BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

Informe AC-CUM-002-2020

Auditoria de cumplimiento de la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales.

02/10/2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, y está fundamentado en el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en lo que establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

Este trabajo se realizó con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos elaborados para atender lo que obliga al BANHVI la Ley 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; así como el Acuerdo SUGEF 12-10 titulado Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204, al ser el BANHVI una entidad supervisada, y por tanto sujeta a las obligaciones de dicha Ley. Y la verificación de los procesos relacionados con la Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales.

El periodo analizado fue con corte al 30 de junio de 2020, considerando operaciones subsecuentes, en lo que corresponda.

La Oficialía de Cumplimiento, actualizó el Manual de Cumplimiento Ley 8204, con fecha a mayo 2019, y fue aprobado por la Junta Directiva en el Acuerdo 4 de la Sesión 61-2019 del 08 de agosto de 2019; con lo cual cumple con lo establecido en el Artículo 30 del cuerpo normativo SUGEF. En lo que respecta a la actualización 2020, la Oficialía de Cumplimiento solicitó prorroga de actualización a noviembre 2020, la que fue aprobada por la Gerencia General.

Este compendio normativo contiene las políticas, procedimientos, los lineamientos internos, y otros, con el fin de prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de dudosa procedencia, y la integridad del personal del BANHVI. Por tanto, es responsabilidad de todo funcionario del Banco Hipotecario de la Vivienda, leer, conocer, comprender, conservar y acatar en su extensión lo que señala este Manual.

Las verificaciones realizadas, las pruebas efectuadas, y las entrevistas aplicadas, se enfocaron en valorar el cumplimiento, por los diferentes participantes como es la Oficialía de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento, y las áreas operativas como: la Dirección FOSUVI, la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas, y la Unidad de Recursos Humanos. Asimismo, se valoró los resultados de la Auditoría Externa, y el seguimiento e implementación de las recomendaciones anteriores.

El resultado de las evaluaciones no identificó incumplimientos normativos; sin embargo, si permitió identificar oportunidades de mejora. Para lo cual se realizan recomendaciones para que el Área de Recursos Humanos revalore el procedimiento de Reclutamiento y Selección, como parte del proceso de Selección de Personal.

Asimismo, y con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno del BANHVI, y principalmente en época de crisis por la pandemia, se recomienda a la

Administración valorar el establecimiento de un sistema de comunicación digital para la gestión de denuncias.

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

INDICE GENERAL.

I. INTRODUCCION 5
1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO. 5
1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA. 5
1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO. 5
1.4. METODOLOGIA. 6
1.5. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION. 7
II. RESULTADOS 7
2.1. Reclutamiento de nuevo personal. 7
2.2. Manual de Políticas Institucional. 10
2.3. Establecer un sistema de comunicación digital de denuncias. 11
III. CONCLUSIONES 16
IV. RECOMENDACIONES 17
4.1. Reclutamiento de nuevo personal. 18
4.2. Manual de Políticas Institucional. 18
4.3. Establecer un sistema de comunicación digital de denuncias. 19

I. INTRODUCCION

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, de conformidad con el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los que se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

La Ley 8292, Ley General de Control Interno, establece en el artículo 22, inciso b) las competencias de la Auditoría Interna, para el control y proponer las acciones correctivas:

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

…

“b) Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.”

1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA.

Evaluar el cumplimiento de la Ley 8204 y del Acuerdo SUGEF 12-10, *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*. *Y de la aplicación de los procesos relacionados de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales.*

1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.

Actividades relacionadas con Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, para el periodo vigente al 30 de junio de 2020 y los procesos relacionados con la Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales.

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

1.4. METODOLOGIA.

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

La naturaleza de este trabajo se fundamenta en el Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, documento elaborado por la Oficialía de Cumplimiento y aprobado por la Junta Directiva, que establece las políticas y procedimientos que regulan esta actividad, detalladas en los manuales de políticas y procedimientos institucionales, por tanto, es el documento principal de evaluación y análisis en este proceso.

Se realizaron y aplicaron cuestionarios de control interno para valorar la participación en el proceso de Cumplimiento de la Ley 8204, a las siguientes áreas relacionadas: Oficialía de Cumplimiento, Dirección FOSUVI, Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas, y al Área de Recursos Humanos. Asimismo, se hicieron consultas a la Dirección FONAVI, y a la Unidad de Riesgos.

