22 de setiembre del 2020
AI-OF-107-2020

Licenciado
Dagoberto Hidalgo Cortés
Gerente General

Estimado señor:

En cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo SUGEF 24-00, y de conformidad con nuestro Plan de Trabajo 2020, se realizó una verificación de la documentación respaldo de las preguntas formuladas en la Autoevaluación de la Gestión 2019-2020 del BANHVI, a fin de emitir la opinión correspondiente.

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

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

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

Atentamente,

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2020.09.22 14:20:02 -06'00'

MBA. Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno

Adj.: Informe
c.e.: Archivo

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA
Informe Final Nº AC-CUM-005-2020
22 de setiembre 2020

AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2019-2020

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la Auditoría

Mediante oficio GG-ME-01024-2020 del 10 de setiembre del 2020, la Gerencia General del BANHVI remitió a esta auditoría el Informe sobre los resultados de la Autoevaluación de la Gestión 2019-2020 del Banco Hipotecario de la Vivienda (con corte al 31 de Julio 2020), para su revisión y emisión de la opinión correspondiente.

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

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

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

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

1.2 Objetivo

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

1.3 Alcance

La verificación comprende las actividades realizadas en las unidades administrativas del BANHVI, para el período comprendido entre el 01 de agosto 2019 y 31 de julio 2020.

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

1.4 Metodología de verificación

- ✓ Se recibió de la Unidad de Planificación la documentación que respalda el resultado obtenido en la Autoevaluación de la Gestión 2019-2020.

- ✓ Se procedió a cotejar cada una de las preguntas evaluadas contra los documentos de respaldo correspondientes (incluidos en el aparte de justificación).

- ✓ Se valoró que la clasificación que se le asignó a cada una de las preguntas (en cumple, cumple parcialmente alto, cumple parcialmente bajo, no cumple y no aplica) fuera debidamente justificada.

- ✓ Se revisaron los cálculos obtenidos para cada pregunta.

- ✓ Se evaluó que las preguntas de los cuestionarios fueran razonables y se apegaran a la realidad del Banco.

2. RESULTADOS

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

MATRIZ DE CALIFICACION 2020 GLOBAL DE GESTIÓN

	Puntaje Obtenido	Tipo de Nivel	Nivel de Puntaje	Ponderación del Factor	Calificación Final
Planificación	97,50%	**Normal**	1	15%	0,15
Políticas y Procedimientos	94,44%	**Normal**	1	15%	0,15
Administración de Personal	59,00%	**Irreg. II**	3	10%	0,30
Sistemas de Control	88,61%	**Normal**	1	35%	0,35
Sistemas de Información Gerencial	92,86%	**Normal**	1	25%	0,25
TOTAL				**100%**	**1,20**

CALIFICACION CUALITATIVA FINAL	**NORMAL**

2.1. FACTOR PLANIFICACIÓN

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministrada por la Administración, se concluye que la evaluación se encuentra debidamente soportada en la documentación remitida, y en el conocimiento que se tiene de la operación, por lo que no hay recalificación que gestionar.

CONCLUSIÓN

Como resultado de la verificación de los cuestionarios, y en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2020, Factor Planificación, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Verificación de Auditoría	
	Puntuación	Calificación
P1	95.59%	Cumple
P2	100%	Cumple
P3	100%	Cumple
P4	100%	Cumple
P5	100%	Cumple
P6	100%	Cumple
P7	96.17%	Cumple
P8	95%	Cumple
P9	75%	Cumple Parcialmente Bajo
P10	100%	Cumple
Total	**97.50%**	**Cumple**
Calificación Factor		**NORMAL**

La puntuación general del factor, en relación con el año anterior, pasó de 91% a 97.50%, por lo que la calificación se mantiene en Normal.

La mejoría observada en la autoevaluación de este factor se da principalmente por el cumplimiento en establecer normas para un mejor cumplimiento en regulaciones relacionadas con la SUGEF, como por ejemplo el puesto de Oficial de Cumplimiento Normativo.

Es importante resaltar que, dentro de las preguntas para valorar la Gestión, se incluyó el tema del COVID-19, y las gestiones realizadas en mitigar los efectos de la Pandemia.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2019-2020, Factor Planificación, son razonables.

