

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA**

**INFORME FINAL No. FO-OPR-002-2019
AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO DE
AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y AUTOEVALUACIÓN
DE LA GESTIÓN**

15 DE JULIO DEL 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con fundamento en las competencias que le confieren a la Auditoría Interna el Artículo 31 de la Ley 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y de acuerdo con el Plan de Trabajo correspondiente al período 2019. El objetivo fue verificar que los procesos de Evaluación y Mejora relacionados con la Gestión de Control Interno Institucional se ejecutan de acuerdo con la normativa establecida en los temas de; Autoevaluación del Control interno a nivel institucional (ACI) y Autoevaluación de la Gestión.

El estudio se aplicó a los Informes de Autoevaluación del Control interno a nivel institucional (ACI) correspondiente al año 2018 y Autoevaluación de la gestión correspondientes al año 2019 y seguimiento correspondiente a los planes de acción de dichos procesos, utilizando como fecha de corte el 31-10-2019.

Se evidencia una falta de interés institucional en las Autoevaluaciones, tanto de Control Interno, como de Gestión, siendo más afectada la de Gestión, en cuanto a las medidas administrativas a través de las cuales se valora y los procedimientos de seguimiento correspondientes, por parte de la UPI, mostrando debilidades e incumplimientos normativos de documentación y respaldo.

Adicionalmente se muestra un deterioro en los niveles de calificación cualitativa de la gestión del Banco, cuya aplicación de acciones correctivas, no muestran los resultados requeridos.

Por otro lado, se detectan otro tipo de debilidades menos relevantes, como incumplimientos de plazos, carencia de información histórica y reprogramaciones no autorizadas para la atención de acciones correctivas.

Por último, se detectaron una serie de recomendaciones de auditoría, de evaluaciones previas, que no han sido cumplidas, generando la reiteración de las debilidades ya señaladas en otro período.

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



INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCION	4
1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	4
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA.....	5
2.1 PROCESO DE APLICACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERÍODO 2018.....	5
2.3 CONTENIDO INFORME DE CUMPLIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	17
2.4 PROCESO DE APLICACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PERÍODO 2019	18
2.5 CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	21
2.6 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA	26
3. CONCLUSIONES	28
3.1 AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	28
3.2 AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	30
4. RECOMENDACIONES	32



INFORME FINAL No. FO-OPR-002-2019
AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO
DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y
AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

1. INTRODUCCION

1.1 Justificación de la auditoría

La auditoría se realizó con fundamento en las competencias que le confieren a la Auditoría Interna el Artículo 31 de la Ley 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y de acuerdo con el Plan de Trabajo correspondiente al período 2019.

1.2 Objetivo General

Verificar que los procesos de Evaluación y Mejora relacionados con la Gestión de Control Interno Institucional se ejecutan de acuerdo con la normativa establecida en los temas de; Autoevaluación del Control interno a nivel institucional (ACI) y Autoevaluación de la Gestión.

1.3 Naturaleza y alcance de la auditoría

El Alcance comprende la evaluación de las gestiones realizadas por la Unidad de Planificación del BANHVI (UPI), a partir de la normativa externa e interna existente, en la materia objeto de estudio, para los Informes de Autoevaluación del Control interno a nivel institucional (ACI) correspondiente al año 2018 y Autoevaluación de la gestión correspondientes al año 2019 y seguimiento correspondiente a los planes de acción de dichos procesos.

La fecha de corte del estudio corresponde al 31-10-2019, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

El informe fue remitido, como preliminar, a conocimiento de esa Gerencia General, mediante oficio AI-OF-061-2020 del 03-06-2020, cuyo plazo de respuesta venció el 11-06-2020, sin que se obtuviera el criterio de parte de la administración, por lo que el informe únicamente incluye los resultados de la reunión de salida, celebrada el 22-05-2020.



1.4 Metodología aplicada

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la documentación aportada por la UPI, así como la Gerencia General, la Junta Directiva y la contenida en los medios electrónicos de que dispone el Banco Hipotecario de la Vivienda (Intranet y página Web), así como la evaluación de las recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por los órganos de fiscalización. Además, se aplicaron técnicas de auditoría como entrevistas, cuestionarios, revisión documental de la gestión administrativa, para la verificación del control interno.

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

2. RESULTADOS

2.1 Proceso de aplicación de Autoevaluación de Control Interno período 2018

2.1.1 El proceso de aplicación de la Autoevaluación de Control Interno, correspondiente al período 2018 y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Control Interno No. 8292, en su artículo 17, inciso b) que establece la obligación a los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República de realizar, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento de sus propios sistemas de control interno; y a su vez, la aplicación del "Modelo de madurez del sistema de control interno institucional", con el que se pretende dotar a las entidades y órganos de un instrumento para identificar el estado de madurez en que se encuentra su sistema de control interno, se inició en fecha 01-11-2018, a través de la emisión del memorando UPI-ME-127-2018, dirigido a la Gerencia General.

A través de dicho memorando se plantea una estrategia alternativa para la ejecución del proceso de Autoevaluación de Control Interno y la aplicación del "Modelo de Madurez", la cual consiste en lo siguiente:

"Dicho plan consiste en que la aplicación de la Autoevaluación del Control Interno 2018 y del Modelo de Madurez se realice en sesiones grupales de trabajo con la participación de las 18 jefaturas del Banco, distribuidas estas en 4 sesiones de trabajo de 90 minutos cada una, a ejecutarse en la tercera semana del mes de noviembre 2018."



*En una primera parte de la sesión, **cada dependencia completa las guías y en una segunda parte se aplicaría el modelo de madurez de forma grupal. Las acciones de mejora que deban ser establecidas, se propondrían de acuerdo a los resultados que se vayan dando en la misma sesión, o en bien en una sesión de trabajo individual con el área que corresponda. Asimismo, para el caso de tener dudas en temas específicos.***

*En virtud de lo anterior, se solicita autorización de ese Despacho de la estrategia descrita en párrafos precedentes para aplicar la Autoevaluación Control Interno 2018 y Modelo de Madurez, **en el entendido también que es responsabilidad de cada titular subordinado dar fe en sus respuestas al evaluar el sistema de control interno que ha venido estableciendo y perfeccionando en su dependencia y obligación de asistir a las sesiones de trabajo que se les convoque.** Lo anterior por cuanto la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional no sólo es del Jefe de la Institución sino de todos los titulares subordinados (artículo 10 de la Ley 8292).”(el destacado es nuestro)*

Dicho plan alternativo, fue debidamente aprobado por la Gerencia General, mediante memorando GG-ME-1092-2018 del 14-11-2018, por lo que este fue el procedimiento utilizado para la autoevaluación correspondiente al período 2018.

Sobre la implantación del proceso de Autoevaluación de Control Interno, al momento del desarrollo de este proceso de autoevaluación del 2018, el procedimiento aplicable era el PCEM-CAC-EV-PR01 “AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A NIVEL INSTITUCIONAL (ACI)”, el cual, en lo que interesa señala lo siguiente:

*“La Jefatura de la Unidad de Planificación **revisa que las guías estén debidamente completas, así mismo las justificaciones correspondientes** y los planes de acción. Conforme va recibiendo las respuestas las remite al Oficial de Planificación para continuar con su trámite...*

*La Jefatura de la Unidad de Planificación y el Oficial de Planificación discuten las **dudas y observaciones que se tengan respecto a las respuestas y documentación de respaldo brindadas por las dependencias que aplicaron la autoevaluación...**”(el destacado es nuestro)*

Adicionalmente el procedimiento cuenta con algunos anexos donde se detalla la forma de proceder, en el Anexo N°2 Cronograma de Actividades, se indica lo siguiente:



“4-Revisión y análisis de resultados *contemplándose evacuar dudas y consultas que se generen de los resultados del proceso y la verificación de la información consignada por cada dependencia o documentación de respaldo* (7 días).” (el destacado es nuestro)

En el Anexo N°3 Actividades de Revisión, se establece lo siguiente:

“4- Analiza el estado de cumplimiento asignado a cada pregunta de las guías versus las justificaciones dadas y la documentación de respaldo (de ser requerida).” (el destacado es nuestro)

Como se puede observar, en el procedimiento PCEM-CAC-EV-PR01 “AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A NIVEL INSTITUCIONAL (ACI)”, se establecen los diferentes mecanismos de control, que debe ejecutarla Unidad de Planificación Institucional (UPI), para verificar los resultados planteados por las jefaturas de cada unidad administrativa, en relación con las guías de autoevaluación de control interno, por ende, esta información puede ser verificada por terceros en forma posterior, incluyendo a la Auditoría Interna.