También en la parte documental y de procesos, se analizaron las políticas y procedimientos vinculados con actividades reguladas por las normas nacionales de la Ley 8204

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

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

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo. Las deficiencias detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el apartado de Resultados.

1.5. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.

Se consideraron los comentarios realizados por la Administración, mediante oficio GG-OF-1133-2020 de fecha 30 de setiembre de 2020, donde la Gerencia General se refiere al oficio preliminar, y realiza observaciones con el propósito que sean valoradas por esta Auditoría Interna. Las observaciones van dirigidas principalmente a modificar algunos términos o expresiones en el contenido de la recomendación. Comentarios que fueron valorados y considerados en la emisión del informe final.

II. RESULTADOS

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

2.1. Reclutamiento de nuevo personal.

Algunos de los temas relacionados con el proceso de reclutamiento de personal, principalmente en lo vinculado con los controles que regula la Ley 8204 y el Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el Cumplimiento de la Ley Nº 8204, no son claros y con un limitado aporte, por lo que requieren ser actualizados.

El documento titulado Formulario de **Información Socioeconómica del Servidor** (Anexo No. 6), aunque esta principalmente diseñado para la verificación periódica de la situación patrimonial de los funcionarios activos del BANHVI, también se utiliza para obtener información patrimonial de los aspirantes a los diferentes concursos laborales ofertados por el Banco. Por lo que algunas preguntas como, por ejemplo, el salario en la institución no aplica; además, hay ausencia de preguntas apropiadas para obtener información desconocida en el Banco, que facilite y contribuya a una mejor valoración de la condición patrimonial del oferente, como, por ejemplo, que indique: propiedades, muebles o inmuebles del conjugue o pareja. Además, de la existencia de juicios, demandas o denuncias.

Además, el formulario es omiso en integrar controles que aseguren la operación, de tal manera que eviten reprocesos, al solicitar información adicional al oferente, por la existencia de preguntas no contestadas o cuestionarios incompletos, o temas no incluidos en el formulario. De tal manera que las medidas automatizadas de control no permitan continuar con una pregunta si no ha completado la anterior, y al finalizar verifique que todas las preguntas estén contestadas previo a la remisión del

documento, y que el documento se constituya en una declaración jurada del oferente.

Asimismo, el procedimiento PA-GRH-CP-PR01, titulado *RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN*, del Proceso *"CONTRATACIÓN DE PERSONAL*", vinculada con la Ley 8204, actividad ejecutada principalmente por el Área de Recursos Humanos, identifica en las actividades enumeradas de los puntos 18 al 22, situaciones que deben ser mejoradas por cuanto no son suficientemente detalladas, y en otras, se requiere ser puntualizadas en la actividad a realizar.

Aunque la verificación y actualización de los procesos y procedimientos, debe efectuarse de manera integral, en el presente caso, solo se hace énfasis en las actividades del procedimiento indicado, en los puntos enumeradas del 18 al 22, por su relación directa con el objetivo del presente informe.

Llama la atención que este procedimiento asigna las actividades del punto 18 al 22 a la Oficialía de Cumplimiento y su correspondiente responsabilidad; sin embargo, en la fase 4° de la etapa de Aprobación de responsables, no se participa la Oficialía de Cumplimiento. Además, tampoco las actividades se vinculan a un procedimiento de dicha Oficialía.

En la verificación de las actividades del citado procedimiento del proceso de Contratación de Personal, se identificaron condiciones que llevan a una oportunidad de mejora con el objetivo de que dicho procedimiento aporte más a la cadena de valor, y que contribuya al flujo de la operación de contratación y selección de personal, y a la eficiencia del sistema de control interno.

Punto 18 Revisar referencias patrimoniales.

En el detalle se anota que el oficial de cumplimiento le corresponde "*… realizar la verificación de las referencias patrimoniales…"*; sin embargo, no detalla cómo se realiza esa verificación o que aspectos o pruebas considera en la valoración de las referencias patrimoniales. Así como tampoco vincula esta actividad a un procedimiento o instructivo que aplique la Oficialía de Cumplimiento para cumplir con este tema.

Punto 20 Solicitar a Recursos Humanos que contacte al candidato.

