servicios: Ingreso de nuevos bienes, Desalojo de propiedades, Donación de bienes, Venta de bienes, y el Instructivo de conciliación.

También se identificó como oportunidad de mejora, la conveniencia de integrar las normas regulatorias para la administración, registro y control del activo de propiedad, en un documento como un reglamento o disposiciones, que consoliden su manejo a la luz de los distintos procesos y normas vigentes.

De la misma manera, se estableció la falta de implementación de algunas de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores sin justificación válida. Situación que, además de un incumplimiento normativo contribuye a un debilitamiento del sistema de control interno.

Asimismo, es necesario que la Administración Superior continúe con la gestión para la atención de las sumas pendientes de pago a las municipalidades por concepto de impuesto de bienes inmuebles.

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
Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

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.	Elaborar reglamento que integre las normas sobre bienes inmuebles.	6
2.2.	Revaluar los procedimientos de la Gestión.....	10
2.3.	Integrar un Procedimiento de Administración de bienes.....	13
2.4.	Conciliación contra Base de Datos del Registro Nacional.....	16
2.5.	Impuestos por pagar a varias municipalidades.....	18
2.6.	Recomendaciones en estado de incumplidas.....	20
III.	CONCLUSIONES.....	22
IV.	RECOMENDACIONES.....	23
4.1.	Elaborar reglamento que integre las normas sobre bienes inmuebles. ...	24
4.2.	Revaluar los procedimientos de la Gestión.....	24
4.3.	Integrar un Procedimiento de Administración de Bienes.....	25
4.4.	Conciliación contra Base de Datos del Registro Nacional.....	25
4.5.	Impuestos por pagar a varias municipalidades.....	25
4.6.	Recomendaciones en estado de incumplidas.....	26
	ANEXO No. 1.....	27
	ANEXO No. 2.....	28



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

AUDITORIA MACROPROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

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 2020, 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.

Valorar la gestión administrativa sobre los bienes inmuebles adjudicados al BANHVI, de acuerdo con el proceso Administración de Bienes Inmuebles (PA-GABS-AB).

1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.

Operaciones relacionadas con el macroproceso de Gestión de Bienes Inmuebles adjudicados, que tramita la Unidad de Bienes Inmuebles, realizadas con corte a marzo de 2020, 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
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

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, cuestionarios de control interno, y otras para valorar la información obtenida para verificación.

Se emitieron cuestionarios para la valoración de la participación en el proceso de Gestión de Bienes, a las siguientes áreas relacionadas: Unidad de Bienes Inmuebles, Dirección Administrativa, Gerencia General, Departamento Financiero Contable, y Unidad de Riesgos (verbal). Asimismo, se analizaron los procedimientos del macroproceso en mención.

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 solicitó información al Registro Público sobre los bienes inmuebles inscritos a favor del BANHVI, con el propósito de realizar una conciliación contra la información de las bases de datos interna. A la Unidad de Bienes Inmuebles se le solicitó la base de datos del BANHVI.

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 sobre el control interno, como parte de la valoración general de la actividad.

De acuerdo con la metodología de trabajo de la Auditoría, los papeles de trabajo se someten a la verificación del sistema de calidad interno.

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 de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

1.5. LIMITACIONES AL TRABAJO.

No se presentaron limitaciones que afecten las verificaciones y pruebas realizadas. El presente trabajo se realizó mediante teletrabajo.

1.6. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.

Se realizó la conferencia final o presentación del informe en borrador, ante la Administración, con el propósito de exponer los resultados del trabajo realizado, y las recomendaciones que deberán implementarse, de acuerdo con la normativa vigente.

La Administración realizó sus apreciaciones y observaciones por medio de la Gerencia General. La Auditoría Interna indico que, con base en las disposiciones de comunicaciones de resultados, se emitiría el informe en borrador, otorgando un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recibo del informe, para que presentaran por escrito y justificadas las observaciones y comentarios que consideraran.

Durante el plazo indicado no se recibieron observaciones al informe, por lo que se emite en documento en versión final.

II. RESULTADOS

De la lectura, estudio y análisis de la respuesta a los cuestionarios, verificación de los procedimientos, entrevistas realizadas, y otros documentos valorados, se detallan las siguientes observaciones:

2.1. Elaborar reglamento que integre las normas sobre bienes inmuebles.

Del análisis y valoración de la normativa vinculada con los procedimientos derivados del proceso de la Gestión de Administración de Bienes se identificaron situaciones que conllevan a una oportunidad de mejora, en la elaboración de un documento que reúna y actualice las normas relacionados con el manejo de bienes inmuebles, a fin de que corrija situaciones como las identificadas: normativa con muchos años de emitida, normas no vigentes, normas con jerarquía de bajo impacto, omisos en indicar puntos de control interno, de tal manera, que no se



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

identifica claramente una estructura que defina las líneas de control en el proceso operativo, y que considere los riesgos del proceso. Como ejemplo de algunos de los aspectos mencionados, se cita:

El procedimiento titulado: *INGRESO DE NUEVOS BIENES ADJUDICADOS AL BANCO*, código *PA-GABS-AB-PR01* en el aparte de **Regulaciones** anota el OFICIO AL-056-2003; también, en el aparte de documentos relacionados anota 5 procedimientos y una política no vigente.