ANEXO No 1
AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2020

FACTOR: PLANIFICACION

OBJETIVO: "Determinar si se planifican las actividades de la institución para alcanzar sus objetivos y metas y si se ejerce un adecuado seguimiento y control para lograr su cumplimiento."

Ítem		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
P1	La entidad dispone de un proceso formal de planificación estructurado a largo y corto plazo, el cual se ajusta a la realidad de la entidad y del mercado para la buena toma de decisiones de los Directores y la Plana Gerencial. (Objetivos, metas, parámetros, supuestos planes de acción, plazos y disposición de recursos para ello.)	1				
	El proceso de Planificación Estratégica, en la entidad pone en evidencia la comprensión identificación y conocimientos claros, por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial, de los tipos de riesgos inherentes: Crédito, Liquidez, Cambiario, por variaciones en las tasas de interés, Operacional, Reputación, Legal, Riesgo país y otros que podrían surgir por la naturaleza, tamaño y alcance de las operaciones de la entidad en cada una de las áreas en lo aplicable a:					
P2	a) Capital	1				
P3	b) Activos fideicomisos y otras actividades fuera de Balance	1				
P4	c) Evaluación de Rendimientos	1				
P5	d) Liquidez	1				
P6	e) Sensibilidad a Riesgos de Mercado	1				
P7	Evidencia documental de que la Junta Directiva y Plana Gerencial evalúan oportunamente los riesgos a medida que siguen evolucionando los mercados financieros, las prácticas de manejo de riesgo y las actividades de la institución.	1				
P8	La Junta Directiva y la Plana Gerencial contemplan dentro de los planes estratégicos y operativos, medidas para controlar y evaluar las oportunidades, limitaciones competitivas y las debilidades estructurales.	1				
P9	Comunicación efectiva de los Planes Estratégicos y Operativos a toda la organización, según corresponda, asegurando que los planes sean compartidos por la Junta Directiva y la Plana Gerencial, con los correspondientes niveles de la entidad.		1			
P10	Supervisión, evaluación y verificación del cumplimiento por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial, de las diferentes etapas de implementación de los Planes Estratégicos y Operativos, dejando evidencia formal de dicha labor.	1				
Total Factores en cada Clasificación		**9**	**1**	**0**	**0**	**0**
# Factores evaluados aplicables		**10**	**10**	**10**	**10**	
Porcentaje de factores evaluados		**0,90**	**0,10**	**0,00**	**0,00**	
Ponderación asignada a cada clasificación		**100%**	**75%**	**35%**	**0%**	
Aporte de cada clasificación		**0,90**	**0,08**	**0,00**	**0,00**	
Puntuación		**97,50%**				
		CUMPLE				

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	**1**
Ponderación del Factor	**15%**
CALIFICACION FINAL:	**0,15**
CALIFICACION DEL FACTOR:	**Normal**

2.2. FACTOR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

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

Gerencia General

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
1	PP-6	Cumple	Cumple parcial alto	Se recalifica a "cumple parcial alto", dado que, aunque existe una política actualizada para conflicto de intereses, no se aportó la documentación que respalde la justificación dada por la Gerencia General sobre su aplicación y utilidad.

CONCLUSIÓN

Como resultado de la recalificación planteada, en la matriz del ítem PP-6 del Factor Políticas y Procedimientos, la puntuación pasó de 80% a 77,22%, sin embargo, se mantuvo la calificación de cumplimiento parcial alto.

Al mantenerse la calificación del ítem PP-6, no se modificó la calificación general ni los porcentajes definidos por la Administración en la matriz general del Factor Políticas y Procedimientos de la Autoevaluación de la Gestión 2020.

La puntuación para el año 2020 se mantuvo en **94,44%**, lo que ubica al factor en el nivel **Normal.**

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2020-2019 (Factor Políticas y Procedimientos) son satisfactorios.