En este punto y en el punto 18, se incluye la siguiente figura (2) sin embargo, no se detalla ni específica a que hace referencia dicha figura. En varias partes del documento se presenta esta situación. Por lo que es necesario que el documento se explique por sí solo. En cuanto el tema de la actividad, de solicitar a Recursos

Humanos que contacte al candidato, debería ser una excepción y no parte del proceso.

Punto 21 Comunicar el resultado de la revisión.

En la descripción de este ítem se indica que el Oficial de Cumplimiento comunica el resultado. No obstante, no se especifica mediante que medio comunica el resultado: correo, oficio, informe, físico, digital, etc. Además, de acuerdo con las consultas al Área de Recursos Humanos, cuando existen aspectos que pueden generar alertas, tales como embargos, juicios, etc., no se incluyen en el análisis técnico de la Oficialía de Cumplimiento. Es importante resaltar que al indicar en este punto sobre ***"resultado"***, entendiéndose esto como el efecto o conclusión de una acción, operación, o proceso, se traduce en documentar el criterio técnico de la Oficialía de Cumplimiento. No se omite anotar que la documentación es parte fundamental de los procesos y procedimientos, siendo la evidencia el respaldo de la gestión que se realiza.

Punto 22 Imprimir resultado.

El documento emitido por la Oficialía de Cumplimiento dentro del proceso de reclutamiento no debe terminar con una impresión y guarda del documento. Ese documento es un insumo más dentro del proceso reclutamiento, que contribuye a asegurar un alto nivel de integridad del personal a contratar; además, de cumplir con lo indicado por la Ley 8204. Por tanto, se debe verificar que se haya cumplido con el objetivo general y que el proceso de reclutamiento se beneficie y fortalezca, así como el Sistema de Control Interno.

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

El Manual de Cumplimiento Ley 8204 Código M-OC-01, en el tema Funciones del Oficial de Cumplimiento, en el Artículo 12 que trata sobre las funciones del Oficial de Cumplimiento en el punto "r" establece:

> "r. *En materia de la política conozca a su empleado: Dar seguimiento a la información socioeconómica de los servidores y realizar la*

investigación de referencias patrimoniales de los candidatos a ocupar un puesto dentro del Banco, lo anterior como parte del proceso de Selección y Reclutamiento de Personal."

En cuanto a la importancia de cumplir con un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, la Ley 8204 "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo"*, establece en los siguientes artículos programas de cumplimiento obligatorio para las Instituciones Financieras:

Artículo 26. —Bajo las regulaciones y la supervisión citadas en este título, las instituciones sometidas a lo dispuesto en él deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para prevenir y detectar los delitos tipificados en esta Ley. Tales programas incluirán, como mínimo:

*a) El establecimiento de **procedimientos para asegurar un alto nivel de integridad personal del propietario, directivo**, administrador o empleado de las entidades financieras, y un sistema para evaluar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales del programa.*

b) Programas permanentes de capacitación del personal y de instrucción en cuanto a las responsabilidades fijadas en esta Ley. (El resaltado no es del original)

El Acuerdo SUGEF 12-10, titulado *NORMATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 8204*, en el artículo 40, establece la importancia de valorar permanentemente los antecedentes patrimoniales de los empleados y directores:

*n) Políticas y procedimientos para **asegurar permanentemente un alto nivel de integridad personal** de: propietarios, directivos, administradores y empleados del sujeto fiscalizado, que contemplen un sistema para evaluar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de esas personas.*

2.2. Manual de Políticas Institucional.

La Política PO-INST-LC-005, del Manual de Políticas Institucional, no es concordante con lo que establece la norma externa del Acuerdo SUGEF 12-10, la

cual indica que ante ausencias temporales del Oficial de Cumplimiento la labor debe ser realizada por el Oficial Adjunto

El Manual de Políticas Institucional, emitido por la Unidad de Planificación Institucional en Setiembre de 2019, y aprobado por Junta Directiva mediante Acuerdo 6, Sesión 67-2019, establece en la Política Conozca a su Empleado Código PO-INST-LC-005, cuyo propósito es *"Implementar medidas en materia de Recursos Humanos tendientes a procurar la integridad de los servidores y directores del Banco."*