Sobre este tema, el “CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL”, de las “Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)”, establecen en lo que interesa, lo siguiente:

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de **asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional**, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y **los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas**, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...

4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente**, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”(el destacado es nuestro)



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Como se puede observar, de acuerdo con las normas señaladas, existe una obligación del Jerarca y los Titulares subordinados de recopilar, procesar, mantener y custodiar información que sea de calidad y que permita respaldar adecuadamente, las actividades de control que se desarrollan, aspecto que evidentemente no se está cumpliendo en el caso bajo análisis, con el procedimiento alternativo utilizado para aplicar la Autoevaluación de Control Interno, la implementación del Modelo de Madurez y el seguimiento a los Planes de Acción del período 2017.

Tal como se indicó anteriormente, la causa de la situación detallada se justifica en la aprobación por parte de la Gerencia General, de la aplicación del procedimiento alternativo, solicitado por la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, mediante memorando UPI-ME-127-2018, del 01-11-2018, dirigido a la Gerencia General, justificando el requerimiento en lo siguiente:

“Sin embargo, en virtud de la capacidad operativa de la Unidad y con el propósito de optimizar el recurso humano disponible y los tiempos de atención que se requieren para la atención en simultáneo de varios procesos institucionales calendarizados para los próximos cuatro meses (noviembre y diciembre 2018 y, enero y febrero 2019), a la luz de la preparación de lineamientos, revisión de la estrategia y guías para la autoevaluación del control interno del presente periodo, se propone un plan piloto que nos permita modificar el mecanismo de recolección de información.”(el destacado es nuestro)

En criterio de esta Auditoría interna, las justificaciones planteadas para modificar el procedimiento a través del cual se debe aplicar la Autoevaluación de Control Interno y el Modelo de Madurez no están adecuadamente sustentadas, considerando que este es un proceso de aplicación obligatoria y programada todos los años, por lo que la UPI debería tomar las previsiones necesarias con suficiente antelación, para disponer de los recursos necesarios para la implantación de este proceso. Asimismo, este proceso responde a una obligación legal establecida en el artículo 17, inciso b), de la Ley General de Control Interno No. 8292, donde se establece la obligación a los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República de realizar, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento de sus propios sistemas de control interno.

Sobre este aspecto en la reunión de salida, la jefatura de la UPI indica lo siguiente:



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

“La señora Longhan señala que no tiene dudas, y que este es un tema que se ha reiterado la misma situación y se da debido a la capacidad operativa, señala que en efecto hace unos años se dejaron de hacer procesos en cuanto a control interno lo cual fue debidamente comunicado y justificado.

Además indica que el tema de debilitamiento la Unidad de Planificación ha sido informado de forma reiterada a las anteriores Gerencias, ante esto el auditor indica que sería bueno que la señora Magaly realice un histórico a la actual Gerencia General, de las solicitudes de personal realizadas por la Unidad de Planificación (UPI), agrega también que la Auditoría tiene claro que ha habido en múltiples ocasiones, evaluaciones donde la Auditoría encuentra que hay procesos que no se están haciendo de la mejor manera y es porque se les ha ido cargando trabajo a la UPI con el mismo personal sin embargo siempre han existido justificaciones de por qué no tener más personal.”

El cambio en el mecanismo de implantación de la Autoevaluación de Control Interno, correspondiente al período 2018 y la aplicación del Modelo de Madurez, no permitió documentar adecuadamente el desarrollo de este proceso, dejando a criterio de las jefaturas, a través de su responsabilidad de “dar fe de sus respuestas”, asimismo y dada esta condición, dificulta a la UPI, la valoración, comparación y aplicación de ajustes, en los casos en que considerara incompatibles las respuestas dadas por las unidades administrativas, versus la documentación soporte correspondiente. Asimismo, dificulta a esta Auditoría Interna y a cualquier unidad de control posterior, para verificar el soporte a los resultados planteados.

2.1.2 Mediante memorando UPI-IN06-034-2019, del 07-03-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional y dirigido a la Gerencia General, se realizó la aplicación del “INFORME DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018 (SI-UPI-06)”, cuyos resultados, de acuerdo con lo señalado por la UPI, muestran en términos generales lo siguiente:

“En cumplimiento de la política M-UPI-CI-06 referente a la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, se presenta el Informe SI-UPI-06 con los resultados del proceso de correspondiente al período 2018.

*La autoevaluación del control interno fue ejecutada por 20 dependencias del Banco, las cuales han determinado que en su mayoría las medidas mínimas de control se están cumpliendo; **siendo el promedio a nivel Institucional de un 88%.***

Asimismo, para aquellas medidas mínimas de control que se cumplen parcialmente o no se cumplen (12 en total) se ha propuesto el respectivo plan de acción.”



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Como resultado de la aplicación de la metodología correspondiente, se tiene un total de 78 acciones en cumplimiento parcial o incumplidas, según se muestra en el cuadro N°2 del “INFORME DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018 (SI-UPI-06)”, según el siguiente detalle:

CUADRO NO. 1
CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS MÍNIMAS DE CONTROL INTERNO
PERIODO 2018

Dependencia	Estado de cumplimiento			Total ítems
	SI	NO	PARCIAL	
Gerencia General	39	0	5	44
Subgerencia Financiera	19	1	12	32
Subgerencia de Operaciones	4	3	25	32
Secretaría de Junta Directiva	28	0	0	28
Auditoría Interna	31	0	5	36
Asesoría Legal	29	0	0	29
Unidad de Planificación	37	0	0	37
Unidad de Riesgos	24	5	4	33
Unidad de Comunicaciones	28	1	0	29
Oficialía de Cumplimiento	36	0	0	36
Departamento TI	30	0	0	30
Dirección FOSUVI	25	2	2	29
Depto. Análisis y Control	25	3	0	28
Depto. Técnico	28	1	0	29
Dirección FONAVI	29	0	0	29
Depto. Financiero Contable	27	2	0	29
Tesorería e Inversiones	28	0	1	29
Depto. de Fideicomisos	27	0	0	27
Dirección Supervisión EA	27	1	0	28
Dirección Administrativa	42	3	2	47
Total	563	22	56	641
	88%	3%	9%	

Fuente: UPI IN06-034-2019 del 07-03-2019

Como se puede observar, de las 78 acciones incumplidas o cumplidas de forma parcial, 46 acciones (59%) corresponden o están bajo la responsabilidad de la plana gerencial.



Al igual que sucedió con la propuesta de modificar la forma en que se ejecutó la aplicación de la Autoevaluación de Control Interno 2018, el informe contiene una propuesta para el seguimiento de los Planes de Acción, justificada en la existencia de cargas laborales en el Banco, según se detalla:

“4.6. PROPUESTA DE PLANES DE ACCIÓN

Posteriormente de todo el análisis de los cuestionarios respondidos por las dependencias, se puede determinar que las debilidades en el Sistema de Control Interno son identificadas en otros procesos institucionales como lo son Autoevaluación de la Gestión, Recomendaciones de Auditoría Interna y Externa; así como recomendaciones de SUGEF y Contraloría.

Dado a esta situación esta Unidad propone realizar un vínculo entre los planes de Autoevaluación de la gestión, la propuesta de plan de mejora continua sobre los resultados del modelo de madurez y la debida planeación operativa de las dependencias.