En el procedimiento titulado *DESALOJO DE PROPIEDADES DEL BANCO*, código *PA-GABS-AB-PR02*, en el aparte **Regulaciones** se anota el OFICIO DF-86-2000. De la misma manera, en el aparte **Documentos Relacionados** se refiere a una política y un procedimiento no vigentes. Asimismo, en este procedimiento, en las unidades administrativas que se les asigna responsabilidad en el procedimiento, no aparece la Dirección Administrativa, y se anota la Asesoría Legal.

Estas son parte de las situaciones que justifican la necesidad de elaborar un documento normativo que de manera integral regule el manejo, operación, responsabilidad y controles sobre los bienes inmuebles, y que contribuya a fortalecer el Sistema de Control Interno vigente.

Otra razón para desarrollar ese instrumento normativo es la existencia de leyes y normas vigentes en el país que establecen directrices relacionadas con activos fijos, que son vinculantes o parcialmente vinculantes, para el BANHVI. Algunas de las cuales se citan en el Manual de Procesos BANHVI, página 25, pero no en los procedimientos, y que justifican la elaboración de un documento que reglamente esta actividad, acción que ya han implementado varias instituciones públicas (BCR-BNCR-INEC-ICD- CGR, Etc.).

Ley General de Control Interno.

La Ley General de Control Interno N ° 8292 del 27 de agosto del 2002, dispone como parte de los objetivos de un sistema de control interno en la Administración Pública, el deber de proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

En esta línea de pensamiento, el artículo 15 de la citada Ley establece:

Artículo 15.-Actividades de control. *Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

a) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

b)

ii. *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

Normas de control interno para el Sector Público.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 4.3.1, establece:

4.3.1 Regulaciones para la administración de activos. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

...

b. La asignación de responsables por el uso, control y mantenimiento de los activos, incluyendo la definición de los deberes, las funciones y las líneas de autoridad y responsabilidad pertinentes.

Acuerdo SUGEF 6-05

Este Acuerdo SUGEF se refiere al Reglamento sobre la Distribución de Utilidades por la Venta de Bienes Adjudicados (artículo 1 de la ley 4631)

La SUGEF establece “... que las normas relativas a la aplicación del Artículo 1 de la Ley 4631 deben referirse a la forma de cálculo, distribución y liquidación de las utilidades netas que obtengan los intermediarios financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, derivadas de la explotación y venta de bienes adjudicados en remates judiciales, así como a los mecanismos de comunicación que deben utilizar las partes involucradas.”



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**
*Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.*
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.

El artículo 2 de esta Ley define lo que comprende “... comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos administrativos que facilitan la recaudación de los recursos públicos y su utilización óptima para el cumplimiento de los objetivos estatales, así como los sistemas de control.” En el artículo 3 define los fines, entre lo que se destaca lo siguiente: “...Desarrollar sistemas que faciliten información oportuna y confiable sobre el comportamiento financiero del sector público nacional, como apoyo a los procesos de toma de decisiones y evaluación de la gestión, y ...Definir el marco de responsabilidad de los participantes en los sistemas aquí regulados.”

Además, el siguiente artículo establece:

ARTÍCULO 97.- Definición

El Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa estará conformado por los principios, métodos y procedimientos utilizados, así como por los organismos participantes en el proceso de contratación, manejo y disposición de bienes y servicios por parte de la Administración Central.

NIIF - NICSP.

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, en el año 2005, Acogió y recomendó el uso de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En el año 2006 acogió y recomendó el uso de las Normas de Contabilidad del Sector Público (NICSP), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.

De la misma manera el Ministerio de Hacienda, a través de la Contabilidad Nacional, emitió la Metodología de Implementación de las NICSP y las NIIF (2013), con el objetivo de “... fortalecer la calidad, confiabilidad y comparabilidad de la información financiera del Sector Público Costarricense y la rendición de cuentas sobre el uso de los recursos públicos”. *Ministerio de Hacienda- Comunicado de prensa CP-26/30 abril 2013*

Aunque esta normativa dispone de directrices sobre el manejo y control contable, normas (NIC 16, NIIF 5, NIC 1), que versan sobre temas como propiedad planta y



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

equipo, y bienes realizables, son temas que deben ser considerados como parte de la integración normativa.

Lo antes citado es concordante con el concepto de potestad reglamentaria de las instituciones públicas, de lo cual la Sala Constitucional han hecho eco del dictamen emitido por la Procuraduría General de la República, en su Dictamen C-140-2009 del 18 de mayo del 2009, que se cita a continuación:

“La potestad reglamentaria es manifestación expresa de un poder normativo, en cuanto consiste en el poder de la Administración Pública de emitir normas, actos generales e impersonales, dirigidas a regular relaciones jurídicas con sujeción a la ley. Poder normativo que puede tener como objeto regular la organización de un organismo o bien, su funcionamiento interno y externo.”

La falta de un instrumento normativo en operaciones sensibles como el manejo de bienes inmuebles puede contribuir a un debilitamiento del sistema de control interno en operación.

2.2. Revaluar los procedimientos de la Gestión.

La revaluación o actualización de los procedimientos tiene como objetivo identificar diferencias entre la operación aplicable y las normas vigentes, o diferencias generadas por el uso de nuevas herramientas tecnológicas. Además, facilita identificar las actividades que no aportan a la cadena de valor, o mejorar actividades para reducir los tiempos de operación, así como implementar acciones que fortalezcan el sistema de control interno.