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2020

Cont Anexo No.1

FACTOR: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO: "Determinar que la organización cuenta, revisa, actualiza y se adhiere a políticas, procedimientos, y límites en todas sus operaciones, mediante los cuales maneja adecuadamente los riesgos que surgen de las actividades propias de la institución"						
Item		**Cumple**	**Cumplimiento Parcial Alto**	**Cumplimiento Parcial Bajo**	**No Cumple**	**No Aplica**
	Desarrollo por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial de políticas, procedimientos y límites claros y congruentes que permiten identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de: crédito, liquidez, cambiario, por variaciones en las tasas de interés, operacional o de funcionamiento, reputación, legal, derivados del grupo financiero, país, y otros que podrían surgir por la naturaleza, tamaño y alcance de las operaciones de la entidad, para cada una de las siguientes áreas, en lo que sea aplicable: (califique en forma individual cada una de las áreas)					
PP1	a) Capital.	**1**				
PP2	b) Activos, fideicomisos y otras actividades fuera de Balance.	**1**				
PP3	c) Evaluación de Rendimientos.	**1**				
PP4	d) Liquidez.	**1**				
PP5	e) Sensibilidad a riesgos de mercado.	**1**				
PP6	Existencia y cumplimiento de políticas, normas y procedimientos debidamente aprobados por la Junta Directiva o la Plana Gerencial, para la Administración Integral de Riesgos, Gobierno Corporativo y para la prevención de legitimación de capitales producto de actividades ilícitas.		**1**			
PP7	Revisión documentada, al menos una vez al año, por parte de la Junta Directiva y la Plana Gerencial; de las políticas, procedimientos y límites en materia de riesgos, con el fin de asegurar que sean acordes con las situaciones cambiantes tanto internas como del entorno.		**1**			
PP8	Sistemas de información que aseguren a la Plana Gerencial la comunicación evidente a todo el personal involucrado de las políticas, procedimientos y límites relacionados con la administración de los riesgos.	**1**				
PP9	Aplicación de procesos formales y claros con los cuales la Junta Directiva o el Consejo de Administración y la Plana Gerencial se aseguran el cumplimiento de las políticas, procedimientos y límites establecidos, por parte del personal involucrado.	**1**				
Total Factores en cada Clasificación		**7**	**2**	**0**	**0**	**0**
# Factores evaluados aplicables		**9**	**9**	**9**	**9**	**0**
Porcentaje de factores evaluados		**0,78**	**0,22**	**0,00**	**0,00**	
Ponderación asignada a cada clasificación		**100%**	**75%**	**35%**	**0%**	
Aporte de cada clasificación		**0,78**	**0,17**	**0,00**	**0,00**	
Puntuación		**94,44%**				

CUMPLE PARCIALMENTE ALTO

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	**1**
Ponderación del Factor	**15%**
CALIFICACION FINAL:	**0,15**
CALIFICACION DEL FACTOR:	**Normal**

2.5 FACTOR ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

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

Gerencia General

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
1	AP1	Cumple	Cumple parcial bajo	Se les pregunta lo siguiente: "El instrumento utilizado por la Junta Directiva para evaluar el desempeño de la plana Gerencial del Banco es idóneo y su aplicación permite que se cumplan con las directrices u objetivos propuestos en el mismo". En el caso de la GG se indica "Cumple" y se remiten como respaldo los acuerdos de junta respectivos y en el caso de la Junta Directiva se recalifica a "Cumple Parcial Bajo", dada la aprobación de un nuevo instrumento en julio 2020. Las respuestas son contradictorias, dado el nuevo mecanismo, en ambos casos debería ser "Cumple Parcial Bajo", considerando el criterio aplicado a la Junta Directiva. Se realizó la consulta a la UPI y estuvo de acuerdo, señalando que los cuestionarios de la Gerencia General no fueron modificados debido a que fueron entregados fuera de plazo.

2	AP1	Cumple	No Cumple	Ninguno de los instrumentos de evaluación valorados, muestra o tiene definidas implicaciones que puede tener una mala calificación, únicamente indican que la Junta Directiva podrá solicitar las explicaciones del caso y que el funcionario puede presentar las mismas, no se define ninguna condición, en caso de que las explicaciones no sean satisfactorias, o no se realicen y se mantenga una mala calificación, por lo que considero se debería recalificar a "No Cumple". Se consultó a la UPI y se indicó lo mismo que en la anterior.

Dirección Administrativa

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
8	AP3	Cumple parcial bajo	No Cumple	Para el período 2020, de acuerdo con la referencia que presenta la Dirección Administrativa, la evaluación del desempeño se debió realizar en el mes de Junio 2020 y a la fecha de esta revisión, dicha evaluación del personal del BANHVI no se ha realizado, por lo que, independientemente de las justificaciones planteada por a Dirección Administrativa, no se cumplió con los plazos de

				evaluación en ninguna de los dos períodos. Debido a lo anterior, esta Auditoria Interna considera que el item debe recalificarse a "No Cumple"
9	AP3	Cumple parcial bajo	No Cumple	De acuerdo con el análisis de la documentación soporte de este ítem, se comprobó que en el detalle de calificaciones se incluye un caso con una calificación de 8, sin que se indiquen las medidas o procesos sobre casos en que la calificación haya sido deficiente, además de no haberse realizado la evaluación correspondiente a junio 2020. Debido a lo anterior, considero que este ítem. debe recalificarse a "No Cumple".