En la parte final del primer párrafo en el tema "Descripción", indica *"… El estudio de las referencias patrimoniales será solicitado por el Área de Recursos Humanos a la Oficialía de Cumplimiento quien será la responsable de su realización. En ausencia temporal de esta, será realizada por el Área de Recursos Humanos."*

El ACUERDO SUGEF 12-10 NORMATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 8204, en el Articulo 27 Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento, en la parte final del segundo párrafo establece *"… El Oficial adjunto de cumplimiento sustituirá al Oficial en caso de impedimento o ausencia temporal del titular. Ambos deben tener suficiente poder de decisión y reportar directamente a la gerencia general."*

Asimismo, el Articulo 40 Desarrollo del Manual de Cumplimiento, del citado Acuerdo SUGEF, en el detalle del contenido del Manual, en el punto "o" anota:

> *o) Funciones, responsabilidades y obligaciones del Oficial de cumplimiento y del Oficial de cumplimiento adjunto, así como perfil del puesto y requisitos mínimos que deben cumplir para ocupar el puesto.*

2.3. Establecer un sistema de comunicación digital de denuncias.

El BANHVI no cuenta con un sistema de atención de denuncias mediante el uso de una herramienta tecnológica digital, que fortalezca la gestión y prevención de la posible comisión de fraudes y otros delitos, que permita contrarrestar el crecimiento constante de las acciones e intenciones de fraude y corrupción. Lo anterior, pese a la utilización de recursos en atender las quejas que se presentan al Banco, y que son gestionadas por la Dirección Administrativa.

En tiempo de crisis como la presente pandemia, es latente el aumento de la ocurrencia de delitos e intenciones de fraude. Situación que ha sido identificada tanto en el país como en casi todo Latinoamérica, tema confirmado en estudios recientes, como el que se cita más adelante, y por las noticias cotidianas. Además, es reiterado por la Contraloría General de la República al indicar *"… la lucha contra*

la corrupción en el ejercicio de la función pública en general y su vinculación con el resguardo de los fondos públicos en particular reviste de una especial importancia para nuestro sistema democrático, con el fin de evitar que ese mal que se ha ido extendiendo por nuestras sociedades e instituciones públicas." Oficio CGR/DJ/1500 de fecha 30 de julio del 2015

Actualmente el BANHVI tiene una Política Institucional titulada *Atención de quejas y Reclamos,* identificada con el código PO-INST-CS-001 Esta política no cumple con las condiciones de una herramienta digital para la gestión de denuncias, sino como una oficina de quejas: por cuanto en su contenido indica: *"Es responsabilidad del Encargado de atención de quejas y reclamos, recibir, atender y canalizar de forma oportuna y eficiente, las quejas, reclamos y o sugerencias…"* Aunque se emplean recursos humanos y materiales en esta labor, la gestión es omisa en la implementación de otros temas de vital importancia como: plazos de atención, acciones a ejecutar, confidencialidad, etc., temas que son regulados por leyes de aplicación obligatoria al BANHVI.

La lucha constante contra la corrupción y el fraude, en todas sus clases, se ve fortalecido con acciones que se toman en los siguientes campos:

a) Normas éticas y procedimientos operativos.
b) Canales y gestión de denuncias.
c) Monitoreo de operaciones.
d) Esclarecimiento de irregularidades.

La importancia de la herramienta digital de denuncia como mecanismo de identificación de posibles fraudes es recomendada y justificada por la ACFE *(Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, por sus siglas en inglés*). Por cuanto las denuncias son el mecanismo por el cual se descubre la mayor cantidad de fraudes, casi el 50%.

La digitalización es una tendencia creciente en la sociedad (v.g. WhatsApp, redes sociales). Las actuales generaciones son ampliamente usuarias de los medios digitales, por tanto, como elemento de lucha contra el fraude: Facilita el anonimato y la discreción, facilita el aporte datos de sustento de las denuncias, permite un mapeo de áreas vulnerables para intervención de auditoría interna y otras labores de aseguramiento, y permite optimizar la gestión de denuncias.

Un sistema de comunicación de denuncias que utilice una herramienta digital que permita a la organización la gestión de denuncias o quejas, tanto de funcionarios como de clientes, propicia un efecto preventivo, donde la agilidad y confiabilidad del medio de denuncia digital, hace su aporte desalentador al eventual cometedor del fraude, por cuanto cualquier persona puede acceder al sistema de denuncias. Con

lo cual se mitiga de oportunidad, uno de los tres factores de la teoría del Triangulo del Fraude: presión – racionalización – oportunidad.