Estos planes se pueden visualizar en el Anexo 1 “Vinculación del Plan Acción Autoevaluación de la Gestión con las medidas mínimas de Control Interno”.(el destacado es nuestro)

Sobre este tema, en el punto 5. de Conclusiones, se indica lo siguiente:

“Asimismo, con los resultados de este proceso se determina que muchos incumplimientos de las dependencias obedecen a debilidades identificadas en otros procesos y dado a las cargas laborales que existen actualmente en el Banco; se propone unificar planes de acción ya definidos como son los planes de acción de Autoevaluación de la Gestión y actividades de la Planeación Operativa 2019 con el fin de mejorar el cumplimiento de todos los planes aprobados.” (el destacado es nuestro)

Sobre este requerimiento de parte de la UPI, la Gerencia General, de acuerdo con la información analizada, mediante memorando GG-IN09-0242-2019 del 11-03-2019, traslada a conocimiento de la Junta Directiva, el Informe de Resultados de la Autoevaluación de Control Interno, en los siguientes términos:

“En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 de la Ley General de Control Interno, se adjunta para su conocimiento el memorando UPI-IN06-034-2019 suscrito por la Licda. Magaly Longhan Moya, Jefe de la Unidad de Planificación Institucional, en el que presenta el Informe de resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al periodo 2018, elaborado mediante la aplicación de la guía de autoevaluación a las diferentes unidades del Banco.”



Como se puede observar, la Gerencia General no avala, ni aprueba el contenido del oficio de la UPI, ni tampoco hace ninguna referencia al planteamiento de unificar el proceso de seguimiento a los Planes de Acción, junto con los planes de acción de la Autoevaluación de la Gestión y otros procesos de seguimiento al control interno institucional.

Por último, el informe correspondiente a la Autoevaluación de Control Interno 2018 y la aplicación del Modelo de Madurez, fueron conocidos por la Junta Directiva, en sesión 25-2019, celebrada el 28-03-2019, tomando el acuerdo #3, el cual indica lo siguiente:

“ ACUERDO N°3:

*Conocidos los informes presentados por la Administración, mediante oficios GG-IN09-0242-2019 y GG-ME-0243-2019, referidos a los resultados de la Autoevaluación del Control Interno 2018 y la aplicación del modelo de madurez del sistema de Control Interno, **se instruye a la Gerencia General para que ejecute las siguientes tareas:***

a) Vele por la ejecución adecuada y oportuna de los planes de acción elaborados para subsanar las debilidades identificadas en ambos estudios, debiendo presentar a esta Junta Directiva, de forma cuatrimestral, un reporte sobre el cumplimiento de dichos planes de acción.

b) Gestione la contratación de un experto que asesore a la Administración, en la implementación de actividades que contribuyan a mejorar la gestión institucional, en aspectos referidos a la cultura de cumplimiento y de control interno.

Acuerdo Unánime.-(el destacado es nuestro)

Sobre el cumplimiento e implantación de este acuerdo de la Junta Directiva, según consulta realizada a la funcionaria encargada del seguimiento de acuerdos de la Gerencia General, a la fecha 03-04-2020, el mismo se encuentra en la siguiente condición:

*“De conformidad con lo indicado por la Secretaria de la Gerencia General, el 07/02/2020, mediante correo electrónico; **en atención al punto a)** de este acuerdo, la GG envió a los Miembros de la Junta Directiva el oficio **GG-IN14-0091-2020** con fecha **24/01/2020** (Informe de avance de ejecución de los planes de acción de la autoevaluación de la gestión 2019 y la autoevaluación del control interno 2018, ocasión en la que se adjuntó el oficio **UPI-IN11-168-2019**, suscrito por la Sra. Magaly Longhan Moya.*

*Respecto al **punto b)** de este acuerdo, se le consultó a la Sra. Magaly Longhan el 10/02/2020; por lo tanto, de conformidad con lo indicado por la Sra. Longhan Moya, en este punto, **no hay ningún avance.**”*



Como se puede ver, en relación con el punto a) del acuerdo, el mismo no ha sido cumplido en los términos requeridos por la Junta Directiva, con la presentación de un informe cuatrimestral sobre el avance de los planes de acción, cuyo primer informe debió emitirse al 31-07-2019, siendo que como se analiza más adelante, únicamente se realizó un seguimiento en noviembre 2019, el cual no fue ejecutado específicamente para las acciones correspondientes a estos planes de acción, justificado en las cargas de trabajo de la UPI y de las diferentes instancias del Banco, sin que se pudiera verificar la existencia formal de una autorización al respecto.

En relación con el punto b) del acuerdo, relacionado con **“la contratación de un experto que asesore a la Administración, en la implementación de actividades que contribuyan a mejorar la gestión institucional, en aspectos referidos a la cultura de cumplimiento y de control interno”**, a pesar de la relevancia de esta contratación, el proceso no muestra ningún avance, casi un año después de emitido el acuerdo.

Respecto de este punto, la jefatura de la UPI, señala en la reunión de salida del 22-05-2020, lo siguiente:

*“En cuanto al punto anterior, la encargada de la Unidad de Planificación **hace la aclaración al Gerente General de que la UPI si ha coadyuvado con la Gerencia y de hecho existen oficios donde se remite a la Dirección Administrativa la posibilidad de buscar este experto, incluso el año pasado hicieron que se incluyera dentro del Plan de Capacitación 2020, actividades de capacitación en el tema, también han atendido el abordaje de la contratación de este experto sin embargo señala que hay un tema que la UPI discute con el área de recursos humanos porque se deben definir las prioridades ya que hay varios temas a la vez en línea con la consultoría a un experto que la Junta Directiva ha encomendado a la Gerencia y la UPI está coadyuvando a la Gerencia General, asimismo el personal se ha estado encontrando y se encontrará en diversas capacitaciones, no obstante si se han generado actividades para atender el tema a pesar de que no se ha podido lograr.**”(el destacado es nuestro)*

No obstante lo señalado por la jefatura de la UPI, en criterio de esta Auditoría Interna, el acuerdo se mantiene incumplido y de ser necesaria alguna solución alternativa, debería someterse al conocimiento de la Junta Directiva.

2.1.3 Por último, respecto del cumplimiento de los cronogramas en la presentación de los informes de Autoevaluación de Control Interno, a pesar de que el proceso se realizó utilizando una metodología alternativa que facilitaría a la UPI, el desarrollo de la autoevaluación, cuyo resultado fue comunicado el 07-03-2019, según el informe final remitido a la Gerencia



General, mediante memorando UPI-IN06-034-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional.

El Sistema de Información Gerencial (SIG), establece que este informe debe ser emitido por la UPI, como fecha máxima, el último día del mes de diciembre de cada año, es decir; en informe fue comunicado más de dos meses después de la fecha establecida por la normativa aplicable.

Sobre este aspecto, en la reunión de salida, la señora Magaly Longhan indica que a la Gerencia se le justificó debidamente porque se presentaba en destiempo, sine embargo; no se conocieron los detalles correspondientes.

2.2 Cumplimiento Planes de Acción Autoevaluación de Control Interno

2.2.1 Al igual que se señaló en el punto anterior, en relación la aplicación del proceso de Autoevaluación de Control Interno y la implantación del Modelo de Madurez del año 2018, el seguimiento a los Planes de Acción, relacionados con dicha autoevaluación, se realizaron utilizando procedimientos alternativos de seguimiento, según se detalla en el Memorando UPI-IN11-168-2019 del 20-12-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación y dirigido a la Gerencia General, donde se adjunta el “SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018” en lo que interesa se señala en el Alcance, lo siguiente:

*“En el plan de acción de la Autoevaluación el Control interno del periodo 2018 se determinaron debilidades de Control Interno; **debido a la carga laboral que posee el Banco en todos sus niveles esta Unidad propuso vincular el plan de acción de la Autoevaluación de la Gestión con las medidas mínimas de control interno.**”(el destacado es nuestro)*

Como consecuencia de esta vinculación, se señala en el informe que:

“En los resultados del proceso de Autoevaluación de Control Interno se detectaron 78 debilidades de las cuales se vincularon a 23 acciones correctivas del plan de acción de la Gestión relacionados en temas de evaluaciones desempeño, acatamiento de las recomendaciones y disposiciones que presentan los órganos de fiscalización y control, incumplimientos en los procesos institucionales, actualizaciones de políticas y procedimientos.”(el destacado es nuestro)



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

La aplicación de este mecanismo no permite determinar en forma fehaciente, la condición en que se encuentra cada una de las 78 acciones a que se hace referencia en el informe, ni los responsables vinculados con la obligación de su cumplimiento, de acuerdo con el contenido del cuadro N°2 del “INFORME DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018 (SI-UPI-06)”, adjunto al memorando UPI-IN06-034-2019, del 07-03-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional y dirigido a la Gerencia General. Únicamente como señala el informe, se detallan 23 acciones correctivas que debieron cumplirse durante el período 2019, de las cuales 16 acciones, para un 70% se muestran como cumplidas y 7 acciones se encuentran incumplidas.