En la verificación de los procedimientos del proceso de Gestión Administración de Bienes y Servicios, se determinaron condiciones que conllevan a una oportunidad de mejora de los procedimientos, al identificarse situaciones que aportan poco a la cadena de valor, o que no contribuyen a un adecuado flujo de las operaciones, además, de la falta de incluir puntos de control interno.

A continuación, se enlistan algunas de las situaciones que se consideran deben ser incluidas como parte del análisis de la revaluación de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO: Desalojo de Propiedades del Banco CÓDIGO PA-GABS-AB-PR02.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

El primer paso de este procedimiento indica “*Realizar revisión del inmueble*”. La entrada para el inicio de un procedimiento debe ser la existencia de un documento que instruya para la ejecución de acciones. Lo que podría derivarse de una verificación que se realizó a la propiedad, como parte del proceso de “administración” y se consideró pertinente iniciar un proceso de desalojo, ya sea por un tema de riesgo, porque se va a vender o traspasar la propiedad. O la indicación de un ente externo, como la Comisión de Emergencias, Municipalidad, Ministerio de Salud, etc.,

El punto 4 antes de la remisión del documento (borrador de oficio). Es necesario un punto de control, que podría ser la participación de la jefatura inmediata, quien debería dar la aprobación del documento, y remitirlo formalmente (NCISP 2.5.2).

El punto 5 trata sobre las acciones que realiza la Asesoría Legal, desde el punto de vista de los procesos. Al involucrar otra área y otro proceso, lo conveniente es incluir un vínculo o figura que incluya el código del procedimiento de la Asesoría Legal que corresponde dar el trámite al documento, lo cual, además, ayuda a la integración de los procesos.

En el punto 6, en relación con el mismo tema. Es conveniente como parte del control interno, que se indique quien firma el oficio. (NCISP 2.5.1).

En el punto 8, aplica la recomendación anterior del punto 5 y 6. O puede referirse a esas partes del procedimiento.

Punto 12. Este debería ser el final del procedimiento de DESALOJO, con la emisión de un informe o de un oficio donde indique el resultado del proceso, y recomendar lo que procede.

PROCEDIMIENTO Donación de Bienes Adjudicados y Áreas Públicas Código PA-GABS-AB-PR03

En el primer paso de este procedimiento se indica “*Realizar una revisión del inmueble*”. El inicio de un procedimiento es básicamente la entrada o existencia de un documento que instruye para comenzar el proceso operativo, y que el producto final del proceso es la atención de dicho documento. En este caso, ese documento puede ser una instrucción superior, una Ley de la República, un acuerdo de Junta Directiva, etc., que respalde el inicio del proceso y lo justifique.



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**
*Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.*
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

Como ejemplo de la doctrina o teoría que se aplica para el desarrollo de los procesos, se cita la siguiente referencia:

Entradas: Se refiere a la información que se requiere para el inicio del procedimiento, el insumo puede provenir de otros procesos internos o de usuarios externos. Ejemplo de ello son los oficios, solicitudes presentadas a la administración, directrices, etc. GUÍA TÉCNICA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y ELABORACIÓN DE MANUALES. MTSS 2018

Doctrina que es concordante con el concepto definido en el INTE-ISO 9001:2015, que se cita: “*Entradas: Información o documentación que brinda recursos iniciales o requisitos para iniciar la actividad.*”

PROCEDIMIENTO: Venta de Bienes Adjudicados Código PA-GABS-AB-PR04

En el primer paso de este procedimiento se indica “*Identificar las propiedades que están en condiciones de ser vendidas*”. Esta acción debe ser parte del procedimiento de “administración de bienes”, donde de la totalidad de bienes se identifican cuales cumplen las condiciones para iniciar el procedimiento de venta, y como tal, genera la instrucción o documento de entrada para inicio del procedimiento, y que va a concluir con la venta del bien, como acción de respuesta a la instrucción.

Punto del 2 al 9. Las acciones descritas en estos puntos sobre temas de “*prórrogas y avalúos*” son actividades de la gestión del procedimiento de Administración, y que, además, deben ser condiciones que la propiedad debe cumplir antes de iniciar el procedimiento de venta.

Además, este procedimiento debe considerar indicar controles internos en la aplicación de las siguientes acciones:

- a. Los medios de comunicación para la venta del bien.
- b. Los Plazos para volver a anunciar la venta del bien.
- c. Medios para recibir las ofertas de venta bien.
- d. Que funcionario u órgano es el competente para autorizar la venta.
- e. Que acta se lleva a cabo.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en las normas 6.2, y 6.3, establece:

6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI. Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de conocimiento de todos los funcionarios, estar disponibles para su consulta y ser revisadas y actualizadas periódicamente.

Como parte de tales orientaciones, entre otros, se deben establecer formalmente, mecanismos y canales de comunicación que permitan la detección oportuna de deficiencias y desviaciones del SCI, y que quienes las detecten informen con prontitud a la autoridad competente para emprender las acciones preventivas o correctivas que procedan, de acuerdo con la importancia y riesgos asociados.

6.3 Actividades de seguimiento del SCI 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. b) Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI.

El propósito de la revaluación o revisión de la gestión de procesos es identificar si existen aspectos que modifiquen los servicios o producto final que se brinda 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. (*Extracto Guía para el Rediseño de Procesos-Mideplan-2007*)

La actualización periódica de los procedimientos que incluye la indicación de adecuados puntos de control contribuirá el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

2.3. Integrar un Procedimiento de Administración de bienes.

La verificación de los procedimientos de la Gestión de Administración de Bienes Inmuebles (PA-GABS-AB), permitió determinar la conveniencia de revalorar la estructura de los procedimientos, de tal manera que se elabore un procedimiento de administración de bienes, que integre las actividades y acciones que contribuyen a la gestión de administración de los bienes inmuebles y los controles de esa fase.