CONCLUSIÓN

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2020, Factor Administración de Personal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Administración		Auditoría	
	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
AP1	89.17%	Cumple parcial alto	61.67%	Cumple parcial bajo
AP2	93.18%	Cumple parcial alto	93.18%	Cumple parcial alto
AP3	61.00%	Cumple parcial bajo	47.00%	Cumple parcial bajo
AP4	93.75%	Cumple parcial alto	93.75%	Cumple parcial alto
AP5	88.75%	Cumple parcial alto	88.75%	Cumple parcial alto

La puntuación general del factor pasó de 67% (cumple parcial bajo) a 59% (cumple parcial bajo), por lo que la calificación del factor se mantiene en **Irregularidad II**.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2019-2020 (Factor Administración de Personal) son satisfactorios.

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2020

Cont Anexo No.1

FACTOR: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

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

Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
AP1	La Junta Directiva aplica métodos o mecanismos técnicos para evaluar el desempeño de la Plana Gerencial.			1		
AP2	La Plana Gerencial se asegura que exista el personal idóneo en todos los niveles de la organización y que el mismo cumpla con los perfiles requeridos para cada puesto, que contemple un sistema que permita evaluar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados para asegurar un alto nivel de integridad del personal.		1			
AP3	Desarrollo e implementación de un sistema de evaluación del desempeño de los empleados, acorde con las funciones y responsabilidades de cada puesto.			1		
AP4	Desarrollo de mecanismos efectivos para evaluar que el ambiente laboral sea el idóneo para alcanzar las metas y objetivos de la entidad.		1			
AP5	Existencia, ejecución y cumplimiento de un programa permanente de capacitación del personal, que incluya entre los tópicos, temas relacionados con la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, así como sobre actividades relacionadas con lavado de dinero y otras actividades ilícitas conexas.		1			
Total Factores en cada Clasificación		0	3	2	0	0
# Factores evaluados aplicables		5	5	5	5	
Porcentaje de factores evaluados		0,00	0,60	0,40	0,00	
Ponderación asignada a cada clasificación		100%	75%	35%	0%	
Aporte de cada clasificación		0,00	0,45	0,14	0,00	
Puntuación		59,00%				
		CUMPLE PARCIALMENTE BAJO				

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	3
Ponderación del Factor	10%
CALIFICACION FINAL:	0,30
CALIFICACION DEL FACTOR:	Irreg. II

2.6 FACTOR SISTEMAS DE CONTROL

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

Gerencia General

No.	Ref.	Calificación Administración	Calificación Auditoría Interna	Justificación
2c	SC8	*Cumple*	*Cumple Parcialmente bajo*	Mediante correo electrónico del 15 de setiembre se solicitó a la UPI orientación para ubicar el soporte documental adecuado, recibiéndose la siguiente respuesta: *"En primera instancia aclararte que; … La evaluación aplicada por Gerencia General no fue revisada, solo se procedió a vaciar las calificaciones en las diferentes matrices y a organizar la información recibida de manera tardía el pasado 02 de setiembre, dado que ya nos encontrábamos ejecutando las actividades 12 y 13 del cronograma comunicado en el citado UPI-ME-114-2020 del 28/07/2020. Punto 9) del memorando mediante el cual se remite los resultados de la AG 2020 en el UPI 145-2020 del 09/09/2020."* Con fecha 17 de setiembre se recibe de la UPI, el siguiente correo electrónico:

				"c) Planes de acción derivados de la autoevaluación de la gestión y del sistema de control interno. La documentación de respaldo aportada refiere a un mecanismo mediante el cual se da seguimiento a la ejecución de los planes de acción tanto los que se originan de la autoevaluación del control interno como de los planes de acción de la AG, no hay acciones adicionales por ejemplo que le permitan a al GG asegurar el cumplimiento de dichos planes y al revisar la evidencia – referida a dichos planes pues se detectan incumplimientos en algunos de los seguimientos ejecutados en el periodo. Asimismo; y considerando: El informe de ejecución de los planes de acción de la AG 2019 con corte al 31/07/2020 (en el UPI-IN14-140-2020 del 28/08/2020) fue de un cumplimiento global del 78% , solo el 62% de las acciones propuestas fueron cumplidas y específicamente la GG obtiene un porcentaje de eficiencia del 50% En informe de seguimiento de los planes de acción de la AC 2019 con corte al 31/07/2020 (en el UPI-IN11-141-2020 del 28/08/2020 fue de un cumplimiento del 67%. La gerencia cumplió con una acción

				que tenía programada a esa fecha de corte e incumplió con otra. La acción no puede ser cumple, para mi es CPB". Verificados los argumentos de la UPI y la documentación soporte, se comparte criterio con esa unidad administrativa, reclasificándose del CUMPLE a CUMPLE PARCIAL BAJO.
2d	SC8	*Cumple*	*Cumple Parcialmente alto*	Mediante correo del 16 de setiembre se le indicó a la UPI una serie de condiciones sobre la documentación soporte para la valoración de la efectividad de los controles durante el período objeto de evaluación. Se obtuvo la siguiente respuesta el 17 de setiembre: *"d) Acuerdos y resoluciones de Junta Directiva* *En correo anterior me referí a la evidencia aportada la cual no venía completa y además venia con una omisión en el encabezado de la matriz aunque si se podía ver en la última columna de la matriz las fechas de corte.* *La acción no puede ser cumple, para mi es CPA"* Valorada la evidencia así como la posición de la UPI, el suscrito concuerda con el criterio de esa unidad administrativa y se realiza la

				reclasificación de CUMPLE a CUMPLE PARCIAL ALTO.
2h	SC8	*Cumple*	*Cumple parcialmente alto*	En correo del 16 de setiembre se consultó a la UPI sobre la integralidad del soporte documental, por cuanto se determinó que dicho soporte solo abordaba una parte de la normativa. Con fecha 17 de setiembre se recibe la siguiente respuesta: *"h) De los procesos iniciados para la implementación de nuevas normativas aplicables y remitidas por la SUGEF y Contraloría General de la Republica, entre otras; a saber: Acuerdo SUGEF 16-16, Acuerdo SUGEF 18-16, Acuerdo SUGEF 14-17, Acuerdo SUGEF 23-17, Acuerdo SUGEF 22-18.* *Se solicito la evidencia adicional, pero yo ya la hubiera recalificado… el proceso no se atendió en tiempo y forma por la Gerencia, no creo que pueda completarse en mediodía.* *No dispongo de elementos adicionales para revisar la justificación de la calificación, ante eso aplicaría la metodología y reclasificaría de acuerdo a la evidencia aportada, pero cumple no es."* Ante la circunstancia indicada esta Auditoría Interna modifica la

				calificación pasando de CUMPLE a CUMPLE PARCIAL BAJO.
7	SC	*Cumple*	*Cumple parcialmente alto*	Se verificó soporte documental y se considera reclasificación a cumple parcial alto y se recomienda plan de acción para el establecimiento de un mecanismo de valoración. Esto de conformidad con lo convenido con la misma Gerencia General.

Conclusión

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2020, Factor Sistemas de Control (SC), se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Calificación Auditoría	
	Puntuación	Calificación
SC1	100%	Cumple
SC2	100%	Cumple
SC3	100%	Cumple
SC4	100%	Cumple
SC5	100%	Cumple
SC6	74.44%	Cumple parcialmente bajo
SC7	100%	Cumple
SC8	65%	Cumple parcialmente bajo
SC9	77.81%	Cumple parcialmente alto
SC10	100%	Cumple
SC11	93.75%	Cumple parcialmente alto
SC12	96.43%	Cumple
SC13	85.71%	Cumple parcialmente alto
SC14	100%	Cumple
SC15	100%	Cumple
SC16	100%	Cumple

SC17	100%	Cumple
SC18	100%	Cumple
Calificación General	**88.61%**	**Cumple Parcialmente Alto**

A pesar de la reclasificación, la puntuación general del factor se mantuvo en **88.61%**, por lo que la calificación se mantiene en **Nivel Normal**.