Adicionalmente, de acuerdo con el requerimiento de esta Auditoría Interna, no se presenta de forma específica, documentación que respalde los resultados reflejados en la matriz de cumplimiento de los Planes de Acción, del período 2018., dada su vinculación con las acciones y respaldo de los Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión.

En criterio de esta Auditoría Interna, al igual que se señaló en el hallazgo anterior, el mecanismo de seguimiento de la Autoevaluación de Control Interno del período 2018, incumple con las disposiciones normativas internas, así como con las disposiciones del “CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL”, de las “Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)”, en relación con la documentación de los procesos de evaluación del control interno, aún cuando la modificación en el procedimiento haya sido aprobada por la Gerencia General.

La causa del cambio en el mecanismo de seguimiento de los Planes de Acción, según se detalla en el Memorando UPI-IN11-168-2019 del 20-12-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación y dirigido a la Gerencia General, al que se hizo referencia anteriormente, donde se adjunta el “SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018” es la siguiente:

*“En el plan de acción de la Autoevaluación el Control interno del periodo 2018 se determinaron debilidades de Control Interno; **debido a la carga laboral que posee el Banco en todos sus niveles esta Unidad propuso vincular el plan de acción de la Autoevaluación de la Gestión con las medidas mínimas de control interno.**”(el destacado es nuestro)*



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Nuevamente se justifica en la carga laboral que posee el Banco en todas las áreas, para requerir el cambio en los mecanismos de seguimiento, sin que se presente en forma detallada una justificación válida, considerando a criterio de esta Auditoría que al igual que la aplicación de la Autoevaluación de Control Interno, el seguimiento a los Planes de Acción de esta Autoevaluación, son obligaciones legales que deben estar debidamente programadas por la Unidad de Planificación, por lo que las mismas deben ser documentadas y ejecutadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

De igual forma que en el cambio en el mecanismo de implantación de la Autoevaluación de Control Interno, correspondiente al período 2018 y la aplicación del Modelo de Madurez, el mecanismo utilizado para el seguimiento de los Planes de Acción, no permitió documentar adecuadamente el cumplimiento de este proceso, y la definición clara de los responsables de los eventuales incumplimientos, asimismo y dada esta condición, dificulta a la UPI, la valoración, comparación y aplicación de ajustes, en los casos en que considerara incompatibles las respuestas dadas por las unidades administrativas, versus la documentación soporte correspondiente. Por otro lado, dificulta a esta Auditoría Interna y a cualquier unidad de control posterior, para verificar el soporte a los resultados planteados.

En relación con esta debilidad, en la reunión de salida, la licenciada señala que en este aspecto está de acuerdo y que están haciendo revisiones y ajuste en relación con este punto.

2.2.2 Por último, respecto del cumplimiento de los cronogramas en la presentación de los informes de Seguimiento al proceso de Autoevaluación de Control Interno, a pesar de que el proceso se realizó utilizando una metodología alternativa que facilitaría a la UPI y a que se cumplió con las disposiciones del SIG, donde se establece que este informe debe ser anual y presentarse como máximo la segunda semana de diciembre de cada año, y en el caso que nos ocupa fue presentado el 20-12-2019, no se cumplió con lo dispuesto por la Junta Directiva en el punto a) del acuerdo #3 de la sesión 25-2019, celebrada el 28-03-2019, donde se establecía el deber de la Gerencia General de:

“a) ... debiendo presentar a esta Junta Directiva, de forma cuatrimestral, un reporte sobre el cumplimiento de dichos planes de acción.”

De acuerdo con este acuerdo de la Junta Directiva, se debió presentar un informe de avance en la implantación de los Planes de Acción de la



Autoevaluación de Control Interno, con corte al mes de julio 2019 y posteriormente el informe bajo análisis, con corte a noviembre 2019.

2.3 Contenido Informe de Cumplimiento de Planes de Acción de Autoevaluación de Control Interno

En cuanto al contenido del informe de “SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO 2018”, adjunto al Memorando UPI-IN11-168-2019 del 20-12-2019, emitido por la jefatura de la Unidad de Planificación y dirigido a la Gerencia General, se tienen las siguientes observaciones:

- a. El informe no señala una fecha de corte, a la cual se muestran los resultados de avance de la implantación de las acciones correspondientes a la Autoevaluación de Control Interno 2018.
- b. Tal como se indicó anteriormente, en la Autoevaluación de Control Interno 2018, se determinaron 78 acciones a implementar para mejorar las disposiciones de Control Interno y dado el mecanismo utilizado por la UPI para el seguimiento, no se muestran las estadísticas, ni la condición de cada una de esas 78 acciones.
- c. Se indica en el informe, la existencia de 23 acciones al vinculadas con los Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión, de las cuales, se señala el cumplimiento de 16 de esas acciones, para un 70%. No obstante, en el Anexo a dicho informe, se muestra la siguiente condición:

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Acciones cumplidas al 100%	13	56.52%
Acciones de cumplimiento parcial menos 100%	8	34.78%
Acciones incumplidas	2	8.70%
Total	23	100.00%

Fuente: Anexo UPI-168-2019 Planes de Acción ACI-2018

Por lo anterior, los resultados mostrados en el informe de la UPI, no corresponde con la realidad de las acciones a la fecha del informe.

- d. El informe de seguimiento no muestra un detalle, ni la condición histórica de las acciones correspondientes a planes de acción anteriores, que permitan determinar el incumplimiento reiterado por parte de las unidades administrativas y la recomendación de eventuales sanciones por incumplimiento de los Planes de Acción correspondientes a otros períodos.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

- e. De las 23 acciones valoradas en el Informe de Seguimiento de Planes de Acción de la ACI 2018, que se encuentran en proceso o incumplidas, 3 acciones corresponden a la Subgerencia Financiera y 4 acciones corresponden a la Gerencia General, para un 30% de acciones que pertenecen a la plana gerencial, cuyo incumplimiento en los planes de acción ha sido reiterado.
- f. El informe no muestra recomendaciones sobre el eventual establecimiento de sanciones a las Unidades Administrativas que incumplen con los plazos de implantación de las acciones para mejorar el Control Interno.

2.4 Proceso de aplicación de Autoevaluación de la Gestión período 2019

El artículo 18 del acuerdo SUGEF 24-00 *Reglamento para juzgar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas*, establece la obligatoriedad para las entidades financieras de realizar una autoevaluación sobre el desempeño de su gestión, al menos una vez al año, con corte al 31 de julio de cada año, cuyos resultados se deben remitir a la Superintendencia, a más tardar el primer día hábil de octubre del año correspondiente.

Mediante oficio UPI-IN13-124-2019 del 25/09/2019, la Unidad de Planificación Institucional remite a la Gerencia General, el Informe de Autoevaluación de la Gestión, con corte al 31 de julio de 2019. La calificación final obtenida en este proceso es de grado de riesgo Normal según se especifica en el siguiente cuadro:

Matriz de Calificación Global de la
Gestión del BANHVI

	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**

Fuente: UPI-IN13-0124-2019



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Según se evidencia en el detalle, en esta oportunidad se logró una calificación cualitativa global de normalidad (1.55), aunque una de las áreas (Sistemas de Control) obtuvo un resultado que la ubican en nivel de irregularidad I y un área (Administración de Personal) se ubica en nivel de irregularidad II.