El proceso debe complementarse con instructivos, o en caso necesarios con procedimientos estrictamente vinculados al proceso de apoyo.

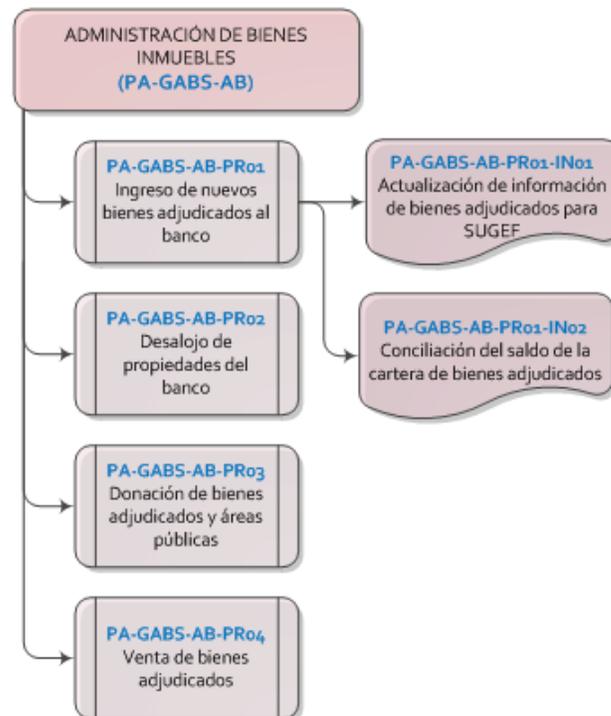
El Manual de procesos BANHVI, emitido por la Unidad de Planificación, en noviembre de 2019, el cual fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No. 3 de la Sesión 02-2020 del 09-01-2020, en el apartado de Procesos de Apoyo, en el ítem 7.3.4 *Gestión de Administración de Bienes y Servicios*, en cuanto al Objetivo del proceso, indica:

“Asegurar el control de los bienes propiedad del BANHVI brindando un correcto mantenimiento y salvaguardando el uso correcto de los mismos, así como promover (SIC) su utilización para el desarrollo de proyectos o para la donación de los mismos.”

Tanto el título del proceso como la lectura en detalle del objetivo del proceso, resalta la importancia de la administración que debe realizarse en esta actividad, con sus etapas de: planeación, organización, dirección y control.

Actualmente, la estructura del proceso de apoyo a la Gestión de Administración de Bienes es la siguiente:

Administración de bienes:



Fuente: Manual de procedimientos institucional. Setiembre 2019



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

Que se conforma por cuatro procedimientos y dos instructivos.

Se valoró la conveniencia de un cambio en la estructura, de tal manera que se modifique el procedimiento titulado *“Ingreso de nuevos bienes adjudicados al banco”*, por un procedimiento de “Administración General”, que integre las fases del proceso administrativo (*planeación, organización, dirección y control*), dentro del marco establecido por la INTE-ISO 9001:

- *Fuentes de entrada: Procesos precedentes, proveedores internos o externos.*
- *Entradas: Información o documentación que brinda recursos iniciales o requisitos para iniciar la actividad.*
- *Actividades: Secuencia de acciones que responde al que se hace para desarrollar el procedimiento.*
- *Salidas: Información o documentación resultado del procedimiento o servicio realizado.*
- *Receptores de las salidas: procesos posteriores internos o externos que van a utilizar como materia prima el resultado.*

El propósito es que dicho procedimiento contribuya al logro eficiente y eficaz de los objetivos y metas institucionales, de tal manera, que se corrijan las situaciones indicadas en este informe.

En varios de los procedimientos se incluyen algunos pasos que no corresponden a la gestión propia de la actividad, sino que deben ser parte de una actividad de administración, por lo que deben integrarse a un procedimiento general de administración de bienes inmuebles adjudicados.

Entre esos casos se cita el procedimiento *“Ingreso de nuevos bienes adjudicados al Banco”*, que incluye varias acciones que corresponden a una gestión de administración general de los bienes, como: solicitud de avalúo, la gestión de aseguramiento y control de vencimiento, el monitorio de los bienes, y su planeación, la conciliación tampoco es parte del procedimiento de ingreso de nuevos bienes.

De la misma manera, en el procedimiento *“VENTA DE BIENES ADJUDICADOS”*, del punto 6 al 9, trata el tema de los avalúos, y de su actualización, que es un tema de administración general, por lo tanto, debe formar parte de este nuevo procedimiento, y vincularse en caso de que sea necesario.

En este mismo orden de ideas, el procedimiento *“DESALOJO DE PROPIEDADES DEL BANCO”*, del punto 12 al 14, no corresponden al procedimiento de Desalojo, sino que son acciones de un procedimiento de Administración General, y con vinculación a este en caso necesario.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

El Manual de Puestos del BANHVI, para el Puesto Código 370, categoría 10, encargado de la Unidad de Bienes, en cuanto al resumen general del puesto anota:

“Ejecución de labores profesionales relacionadas con la administración, identificación, registro y disposición de los bienes inmuebles, propiedad del Banco Hipotecario de la Vivienda.”