En los demás aspectos, es nuestro criterio, que los resultados obtenidos en la Autoevaluación de la Gestión para el período 2020-2019, Factor Sistemas de Control son satisfactorios.

AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2020

Cont Anexo No.1

FACTOR: SISTEMAS DE CONTROL

OBJETIVO: "Determinar que la organización cuenta con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación".

Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
	La Junta Directiva, así como la Auditoría Interna , se cerciora de que la administración superior de la entidad evalúe permanentemente la eficiencia de los sistemas de control para establecer si responden apropiadamente a la naturaleza, escala de los negocios y nivel de riesgos de: crédito, liquidez, cambiario, por variaciones en las tasas de interés, operacional o de funcionamiento, legal, reputación, derivados del grupo financiero, país, y otros, en cada una de las siguientes áreas, en lo que sea aplicable:					
SC1	a) Capital.	1				
SC2	b) Activos, fideicomisos y otras actividades fuera de Balance.	1				
SC3	c) Evaluación de Rendimientos.	1				
SC4	d) Liquidez.	1				
SC5	e) Sensibilidad a riesgos de mercado.	1				
SC6	La gestión realizada por la Auditoría Interna, su independencia y el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo.			1		
SC7	La gestión realizada por la Auditoría Externa y su independencia.	1				
SC8	La función de la Gerencia para el establecimiento de controles que permitan el cumplimiento de los planes, políticas, disposiciones legales y reglamentarias.			1		
SC9	Corrección oportuna de las deficiencias y debilidades señaladas por la SUGEF, los Auditores Internos y Externos y las unidades o comités internos que realicen labores de control.		1			
SC10	Existencia de una estructura organizacional y administrativa con líneas de autoridad y responsabilidad claras que permitan una independencia entre las áreas de control y las líneas de negocios.	1				
SC11	La Junta Directiva y la Plana Gerencial tienen formalmente establecido y controlan que no se efectúen operaciones de: crédito, inversión, captación, compra y venta de activos o servicios, remuneraciones y otras transacciones; directa o indirectamente; en condiciones más favorables que las que se ofrece al público; favoreciendo más a directores, funcionarios, representantes legales o parientes.		1			
SC12	La Plana Gerencial ha establecido sistemas de control que permitan evaluar la calidad de los activos y demás riesgos inherentes a las actividades del negocio (Contempla la capacidad de la entidad para mentener permanentemente bien clasificada su cartera crediticia y reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos individuales de crédito)	1				
SC13	Existencia de una Unidad de Riesgo o un Comité de Riesgo, en función y tamaño, complejidad y perfil de riesgos del intermediario financiero, encargada de identificar, monitorear y controlar efectivamente los riesgos en que incurra la entidad y sus subsidiarias: que cuente con independencia respecto a las áreas tomadoras de riesgo. Asimismo, sus análisis son considerados en la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva y Plana Gerencial.		1			

SC14	Se Dispone y ejecuta un plan en materia de seguridad, aprobado por la Junta Directiva y la Plana Gerencial, el cuál estabelce las medidas mínimas de seguridad en la oficina principal, sucursales, agencias, otras oficinas y cajeros autómaticos, en función del tamaño, ubucación y naturalez de las operaciones.	**1**				
SC15	La entidad cumple de manera precisa y dentro de los plazos pertinentes, con la entrega a la SUGEF de todos los reportes e información requerida, conforme a las disposiciones vigentes.	**1**				
SC16	Existencia de planes de contingencia que permitan anticipar y prever impactos derivados de incrementos en los riesgos inherentes a la actividad desarrollada.	**1**				
SC17	Establecimiento de sistemas de control para detectar y evitar operaciones provenientes de actividades relacionadas con lavado de dinero y actividades ilícitas conexas.	**1**				
SC18	A más tardar el primer día hábil del mes de octubre del cada año, la entidad envía una autoevaluación cualitativa a la SUGEF, la cuál refleja apropiadamente la calificación de la entidad, justifica la calificación detallando las principales fortalezas y debilidades, así como las acciones propuestas a la Junta Directiva o que se encuentran en desarrollo, para corregir las deficiencias detectadas, y es el resultado de un trabajo coordinado con la participación activa de la administración de la entidad.	**1**				
Total de factores en cada clasificación		**13**	**3**	**2**	**0**	**0**
# Factores evaluados aplicables		**18**	**18**	**18**	**18**	
Porcentaje de factores evaluados		**0,72**	**0,17**	**0,11**	**0,00**	
Ponderación asignada a cada clasificación		**100%**	**75%**	**35%**	**0%**	
Aporte de cada clasificación		**0,72**	**0,13**	**0,04**	**0,00**	
Puntuación		**88,61%**				