Para el periodo 2018, los resultados de la Autoevaluación de la Gestión son los que se detallan:

MATRIZ DE CALIFICACION 2018 GLOBAL DE GESTIÓN

	Puntaje Obtenido	Tipo de Nivel	Nivel de Puntaje	Ponderación del Factor	Calificación Final
Planificación	82.50%	Irreg. I	2	15%	0.30
Políticas y Procedimientos	84.44%	Irreg. I	2	15%	0.30
Administración de Personal	41.00%	Irreg. III	4	10%	0.40
Sistemas de Control	72.78%	Irreg. I	2	35%	0.70
Sistemas de Información Gerencial	92.86%	Normal	1	25%	0.25
TOTAL				100%	1.95

CALIFICACION CUALITATIVA FINAL	Irregularidad I
---------------------------------------	------------------------

Si bien es cierto, tal como hemos informado en nuestros informes de evaluación, durante los últimos periodos, la calificación cualitativa global del BANHVI es de normalidad, con excepción del año 2018, donde incluso se llegó a una calificación de Irregularidad I, se determinó en primera instancia, un debilitamiento sostenido de la gestión institucional, y en este período una recuperación de las calificaciones, según se detalla:

a. En el proceso del período 2014, los 5 factores evaluados¹ se reportaron en grado de normalidad; a partir de ese momento, gradualmente se fue desmejorando la calificación, hasta llegar al 2018 con 4 factores en algún grado de irregularidad y únicamente un factor en normalidad, para el período 2019, tal como se muestra en el cuadro correspondiente, nuevamente se presentan 3 factores en estado de normalidad, el Factor de Sistemas de Control en Irregularidad I y Administración de Personal en Irregularidad II:

Período	Calificación por Factor
2014	5 factores en grado de normalidad

¹ Factores: Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración de Personal, Sistemas de Control y Sistema de Información Gerencial



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

2015	4 factores en grado de normalidad, 1 factor en irregularidad I
2016	3 factores en grado de normalidad, 2 factores en irregularidad I
2017	2 factores en grado de normalidad, 2 factores en irregularidad I, 1 factor en irregularidad III
2018	1 factor en grado de normalidad, 3 factores en irregularidad I, 1 factor en irregularidad III
2019	3 factores en grado de normalidad, 1 factor en irregularidad I, 1 factor en irregularidad II

b. La puntuación de la calificación cualitativa institucional venía en aumento año tras año, pasando durante este período de 1 a 1.98 en 2018, ajustándose a una disminución de 1.55 para el período 2019, mostrando una recuperación significativa, según se detalla:

Período	Calificación	Calificación Cualitativa
2014	1	Normal
2015	1.1	Normal
2016	1.4	Normal
2017	1.7	Normal
2018	1.95	Irregularidad I
2019	1.55	Normal

Según lo dispuesto en el artículo 17 del Acuerdo SUGEF 24-00 “...Cuando dicha puntuación se ubique entre 1 y 1.75 inclusive se indicará que la calificación cualitativa es de nivel normal, cuando la puntuación sea igual o superior a 1.76 pero igual o inferior a 2.50 se ubicará en nivel 1, si la puntuación corresponde a un valor igual o superior a 2.51 pero igual o inferior a 3.25 corresponderá a un nivel 2, y si la puntuación es igual o superior a 3.26 se ubicará en nivel 3...” (Destacado es nuestro)

Según se evidencia, la calificación del 2018 rompió el límite máximo, luego de una tendencia de 5 años de aumento en la calificación, perdiéndose la calificación de normalidad para el año 2018 que se había mantenido hasta el 2017 y recuperándola nuevamente en la evaluación del año 2019.

c. La cantidad de acciones propuestas para subsanar las debilidades detectadas en los procesos de Autoevaluación de la Gestión, tienden a incrementarse en el transcurso del tiempo, pasaron de 50 en el año 2014 a 93 acciones correctivas para el período 2019; no obstante, es importante hacer la aclaración que tal incremento se ve afectado por la inclusión de los planes de acción correspondientes a la Autoevaluación de Tecnologías de Información, cuya incorporación al proceso de autoevaluación es más reciente y solo para el período 2019, muestra un total de 40 acciones de mejora.

d. El informe de Autoevaluación de la Gestión 2019, fue remitido a Junta Directiva mediante memorando GG-ME-1027-2019 del 25/09/2019 cumpliendo con el plazo establecido; según dispone el artículo 18 del acuerdo



SUGEF 24-00, donde se establece que los resultados de la evaluación deben remitirse a la Superintendencia a más tardar el primer día hábil de octubre del año correspondiente.

e. El informe fue conocido y aprobado por el órgano director, en sesión No.75-2019, celebrada el 26-09-2019, estableciendo mediante Acuerdo 4 de dicha sesión, lo siguiente:

Por tanto, se acuerda:

1) Aprobar el Informe de Autoevaluación de la Gestión del Banco Hipotecario de la Vivienda, con corte al 31 de julio de 2019, así como los planes de acción para atender las debilidades identificadas en cada área evaluada, de conformidad con los documentos que se adjuntan al oficio GG-ME-1027-2019 de la Gerencia General.

2) La Gerencia General deberá presentar cuatrimestralmente a esta Junta Directiva, un informe sobre el avance en la ejecución de los respectivos planes de acción.

3) Se autoriza a la Gerencia General, para que, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del acuerdo SUGEF 24-2000, comunique el presente acuerdo a la Superintendencia General de Entidades Financieras, remitiendo copia del informe de autoevaluación de la gestión, así como la opinión que al respecto ha emitido la Auditoría Interna en la nota AI-OF-150-2019.

Acuerdo Unánime y Firme.-(el destacado es nuestro)

Como se puede observar, la Junta Directiva requirió de la administración, la remisión de informes cuatrimestrales, sobre el cumplimiento del Plan de Acción de la Autoevaluación de la Gestión 2019, requerimiento que es coincidente con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial (SIG) en cuanto a la periodicidad, no así en relación con las fechas.

La remisión a la SUGEF se realizó mediante oficio GG-OF-1042-2019 del 30 de setiembre de 2019, cumpliendo con el plazo establecido en la normativa aplicable.

2.5 Cumplimiento Planes de Acción Autoevaluación de la Gestión

Mediante memorando UPI-IN14-010-2020 del 24-01-2020, la jefatura de la Unidad de Planificación trasladó a la Gerencia General los resultados del Seguimiento a los Planes de Acción producto de la Autoevaluación de la Gestión 2019.

Sobre los resultados, el oficio indica lo siguiente:



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

*“ En cumplimiento con los lineamientos establecidos para el seguimiento a los planes de acción propuestos para subsanar las debilidades detectadas en el **proceso de Autoevaluación de la Gestión ejecutado en el periodo 2019**, según lo establecido en el artículo No. 18 del Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas, Acuerdo SUGEF 24-00; y del procedimiento **PCEM-CAC-SP-PRO02 “Seguimiento a los Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión (AG)”**, se adjunta el Informe con los resultados del cumplimiento de planes de acción **AG con corte al 30 de noviembre de 2019**.*

*Finalmente, aunque el **Sistema de información Gerencial** del Banco contempla el flujo de información y periodicidad de elaboración del informe de seguimiento **cuatrimestral** de los planes de acción de Autoevaluación de la Gestión; la Junta Directiva con la aprobación del Informe de Autoevaluación de la Gestión 2019, mediante acuerdo No. 4, inciso 2 de la sesión 75-2019 del 26/09/2019 instruye a la Gerencia General para que presente **cuatrimestralmente a ese Órgano un informe sobre el avance en la ejecución de los respectivos planes de acción**, el informe adjunto permite cumplir con dicho acuerdo.”(el destacado es nuestro)*

Lo que indica la jefatura de la UPI en el segundo párrafo, en relación con el acuerdo de Junta Directiva No. 4, inciso 2 de la sesión 75-2019 del 26/09/2019, en criterio de esta Auditoría Interna, es una contradicción, por cuanto en ambos cronogramas, el establecido por el Sistema de Información Gerencial y el establecido por el acuerdo de Junta Directiva, se establece informar de forma cuatrimestral, la diferencia estaría en que el informe fue presentado a finales del mes de setiembre 2019, por lo que el seguimiento cuatrimestral debería hacerse con corte a enero 2020, pero este informe se desarrolla y plantea con base en lo establecido en el SIG, cuya fecha de corte se define al 30 de noviembre, debiéndose presentar el informe el último día hábil del mes de diciembre de cada año.