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 6.2, establece:

“6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI. Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de conocimiento de todos los funcionarios, estar disponibles para su consulta y ser revisadas y actualizadas periódicamente.

Como parte de tales orientaciones, entre otros, se deben establecer formalmente, mecanismos y canales de comunicación que permitan la detección oportuna de deficiencias y desviaciones del SCI, y que quienes las detecten informen con prontitud a la autoridad competente para emprender las acciones preventivas o correctivas que procedan, de acuerdo con la importancia y riesgos asociados.”

La actualización de los procesos y procedimientos va a contribuir a una mejora en la operación del proceso, y a un fortalecimiento del control interno.

2.4. Conciliación contra Base de Datos del Registro Nacional.

De la conciliación realizada entre las bases de datos de Bienes del BANHVI, información suministrada por la Unidad de Bienes Inmuebles, contra la base de datos del Registro Nacional, solicitada por la Auditoría Interna al Registro Nacional, con corte al mes de marzo de 2020, se identificaron las siguientes diferencias tanto, de más, como de menos entre ambas bases de datos.

Detalle de la información se presenta en los Anexo No. 1 y Anexo No. 2 de este informe.



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**
*Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.*
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

Bienes de más en Base de Datos del BANHVI.

Con corte al mes de marzo 2020, se identificaron 19 registros de bienes inmuebles que están de más, en la Base de Datos del BANHVI. La información del Registro Nacional presenta esos bienes inmuebles con fecha de inscripción, a nombre de terceras personas, durante el mes de enero 2020, en su mayoría los primeros días del mes, y la causa de adquisición es “donación”.

También se determinó que corresponden al Proyecto La Amelia, o Proyecto La Esmeralda, ubicado en la Provincia de Puntarenas.

Llama la atención que más de dos meses después, de la fecha de inscripción del bien, no se ha realizado el cambio en los registros y en la base de datos del BANHVI. Y si es que no procede el registro, se actúe de conformidad.

Bienes de menos en Base de Datos del BANHVI.

Como parte del mismo proceso de conciliación entre las bases de datos del BANHVI, y la base de datos del Registro Nacional, con corte al mes de marzo de 2020, se identificaron 66 bienes que están de más, en la base de datos del Registro Público con respecto a la Base de Datos del BANHVI.

El análisis de la información de dichos bienes permitió identificar que muchos corresponden a áreas públicas. Bienes que deben ser traspasados, en su mayoría a la municipalidad del lugar, pero que a la fecha de corte están inscritos a nombre del BANHVI.

La inoportunidad en la actualización de los registros contables y de la base datos, facilita el debilitamiento del sistema de control interno.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 4.4.5, establece:

4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes

4.4.3 Registros contables y presupuestarios El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y 17 presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.

2.5. Impuestos por pagar a varias municipalidades.

Mediante consulta electrónica sobre saldos pendientes de pago por parte del BANHVI, en concepto de impuestos municipales, se determinó la existencia de registros en algunas municipalidades, entre ellas la Municipalidad de Oreamuno, la Municipalidad de Guadalupe y la Municipalidad de Alajuela.

La falta de pago de los impuestos municipales a la Municipalidad de Oreamuno es una situación conocida por el BANHVI desde el año 2009. Mediante el Acuerdo de Junta Directiva 81-2009, de fecha 02 de noviembre de 2009, donde en el considerando No. 1 se indica:

*“Que mediante oficios GG-ME-1611-2009 de 30 de octubre de 2009 de la Gerencia General del BANHVI y DF-OF-1962-2009 del 30 de octubre del 2009, de la Dirección del Fondo de Subsidios para la Vivienda, ambos órganos solicitan a esta Junta Directiva financiamiento adicional para el pago de impuestos municipales, del proyecto **Vista Hermosa**, ubicado en la localidad de San Rafael del cantón de Oreamuno, provincia de Cartago; por un monto de ¢18.385.688,50.”*

Este tema es conocido por varias dependencias del Banco, entre ellas: Unidad de Bienes Inmuebles, la Gerencia General, la Asesoría Legal, la Dirección FOSUVI, y la Dirección Administrativa.

La Sub Gerencia de Operaciones en coordinación con la Subgerencia Financiera, atendía este tema. Entre la información emitida consta el oficio SO-OF-0343-2018 de fecha 23 de agosto de 2018, dirigido a Municipalidad de Oreamuno, con copia a la Junta Directiva del BANHVI. Además, en el informe de gestión del Subgerente de Operaciones, en el anexo del informe, en el ítem dos, al referirse al Proyecto Vista Hermosa en Oreamuno, comenta *“Se requiere pagar impuestos y rehabilitar las áreas publicas(sic) para entregarlas, queda pendiente formalizar 34 casos,”*



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

También, en el Acuerdo 4 de la Sesión 97-2019 de fecha 05 de diciembre de 2019, en el punto “c”, la Junta Directiva acuerda, instruir a la Administración, para que ejecute las siguientes acciones:

“Analice y verifique el monto de las obligaciones de pago de bienes inmuebles que mantiene el BANHVI con la Municipalidad, correspondiente a las propiedades pendientes de formalizar, con el propósito de resolver si esa deuda se puede incorporar al monto de las soluciones que no se han formalizado.”