CUMPLE PARCIALMENTE ALTO

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	**1**
Ponderación del Factor	**35%**
CALIFICACION FINAL:	**0,35**
CALIFICACION DEL FACTOR:	**Normal**

Se aplica transitorio 5 acuerdo SUGEF 24-00

2.7 FACTOR SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Luego de efectuar la revisión correspondiente a la matriz de calificación y documentación soporte suministradas por la Administración, se solicitó una ampliación a la documentación que respaldaba las respuestas dadas a las siguientes áreas:

1. Dirección FONAVI
2. Departamento Financiero Contable
3. Unidad de Tesorería

Una vez analizada la información suministrada, se determina que respalda razonablemente los resultados de la calificación otorgada al factor de Sistemas de Información Gerencial, por lo que la calificación se mantiene en 92.86%.

CONCLUSIÓN

Como resultado de las recalificaciones planteadas, en la matriz general de la Autoevaluación de la Gestión 2020, Factor Sistemas de Información Gerencial son satisfactorios.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUTOEVALUACION DE LA GESTION 2020

Cont Anexo No.1

FACTOR: SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

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

Item		Cumple	Cumplimiento Parcial Alto	Cumplimiento Parcial Bajo	No Cumple	No Aplica
	La información generada por el Sistema de Información Gerencial cumple con los elementos requeridos de oportunidad (comunicada al destinatario en el momento que se requiere; esto es según lo establecido en el SIG), precisión y confiabilidad (libres de errores, omisiones y modificaciones no autorizadas), cobertura y relevancia ((Información completa pero de forma resumida, pertinente y que sea concluyente), en cada una de las siguientes areas, en lo que sea aplicable: (califique en forma individual cada una de las areas y los elementos requeridos)					
SIG1	a) Capital	1				
SIG2	b) Activos fideicomisos y otras actividades fuera de balance	1				
SIG3	c) Evaluación de rendimientos	1				
SIG4	d) Liquidez	1				
SIG5	e) Sensibilidad a Riesgos de Mercado	1				
SIG6	La información generada por el Sistema de Información Gerencial apoya suficiente y congruentemente a la Junta Directiva y a la Plana Gerencial para la administración de los riesgos, toma de decisiones y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.		1			
SIG7	Aplicación de una metodología formal aprobada por la Plana Gerencial para el Desarrollo del Sistema de Información Gerencial.		1			
Total Factores en cada Clasificación		**5**	**2**	**0**	**0**	**0**
# Factores evaluados aplicables		**7**	**7**	**7**	**7**	**0**
Porcentaje de factores evaluados		**0,71**	**0,29**	**0,00**	**0,00**	
Ponderación asignada a cada clasificación		**100%**	**75%**	**35%**	**0%**	
Aporte de cada clasificación		**0,71**	**0,21**	**0,00**	**0,00**	
Puntuación		**92,86%**				
		CUMPLE PARCIALMENTE ALTO				

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN PUNTUACIÓN POR FACTOR	
Nivel de Puntaje	**1**
Ponderación del Factor	**25%**
CALIFICACION FINAL:	**0,25**
CALIFICACION DEL FACTOR:	**Normal**

Se aplica transitorio 5 Acuerdo SUGEF 24-00

3. Recomendaciones

3.1. Gerencia General

3.1.1. Se recomienda a la Gerencia General, elaborar el plan de acción que corresponda, a efecto de corregir la debilidad reportada en la reclasificación de la pregunta No.2 incisos c, d y h del ítem SC8 y número 5 inciso g del ítem SC9. Nivel de riesgo: **Bajo**

3.1.2. Se recomienda a la Administración Activa, elaborar el Plan de Acción que corresponda, a efecto de corregir la debilidad reportada en la recalificación. Nivel de Riesgo: **Medio**

3.2. Unidad de planificación

3.2.1. Solicitar a las Unidades que para las próximas autoevaluaciones, no adjunten muestras aleatorias de documentos en los casos que sean de remisión periódica, sino que adjunten todos los informes emitidos en el período evaluado. Nivel de riesgo: **Medio**