Partiendo de la mencionada premisa, la fecha de emisión del informe el 24-01-2020, no cumple con el plazo establecido en el SIG (31-12-2019), ni tampoco con la fecha de corte requerida por la Junta Directiva (31-01-2020).

En el alcance del informe se señala la fecha de corte y las acciones a las que se les dio seguimiento:

“El seguimiento al cumplimiento del plan de acción se realizó con corte al 30 de noviembre 2019; de las 53 acciones programadas para este periodo de estudio se tenía programado cumplir con 8 acciones, éstas a cargo de las



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

dependencias de Gerencia General, Comité de Auditoría, Auditoría Interna, Unidad de Planificación y la Dirección Administrativa.

Asimismo, se presentaron avance y cumplimiento en otras acciones que se encuentran programadas para periodos posteriores, se va a dar un detalle de estos más adelante.” (el destacado es nuestro)

Sobre el alcance detallado y de acuerdo con lo indicado en la valoración de la Autoevaluación de la Gestión 2019, queda la duda del seguimiento que debe hacerse a las 40 acciones correspondientes al Departamento de Tecnologías de Información, las cuales no se detallan en este informe y corresponden a 40 acciones, que representan un 43% de la totalidad de acciones detalladas en el informe remitido a la SUGEF.

Según indica el informe, el plan de acción propuesto para atender debilidades detectadas en el proceso de autoevaluación de la gestión 2019 contiene 53 acciones, pero para la fecha de corte al 30 de noviembre de 2019, se debieron cumplir 8 acciones, cuyo cumplimiento se dio en un 75%. El estado de las acciones al 30-11-2019 se indica en el siguiente detalle:

CUADRO NO. 1
ACCIONES CORRECTIVAS AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2019

Dependencias	Cumplida	Incumplida	Total	Eficiencia
Auditoría Interna	1		1	100%
Comité Auditoría	1		1	100%
Gerencia General	1	1	2	50%
Gerencia General/Dirección Administrativa		1	1	0%
Unidad de Planificación	3		3	100%
Total general	6	2	8	
% porcentaje	75%	25%		

Fuente: Oficio UPI-IN14-010-2020

Sobre las dos acciones que se presentan como incumplidas y que debieron estar cumplidas al 30-11-2020 por parte de la Gerencia General y la Dirección Administrativa, se presentan las justificaciones correspondientes y una reprogramación para su cumplimiento en fechas 30-01-2020 y 28-02-2020, cuya verificación se estaría realizando en el siguiente proceso de seguimiento, con corte al mes de marzo 2020.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

CUADRO NO. 3

EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS POSTERIORES A NOVIEMBRE 2019

Dependencias	Cumplida	En proceso	No iniciada	Total
Áreas administrativas		1		1
Auditoría Interna			5	5
Comité Auditoría			2	2
Dirección Administrativa		4	1	5
Dirección del Proyecto (DFC)		2		2
Dirección FONAVI		1		1
Dirección FOSUVI			5	5
Gerencia General		2	4	6
Gerencia General /Dirección Administrativa		4		4
Gerencia General / Unidad Planificación Institucional		1		1
Gerencia General y Junta Directiva		1	1	2
Junta Directiva		3	1	4
Unidad de Riesgos	3	4		7
Total	3	23	19	45

Fuente: Oficio UPI-IN14-010-2020

Según este cuadro, hay 23 acciones que iniciaron su ejecución y 3 se cumplieron por parte de la Unidad Riesgos; por lo que el avance podría estar siendo mayor a lo previsto, especialmente en el caso de la Unidad de Riesgos, donde las acciones, de acuerdo con la matriz y el respaldo correspondiente, presentan un cumplimiento del 100%.

Tal como se presentó en el caso de la Gerencia General, la Unidad de Riesgos, que también depende de la Junta Directiva, solicita la reprogramación de las acciones P-5 y SC-10 relacionadas con “*Implementar la herramienta que apoyará el proceso de cálculo y reporte de indicadores de riesgo*”, del 31-12-2019 al 28-02-2020.

Considerando esta solicitud y la de la Gerencia General, dentro de las recomendaciones que presenta el informe, dirigidas a la Gerencia General, se indica lo siguiente:

“Aprobar las reprogramaciones solicitadas de las acciones AP-1, AP-7, P-5 y SC-10 según detalle en el cuadro No. 2 y 4. ”

No obstante, dado que las acciones AP-1 y AP-7, corresponden a la Gerencia General y la P-5 y SC-10 corresponden a la Unidad de Riesgos su



reprogramación, en criterio de esta Auditoría Interna, debió someterse a la autorización de la Junta Directiva y no de la Gerencia General.

El informe fue remitido por la Gerencia General a la Junta Directiva, mediante oficio GG-IN14-0091-2020 del 24-01-2020, sin que se incluya en el documento ningún requerimiento a la Junta Directiva, para la autorización de reprogramación de las acciones detalladas por la UPI en su informe y que son responsabilidad de la plana Gerencial o de las Unidades dependientes de la Junta Directiva. Al respecto la Junta Directiva valoró el informe en la sesión 16-2020 celebrada el 27-02-2020, emitiendo el acuerdo #3, según se detalla:

“ACUERDO N°3:

*Conocido el informe sobre los resultados de la **Autoevaluación del Control Interno 2019 y del Índice de Gestión Institucional**, adjuntos al oficio GG-IN09-0174-2020, se instruye a la Gerencia General para que vele por la ejecución adecuada y oportuna de los planes de acción, elaborados para subsanar las debilidades identificadas en dichos estudios.*

Acuerdo Unánime.-“ (el destacado es nuestro)

Como se observa, en el Acuerdo de la Junta Directiva, no se hace referencia al informe de avance, en el cumplimiento de los Planes de Acción correspondientes a la Autoevaluación de la Gestión del período 2019, mucho menos se hace referencia a la aprobación a la Gerencia General y la Unidad de Riesgos, de ampliaciones de plazos para el cumplimiento de las acciones incumplidas, de acuerdo con Plan de Acción original, aprobado en setiembre 2019. Debido a lo anterior, las solicitudes de ampliación de plazos no han sido aprobadas por las instancias correspondientes.

En cuanto a la elaboración del informe de seguimiento, de acuerdo con lo señalado en informes anteriores de esta Auditoría Interna y en relación con este tema, cabe indicar que éste presenta las mismas características de los anteriores informes valorados con corte a marzo 2017 y noviembre 2018, donde no indica si el responsable que no cumple con las acciones es reincidente en los incumplimientos de acciones de manera injustificada. Aunque para este caso, dado que corresponde a un período de valoración relativamente corto y solo se presenta el incumplimiento de 2 acciones, a pesar del incumplimiento reportado, en el informe no se propone la aplicación de alguna medida sancionatoria; únicamente se recomienda a la Junta Directiva aprobar la reprogramación para las acciones incumplidas.

Adicionalmente, no se hace referencia, ni se valoran acciones incumplidas, correspondientes a Planes de Acción de otros períodos de Autoevaluación de



la Gestión, con el objetivo de documentar los señalado en el párrafo anterior, y establecer o recomendar las medidas sancionatorias pertinentes.

2.6 Seguimiento de Recomendaciones Informes de Auditoría Interna

De acuerdo con la evaluación y seguimiento de informes anteriores, se determinó la existencia del Informe Final N° AC-CUM-003-2018 “Seguimiento a los Planes de Acción, 2017 Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación del Control Interno”, el cual fue comunicado a la Junta Directiva, mediante oficio AI-OF-139-2018 del 30-07-2018.

Dicho informe fue conocido y aprobado por la Junta Directiva del Banco, mediante acuerdo 8, de la sesión 53-2018, celebrada el 20-09-2019, tomando el siguiente acuerdo:

“Por tanto, se acuerda:

Acoger en todos sus extremos, las recomendaciones contenidas en el apartado 4. del informe AC-CUM-003-2018 de la Auditoría Interna, denominado “Seguimiento a los planes de acción 2017: Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación del Control Interno”; y se instruye a la Gerencia General para su debido y oportuno cumplimiento.