Por cuanto la Municipalidad de Oreamuno no es el único ente municipal que mantiene registros pendientes de pago por parte del BANHVI, se indican los siguientes ejemplos:

Municipalidad	Fecha de corte	Monto
Cantón de Oreamuno	Abril 2020	177.343.951.00
Cantón Central Alajuela	Abril 2020	99.186762.00
Cantón de Goicoechea	Abril 2020	34.805.284.00

La normativa existente en relación con el manejo y administración de bienes inmuebles podría carecer de una adecuada y puntual jerarquía normativa; sin embargo, en los siguientes procedimientos se indica la regulación de verificar el pago de impuestos municipales. En el procedimiento *Donación de Bienes Adjudicados y Áreas Públicas*, Código PA-GABS-AB-PR03, en el aparte de políticas indica *“Para concretar el proceso de donación se debe verificar que la propiedad cuente con planos visados y se encuentre al día en el pago de impuestos municipales.”*

Además, en el procedimiento *Venta de Bienes Adjudicados*, código A-GABS-AB-PR04, en la parte final del punto No. 11 agrega: *“... Además debe verificarse que las propiedades no presenten gravámenes ni anotaciones en el Registro Nacional y se encuentran al día en el pago de impuestos.”*

La salida de la plana gerencial del BANHVI (*marzo 2019*), afectó para que no se continúe con el seguimiento para la búsqueda de una solución y la atención de las obligaciones del Banco con los entes municipales, y la falta de atención de esta situación causa el incremento diario de las obligaciones, posibles cobros por gestiones cobratorias, y eventualmente la materialización de riesgo de imagen y otros.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

La Ley General de Control Interno, en el artículo 12 establece:

Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

2.6. Recomendaciones en estado de incumplidas.

Mediante el informe titulado *AUDITORIA OPERATIVA BIENES INMUEBLES ADQUIRIDOS*, con código *FO-OP-FI-001-2017*, remitido a la Gerencia General mediante oficio *AI-OF-090-2017*, de fecha 02 de junio de 2017, se incluyeron algunas recomendaciones que a la fecha del presente informe no han sido atendidas, por tanto, se encuentran en estado de ***incumplida***.

Recomendación 4067.

Esta recomendación se encuentra con fecha de atención al 22 de marzo de 2019, asignada a la Gerencia General, (Carlos Castro), y en estado de incumplida.

El detalle de la recomendación cita: *“La Gerencia General debe instruir a la Dirección Administrativa para que valore e inicie el proceso de implementación de la herramienta que permita la ubicación física y geo referenciada de los bienes propiedad del BANHVI, y velar por su adecuado uso y manejo de la información. Como documento que evidencia la ejecución de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, copia del oficio donde se implementa la herramienta para la ubicación física y georreferenciada.”*



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

Recomendación 4069.

Esta recomendación se encuentra con fecha de atención al 10 de diciembre de 2018, asignada a la Gerencia General, (Carlos Castro), y en estado de incumplida.

El detalle de la recomendación es: *“La Gerencia General debe instruir a la Dirección Administrativa, para que retome la gestión de la recomendación sobre la necesidad de contar con una herramienta para la administración de los bienes inmuebles cumpliendo con los requisitos establecidos; asimismo, la Dirección Administrativa debe solicitar a T.I., que valore la integración de este proyecto con el proyecto presentado por el Departamento de Fideicomisos, que trata sobre los bienes inmuebles fideicometidos. Como evidencia de la implementación de la recomendación se debe remitir a la Auditoría Interna, oficio del Comité de TI donde se aceptó y programó el proyecto.”*

Recomendación 3609.

Esta recomendación se encuentra con fecha de atención al 10 de diciembre de 2018, asignada a la Gerencia General, (Carlos Castro), y en estado de incumplida.

La citada recomendación se refiere a: *“La Dirección Administrativa debe valorar y gestionar ante el Departamento de Tecnología de Información, el desarrollo de una herramienta tecnológica adecuada para la administración de los bienes inmuebles, brindando una seguridad razonable en la custodia y guarda de los datos, y que contribuya a la consecución de los objetivos de la Unidad de Bienes Inmuebles.”*

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Recomendaciones, estas recomendaciones fueron remitidas inicialmente a la Gerencia General, quien las trasladó a la Dirección Administrativa para su implementación; sin embargo, luego de gestiones realizadas; sin el logro del objetivo final, fueron devueltas a la Gerencia General, donde permanecen actualmente.

El Manual de Normas de Normas de Control Interno para el Sector Público, y la Ley General de Control Interno, establecen regulaciones y plazos para la atención de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 6.4, establece:

6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCl ... En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos

La Ley General de Control Interno, en el artículo 12 establece:

Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

...

c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

La no implementación de las recomendaciones realizadas, y la falta de seguimiento, son actividades que generan un debilitamiento en el sistema de control interno, y que pueden implicar la toma de medidas disciplinarias.

III. CONCLUSIONES

La verificación del macroproceso de Gestión de Administración de Bienes y Servicios se realizó con el propósito de evaluar los procedimientos de esta actividad, aplicando un enfoque de verificación basada en riesgos.

De conformidad con las verificaciones efectuadas por esta Auditoría, y lo indicado en el Manual de Procesos del BANHVI, emitido por la Unidad de Planificación en noviembre de 2019, aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No 3 de la Sesión 02-2020 del 09-01-2020, en el punto 7.3.4, página 25, indica que la identificación de riesgos del proceso está en definición, tema que fue confirmado tanto por la Dirección Administrativa como la Unidad de Bienes Inmuebles.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

En el tema de control interno, se determinaron algunas situaciones que se detallan en el aparte Resultados de este informe, las cuales no contribuyen a mantener un sistema de control interno fortalecido.