Acuerdo Unánime y Firme.-“

En relación con las recomendaciones contenidas en el mencionado informe, al 31-03-2020, de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría interna, las mismas se encuentran en la siguiente condición:

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Recomendaciones Cumplidas	4	50%
Recomendaciones Incumplidas	4	50%
Total	8	100.00%

Fuente: Sistema de Seguimiento de Recomendaciones AI al 31-03-2020

En el Anexo #1 de este informe, se muestra el detalle de cada una de las recomendaciones, las cuales en su totalidad se encuentran bajo la responsabilidad de la Gerencia General y cuya última fecha para cumplimiento era el 30-06-2019.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Como relevancia, se detallan las 4 recomendaciones que se encuentran incumplidas, dada su relación con el contenido de este informe y la reincidencia con los incumplimientos normativos detallados:

Fecha Cumplimiento	Detalle de Recomendación
30/06/2019	<p>Ordenar a la Gerencia General, que de forma inmediata, implemente las acciones que correspondan a fin de lograr el cumplimiento de las acciones propuestas en los procesos de Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación de Control Interno, cuya ejecución se encuentra pendiente a la fecha. Por el impacto que tiene a nivel global, deberá dar atención prioritaria a las acciones cuya responsabilidad recae directamente sobre el nivel gerencial. (Ref. 2.1.2., 2.1.5., 2.1.6., 2.2.3.)</p> <p>Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del acuerdo tomado por la Junta Directiva, y evidencia que demuestre la gestión realizada por la Gerencia General.</p>
31/01/2019	<p>Ordenar a la Gerencia General, que de forma inmediata, realice una valoración tendiente a determinar las posibles medidas sancionatorias a aplicar a los funcionarios que dependen de esa Gerencia, responsables del incumplimiento de los planes de acción propuestos en los procesos de Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación de Control Interno, y actúe de conformidad con lo dispuesto en la Política M-UPI-CI-05 y M-UPI-CI-06, respectivamente. (Ref.2.1.2., 2.1.5., 2.1.6., 2.2.3.)</p> <p>Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del acuerdo tomado por la Junta Directiva, y evidencia que demuestre la gestión realizada por la Gerencia General.</p>
28/02/2019	<p>Girar instrucciones a la Gerencia General, para que se revise y ajuste, en lo que corresponda, la normativa interna relacionada con el proceso de seguimiento a los planes de acción, propuestos en los procesos de Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación de Control Interno. La valoración debe considerar al menos los siguientes ítems:</p> <p>a. Establecer el mecanismo sancionatorio a aplicar por parte de la Junta Directiva, en caso que el incumpliendo de acciones correctivas provenga del nivel gerencial, u otra instancia que dependa de ese órgano. (Ref. 2.1.2., 2.2.3.)</p> <p>Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del acuerdo tomado por la Junta Directiva, y evidencia que demuestre la gestión realizada por la Gerencia General.</p>



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

31/01/2019	<p>4.5. Girar instrucciones a la Gerencia General, para que se revise y ajuste, en lo que corresponda, la normativa interna relacionada con el proceso de seguimiento a los planes de acción, propuestos en los procesos de Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación de Control Interno. La valoración debe considerar al menos los siguientes ítems:</p> <p>d. Establecer, como caso de excepción debidamente justificado, la posibilidad de reprogramar el plazo establecido para el cumplimiento de las acciones propuestas en los procesos de autoevaluación. En caso que la administración avale la prórroga gestionada por el responsable, la misma deberá ser autorizada por la Junta Directiva. (Ref. 2.1.2., 2.1.5., 2.1.6.)</p> <p>Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del acuerdo tomado por la Junta Directiva, y evidencia que demuestre la gestión realizada por la Gerencia General.</p>
------------	---

Fuente: Sistema de Recomendaciones de la Auditoría Interna al 31-03-2020

Como se puede observar, los aspectos destacados en negrita, contenidos en las recomendaciones incumplidas, se reflejan nuevamente en este estudio.

3. CONCLUSIONES

3.1 Autoevaluación de Control Interno

3.1.1 A pesar de la existencia de una obligación normativa, establecida a nivel de la Ley General de Control Interno, Ley 8292, no se evidencia interés institucional, para ejecutar anualmente la Autoevaluación de la Gestión y a pesar de requerirse hace muchos años y estar programada en la normativa interna, todos los años se presentan dificultades de parte de la Unidad de Planificación Institucional (UPI), para la realización de esta Autoevaluación y de parte de las Autoridades Superiores, para supervisar y garantizar que este proceso obligatorio, se realice de acuerdo con las disposiciones legales e internas pertinentes. Asimismo, en el desarrollo de la Autoevaluación de Control Interno, correspondiente al año 2018, no se cumplió con la normativa relacionada con la documentación de los procesos de Control Interno, dificultando la verificación de los resultados correspondientes. (Ref 2.1.1 y 2.1.2)



3.1.2 De igual manera, no se evidencia el compromiso institucional para cumplir con los planes de acción complementarios, propuestos para subsanar las debilidades detectadas en los procesos de Autoevaluación de Control Interno. El informe elaborado por la UPI en el mes de noviembre 2019, a pesar de mostrar un cumplimiento adecuado del 88%, la forma en que fue ejecutado, sin identificar de forma específica las acciones establecidas en la Autoevaluación de Control Interno 2018 y su relación con las acciones de la Autoevaluación de la Gestión, demuestran nuevamente la falta de compromiso en la realización del proceso. (Ref 2.1.3.)

3.1.3 El mecanismo utilizado para recabar la información correspondiente a la Autoevaluación de Control Interno y el modelo de Madurez, a través de un Plan Piloto, con la celebración de sesiones grupales con las jefaturas del Banco, sin contar con la información respaldo correspondiente y bajo el entendido de que los titulares subordinados dan fe de sus respuestas al evaluar el control interno, incumplen con las disposiciones mínimas de control interno, establecidas en las “Normas para el Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)”, específicamente en relación con la documentación de los procesos de control interno. (Ref. 2.1.1)

3.1.4 Las justificaciones planteadas por la jefatura de la UPI para modificar el procedimiento a través del cual se debe aplicar la Autoevaluación de Control Interno 2018 y el Modelo de Madurez, así como los mecanismos de seguimiento de los Planes de Acción correspondientes, no están adecuadamente sustentadas, considerando que este es un proceso de aplicación obligatoria y programada todos los años, por lo que la UPI debería tomar las previsiones necesarias con suficiente antelación, para disponer de los recursos necesarios para la implantación de este proceso. (Ref 2.1.2, 2.2.1)

3.1.5 Existen incumplimientos reiterados de parte de la Unidad de Planificación Institucional sobre temas relacionados con la aplicación de la Autoevaluación de Control Interno, sin que se establezcan medidas correctivas, ni eventuales sanciones, tal es el caso de:

- Falta de aplicación de procesos de cumplimiento de Planes de Acción detectados en estudios de la Auditoría Interna.
- Incumplimiento de plazos en la presentación de los informes de la Autoevaluación de Control Interno, sin argumentos que justifiquen tal condición.
- Modificación de los mecanismos de desarrollo y respaldo de la Autoevaluación de Control Interno.



- Incumplimiento de requerimientos específicos de la Junta Directiva, como lo es la contratación de un experto que asesore a la Administración en la implantación de actividades que contribuyan a mejorar la gestión institucional, en aspectos referidos a la cultura de cumplimiento y de control interno. (Ref. 2.1.1, 2.1.2, 2.2.1)

3.1.6 El informe de Cumplimiento de Planes de Acción de la Autoevaluación de Control Interno 2018, presenta una serie de debilidades de control, que no permiten establecer las áreas o funcionarios que han sido reiterativos en el incumplimiento de acciones para fortalecer el control interno y poder establecer las responsabilidades de esos funcionarios, amparados en documentación adecuada, condiciones que ya han sido detectadas y comunicadas en períodos anteriores, tales como:

- La carencia y comunicación de resultados de un seguimiento a los Planes de Acción correspondientes a períodos anteriores, identificando la reiteración en los incumplimientos detectados.
- La falta de identificación y responsables de cada una de las 78 acciones detectadas en la Autoevaluación de Control Interno 2018.
- La falta de normativa interna sobre la definición de responsabilidades, tanto para los funcionarios dependientes del jerarca, como para los dependientes de la Gerencia General.
- Como consecuencia de lo anterior, la carencia de recomendaciones en los informes de Autoevaluación de Control Interno, para establecer sanciones a las áreas que incumplen en forma reiterada. (Ref 2.3)