Cabe destacar que la principal condición mostrada en dicho macroproceso es la necesidad de iniciar la etapa del rediseño o revisión integral de todos los procedimientos e instructivos. La cual contribuye a identificar los aspectos que se deben corregir, y si es del caso modificarlos para crear servicios o productos dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, como parte de la gestión de mejora continua en busca de la eficiencia y eficacia, incluyendo los puntos de control interno.

En esa revisión debe considerarse la necesidad de valorar la estructura de los procedimientos, de tal manera que se diseñe un procedimiento de administración de los bienes inmueble adjudicados, y que sea conformado con parte de actividades que incluyen los actuales procedimientos.

Es importante valorar el tema de elaborar un documento normativo que resuma las regulaciones vigentes sobre bienes inmuebles propiedad del BANHVI, a través de un reglamento o disposiciones, y que considere la normativa interna y externa que norma dicha actividad.

En la valoración realizada se determinó que existen situaciones expuestas en informes anteriores no han sido implementadas las recomendaciones realizadas. Tema que merece especial atención.

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



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**
*Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.*
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

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

GERENCIA GENERAL

4.1. Elaborar reglamento que integre las normas sobre bienes inmuebles.

Instruir a la Dirección Administrativa, para que en coordinación con la Gerencia General (Sub Gerencia Financiera), procedan a la elaboración de una herramienta normativa (reglamento o disposiciones), con el fin de que integre en un solo documento las normas, aplicables al uso, manejo, registro, administración y controles, sobre la actividad relacionada con la operación de activos fijos del BANHVI, incluyendo los bienes inmuebles en administración. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, la fecha de la publicación en la INTRANET del documento elaborado.

Nivel de Riesgo: Alto

4.2. Revaluar los procedimientos de la Gestión.

Instruir a la Dirección Administrativa, a fin de que la Unidad de Bienes Inmuebles, inicie un proceso de actualización de los procedimientos e instructivos, relacionados con la Gestión de Administración de Bienes y Servicios. Tal actividad debe realizarse en coordinación con la encargada de procesos del BANHVI. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, la fecha de la publicación en la INTRANET de los procedimientos mejorados, o en su defecto, el resultado de la evaluación realizada.

Nivel de Riesgo: Alto



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

4.3. Integrar un Procedimiento de Administración de Bienes.

Instruir a la Dirección Administrativa para que proceda a la elaboración de un procedimiento de administración general, y readecuar los otros procedimientos al flujo real operativo, integrando los controles internos pertinentes, y tomando en cuenta los elementos de un proceso¹ para su optimización:

- *Fuentes de entrada: Procesos precedentes, proveedores internos o externos.*
- *Entradas: Información o documentación que brinda recursos iniciales o requisitos para iniciar la actividad.*
- *Actividades: Secuencia de acciones que responde al que se hace para desarrollar el procedimiento.*
- *Salidas: Información o documentación resultado del procedimiento o servicio realizado.*
- *Receptores de las salidas: procesos posteriores internos o externos que van a utilizar como materia prima el resultado.*

Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, la fecha de la publicación en la INTRANET del procedimiento indicado.

Nivel de Riesgo: Alto

4.4. Conciliación contra Base de Datos del Registro Nacional.

Instruir a la Dirección Administrativa, y a la Unidad de Bienes Inmuebles, para que analice las diferencias identificadas en este informe, y proceda a la actualización de las bases de datos y registros contables, en lo que corresponda. Como evidencia de la atención de esta recomendación, debe remitir a esta Auditoría copia de la conciliación actualizada con el Registro Público.

Nivel de Riesgo: Medio

4.5. Impuestos por pagar a varias municipalidades.

Tomar las acciones que considere pertinentes a fin de atender las obligaciones de pago de impuestos sobre bienes inmuebles que mantiene el BANHVI con las municipalidades, y normar para que situaciones similares no se vuelvan a presentar.

¹ Fuente INTE-ISO 9001:2015



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
*Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.*
Informe Final FO-OP-FI-001-2020**

Como evidencia de la atención de esta recomendación, debe remitir a esta Auditoría copias de los estados de cuenta de las municipalidades donde evidencia que está al día el pago de obligaciones.

Nivel de Riesgo: Alto

4.6. Recomendaciones en estado de incumplidas.

Girar las instrucciones pertinentes a fin de que se implementen las recomendaciones indicadas en la parte expositiva, e instruir a quién corresponda para que realicen las gestiones necesarias para la atención de lo indicado en cada una de ellas. Como evidencia de la atención de esta recomendación, debe remitir a esta Auditoría la actualización del Sistema de Recomendaciones, para los casos anotados.