3.2 Autoevaluación de la Gestión

3.2.1 Los resultados históricos obtenidos en la aplicación de la Autoevaluación de la Gestión en el Banco, han reflejado, aun cuando para el periodo 2019, se muestra una disminución en la calificación cualitativa, un desmejoramiento en los resultados de la Autoevaluación y una ineficiente aplicación de los Planes de Acción correspondientes, los cuales a pesar de su cumplimiento parcial, no han logrado revertir de forma significativa la tendencia de debilitamiento de la Gestión Institucional, llegando incluso en el periodo 2018 a estar en calificación de Irregularidad I. Esta tendencia y la falta de compromiso en el cumplimiento de los Planes de Acción se han reflejado sobre todo a nivel Gerencial, tal como ha sido señalado en ocasiones anteriores por esta Auditoría Interna. (Ref. 2.4)

3.2.2 Los informe de Cumplimiento de Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión 2019, al igual que los de Autoevaluación de Control Interno,



presentan una serie de debilidades de control, que no permiten establecer las áreas o funcionarios que han sido reiterativos en el incumplimiento de acciones para fortalecer la gestión institucional y poder establecer las responsabilidades de esos funcionarios, amparados en documentación adecuada, condiciones que ya han sido detectadas y comunicadas en períodos anteriores, tales como:

- La carencia y comunicación de resultados de un seguimiento a los Planes de Acción correspondientes a períodos anteriores, identificando la reiteración en los incumplimientos detectados.
- La falta de normativa interna sobre la definición de responsabilidades, tanto para los funcionarios dependientes del jerarca, como para los dependientes de la Gerencia General.
- Como consecuencia de lo anterior, la carencia de recomendaciones en los informes de Autoevaluación de Control Interno, para establecer sanciones a las áreas que incumplen en forma reiterada. (Ref. 2.5)

3.2.3 Existen contradicciones y diferencias entre el contenido del Sistema de Información Gerencia (SIG) y las disposiciones de los acuerdos de Junta Directiva, relacionados con la emisión de informes de seguimiento al cumplimiento de los Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión, cuya falta de homologación, podría estar generando incumplimientos a alguna de las dos disposiciones. (Ref. 2.5)

3.2.4 El informe de Cumplimiento a los Planes de Acción de la Autoevaluación de la Gestión 2019, emitido con corte al 30-11-2019, ya refleja requerimientos de reprogramaciones en los plazos establecidos para el cumplimiento de algunas de las acciones establecidas en los mismos; sin embargo, de acuerdo con lo evaluado, no se pudo comprobar que tales requerimientos hayan sido debidamente autorizados por el nivel jerárquico correspondiente, en este caso la Junta Directiva, dado que las solicitudes fueron planteadas por la Gerencia General y la Unidad de Riesgos, ambas dependientes del Jerarca. Debido a lo anterior, en nuestro criterio, esas acciones estarían incumplidas al momento de vencerse la fecha original de su cumplimiento. (Ref.2.5)

3.2.5 De los hallazgos planteados en este informe, muchas de las debilidades detectadas podrían estar subsanadas, de acuerdo con la implantación de las recomendaciones planteadas por esta Auditoría Interna en el Informe Final N° AC-CUM-003-2018 “Seguimiento a los Planes de Acción, 2017 Autoevaluación de la Gestión y Autoevaluación del Control Interno”, el cual fue comunicado a la Junta Directiva, mediante oficio AI-OF-139-2018 del 30-07-2018; sin embargo, tal como se detalló en el apartado correspondiente, existe



un cumplimiento de un 50% de las recomendaciones planteadas, manteniéndose 4 recomendaciones incumplidas al 31-03-2020, o que nuevamente refleja la falta de interés institucional en el fortalecimiento de los procesos de gestión y el control interno institucional. Lo anterior, a pesar de la incidencia que el reiterado incumplimiento de las recomendaciones de los órganos de control, muestran en las calificaciones de los diferentes entes supervisores.

4. RECOMENDACIONES

En relación con los informes de la Auditoría Interna dirigidos al jerarca y a los titulares subordinados, la Ley General de Control Interno No. 8292 establece:

*“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.”

*Artículo 37.- **Informes dirigidos al jerarca.** Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que*



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

A la Gerencia General

4.1. Ordenar a la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, establecer las medidas de control necesaria, para garantizar la ejecución de la Autoevaluación de Control Interno y el desarrollo del seguimiento a los Planes de Acción correspondientes, de acuerdo con las fechas establecidas en el Sistema de Información Gerencial y los requerimientos de la Junta Directiva, y de forma independiente a las gestiones relacionadas con la Autoevaluación de la Gestión. Lo anterior considerando la obligación legal de aplicar esta Autoevaluación establecida en la Ley General de Control Interno, Ley 8292 y la necesidad de documentar adecuadamente los procesos de fortalecimiento del control interno y la identificación de eventuales responsabilidades sobre los titulares subordinados que no cumplan con las acciones tendientes a mejorar el control interno, asignadas bajo su responsabilidad. (Ref. 2.1.1., 2.1.2.)

Nivel de riesgo: Alto

Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del oficio de instrucción de la Gerencia General, y evidencia que demuestre la gestión de seguimiento realizada por la Gerencia General.

4.2. Proceder de forma inmediata y en coordinación con la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, en cumplimiento a lo dispuesto en el inciso b) del Acuerdo 3, de la sesión 25-2019, celebrada el 28-03-2019, a gestionar la contratación de un experto que asesore a la Administración, en la implementación de actividades que contribuyan a mejorar la gestión institucional, en aspectos referidos a la cultura de cumplimiento y de control interno. (Ref. 2.1.2)

Nivel de riesgo: Medio

Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del oficio de contratación del profesional correspondiente, por la Gerencia General.



4.3 Solicitar a la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, realizar una revisión exhaustiva de las Metodologías establecidas, tanto para la Autoevaluación de Control Interno, como la Autoevaluación de la Gestión y el seguimiento a los Planes de Acción correspondientes, con el objetivo de incorporar como parte del producto final, seguimientos a los Planes de Acción de períodos anteriores y estadísticas que permitan establecer los incumplimientos reiterativos de los diferentes titulares subordinados, en la implantación de las acciones establecidas para mejorar el control interno y la gestión institucional.(Ref 2.3)

Nivel de riesgo: Alto

Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia de las metodologías señaladas, debidamente aprobadas por la instancia correspondiente e incorporando las disposiciones recomendadas.

4.4 Solicitar a la jefatura de la Unidad de Planificación, realizar una verificación de las disposiciones del Sistema de Información Gerencia (SIG), en función de los plazos dispuestos para la presentación de los Informes de Autoevaluación de Control Interno y de Gestión, así como los informes de seguimiento a los Planes de Acción de ambas autoevaluaciones y verifique los plazos de presentación, con los requerimientos planteados por los diferentes acuerdos de la Junta Directiva, unificando los criterios correspondientes. (Ref. 2.5)

Nivel de Riesgo: Medio

Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia de los cronogramas del SIG, debidamente aprobados por la instancia correspondiente e incorporando las disposiciones establecidas en los acuerdos de Junta Directiva.

4.5 Gestionar ante la Junta Directiva y con justificaciones debidamente verificadas, la aprobación de la reprogramación de fechas, para el cumplimiento de los Planes de Acción, gestionadas tanto por esa Gerencia General, como por la Unidad de Riesgos y cualquier otro Titular subordinado que así lo requiera, entre tanto se implanta la recomendación de Auditoría Interna pendiente, relacionada con este tema. (Ref. 2.5)

Nivel de Riesgo: Medio



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoría Operativa de los procesos de Seguimiento de Autoevaluación de Control Interno y Autoevaluación de la Gestión

Informe Final FO-OPR-002-2019

Para dar por cumplida esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna copia del acuerdo de Junta Directiva, aprobando la reprogramación del cumplimiento de las acciones que gestione a Gerencia General.

Atentamente,

Lic. Mauricio González Zumbado
Auditor Interno a.i.

c.c.: Papeles de Trabajo
Archivo