Nivel de Riesgo: Medio

Estudio realizado por:

**LIC. CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON
AUDITOR ENCARGADO**

**MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO
AUDITOR INTERNO**



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA
Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de
Gestión de Bienes y Servicios.
Informe Final FO-OP-FI-001-2020

ANEXO No. 1

Listado de bienes que no aparecen en el Registro Publico a nombre del BANHVI					
Provincia	Folio	Canton	Distrito	Área m ²	COMENTARIO
5	193129	Abangares	Colorado	178	Inscrita el 23/01/2020 BFV
5	193131	Abangares	Colorado	196	DONACION 14/01/2020
5	193132	Abangares	Colorado	189	DONACION 03/02/2020
5	193133	Abangares	Colorado	224	DONACION 17/01/2020
5	193134	Abangares	Colorado	202	DONACION 08/1/2020
5	193135	Abangares	Colorado	198	DONACION 25/01/2020
5	193136	Abangares	Colorado	195	DONACION 14/01/2020
5	193138	Abangares	Colorado	207	DONACION 10/01/2020
5	193139	Abangares	Colorado	240	DONACION 10/01/2020
5	193140	Abangares	Colorado	251	DONACION 10/01/2020
5	193141	Abangares	Colorado	259	DONACION 09/01/2020
5	193142	Abangares	Colorado	269	DONACION 31/01/2020
5	193143	Abangares	Colorado	287	DONACION 08/01/2020
5	193145	Abangares	Colorado	290	DONACION 08/01/2020
5	193146	Abangares	Colorado	345	DONACION 31/01/2020
5	193147	Abangares	Colorado	200	DONACION 22/01/2020
5	193148	Abangares	Colorado	170	DONACION 07/01/2020
5	193149	Abangares	Colorado	176	DONACION 07/01/2020
6	126088	Puntarenas	Puntarenas	217.52	NO SE IDENTIFICO

ANEXO No. 2

Listado de bienes anotados en el Registro Publico y no en la base datos BANHVI				
PROVINCIA	FOLIO	CANTON	MEDIDA	CONSULTA RNP
1	143300	5	46.05	BANHVI Finca Filial Hatillo
1	166089	7	4335.17	Terreno destinado a calle publico-Coronado
1	169429	1	45.32	Finca Filial Hatillo
1	169430		50.95	Finca Filial Hatillo
1	173614	2	45.66	Finca Filial Hatillo
1	566225	3	292.37	Terreno destinado a parque infantil Coronado
1	566226	11	2337.77	Terreno destinado a parque Coronado
1	566227	1	750.44	Terreno destinado a calle publico-Coronado
1	566228	14	1731.51	Terreno destinado a calle publico-Coronado
1	566229	14	965.07	Terreno destinado a calle publico-Coronado
1	611840	3	305	Terreno destinado a Area Comunal - Los Guidos
1	611841	2	173	Terreno para parque Los Guidos
1	611842	3	603	Terreno para paque infantiles Los Guidos
2	254023	1	479.91	Terreno para vivienda Upala
3	229286	7	192.37	Terreno para juegos infantiles Oreamuno
3	229287	7	358.78	Terreno para juegos infantiles Oreamuno
3	229288	7	3708.38	Terreno para juegos infantiles Oreamuno
3	229289	7	402.28	Terreno para juegos infantiles Oreamuno
3	229290	7	120.41	Servidumbre pluvial Oreamuno
3	229291	7	99.94	Servidumbre pluvial Oreamuno
3	229292	7	137.1	Servidumbre pluvial Oreamuno
3	229293	7	340.22	Alameda Oreamuno
3	229294	7	306.16	Alameda Oreamuno
3	229295	7	177.81	Alameda Oreamuno
3	229296	7	53.56	Alameda Oreamuno
3	229297	7	509.24	Alameda Oreamuno
3	229298	7	283.61	Alameda Oreamuno
3	229299	7	388.14	Alameda Oreamuno
3	229300	7	396.54	Alameda Oreamuno
3	229301	7	377.48	Alameda Oreamuno
3	229302	7	3124.2	Alameda Oreamuno
3	229303	7	2141.09	Alameda Oreamuno
3	229304	7	1967.71	Calle Publica Oreamuno
3	229305	7	435.18	Calle Publica Oreamuno
3	229306	7	2098.41	Calle Publica Oreamuno
3	229307	7	885.81	Calle Publica Oreamuno
3	229308	7	1206.08	Calle Publica Oreamuno
3	229309	7	2448.21	Calle Publica Oreamuno
3	229310	7	787.28	Calle Publica Oreamuno
3	229311	7	746.9	Calle Publica Oreamuno
3	229312	7	1230.66	Calle Publica Oreamuno
3	229313	7	303.86	Facilidades comunales Oreamuno
3	229314	7	695.34	Facilidades comunales Oreamuno
3	229315	7	2838.4	Facilidades comunales Oreamuno
3	229316	7	550.78	Parque Oreamuno
3	229317	7	2871.42	Parque Oreamuno
3	229318	7	749.22	Parque Oreamuno
3	229319	7	971.67	Zona de proteccion Oreamuno
3	229320	7	931.97	Zona de proteccion Oreamuno
3	229321	7	3255.26	Zona de proteccion Oreamuno
3	229322	7	3206.16	Zona de proteccion Oreamuno
3	229323	7	332.85	Zona verde Oreamuno
3	229324	7	7.59	Zona verde Oreamuno
3	229325	7	136.91	Zona verde Oreamuno
3	229326	7	572.6	Zona verde Oreamuno
3	229327	14	679.28	Zona verde Oreamuno
3	229328	7	12.04	Zona verde Oreamuno
3	229335	7	1584.04	Planta de tratamiento Oreamuno
3	263753	11	59444	Terreno para construir La Union
4	162279	8	270	Terreno para construir Sarapiquí
4	234361	7	230	Servidumbre sanitaria Heredia
4	234375	1	323	Servidumbre sanitaria Heredia
6	51317	1	150	Terreno para construir Puntarenas
6	75054	8	180	Terreno para construir Puntarenas
7	47506	6	787	Agricultura con una casa Cariari
7	65656	1	1667.61	Terreno de solar Pococi