En tal sentido, el sistema de denuncia digital hace un aporte sustancial a la disuasión del fraude en virtud de que quien está interesado en cometerlo podrá ocultarlo a algún grupo de personas durante cierto tiempo, pero temerá desde el inicio de que exista quien pueda denunciar su accionar.

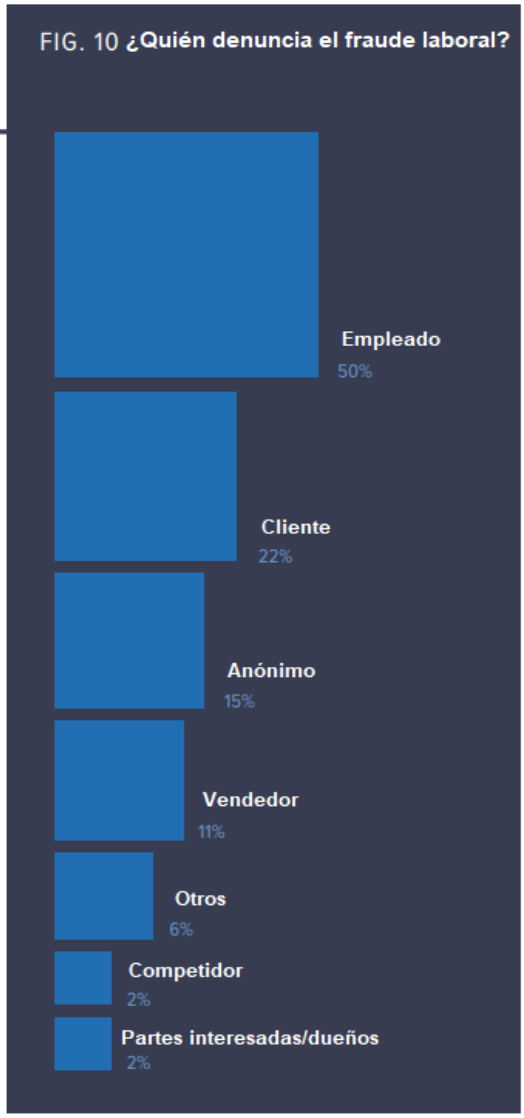
Mediante el Informe a las Naciones 2020, emitido por la ACFE, se extrae la siguiente información que ilustra la efectividad de la lucha contra el fraude y la corrupción mediante un sistema de denuncias digital.

Fuentes de denuncia

La Figura 10 desglosa las fuentes de denuncias que condujeron a la detección de fraudes. La mitad de las denuncias provienen de empleados, mientras que una gran cantidad de sugerencias provienen de terceros, incluidos clientes, proveedores y competidores. Estos hallazgos demuestran que la educación contra el fraude y la comunicación de los mecanismos de denuncia designados deben dirigirse no solo al personal interno, sino también a las partes externas.

FIG. 9 **¿Cómo se detecta inicialmente el fraude ocupacional?**

FIG. 10 **¿Quién denuncia el fraude laboral?**



Fuente: The 2020 Report to the Nations—the ACFE

También en el Informe a las Naciones 2020. Se incluyen los siguientes gráficos que muestran la ventaja de tener un sistema de denuncias, y el aumento notable de esta tendencia en los últimos años.

Fuente: The 2020 Report to the Nations—the ACFE

En este tema sobre la gestión de denuncias, la Contraloría General de la República mediante oficio DJ- 0584 de fecha 5 de mayo de 2020, indica:

> *"Vale señalar que con la entrada en vigencia de la LCCEIFP se establecieron, en lo que interesa, una serie de regulaciones dirigidas a prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción, para lo cual se apostó por reforzar algunos mecanismos,* ***entre ellos la denuncia, vista como un instrumento de apoyo ciudadano de cara a la correcta atención de las funciones públicas****, incentivando su utilización mediante una protección legal que obliga a garantizar la confidencialidad de la identidad de los denunciantes.*
>
> *A tono con lo indicado, la Sala Constitucional en la resolución n° 15271 de las 12:53 horas del 19 de octubre del 2007, se refirió a la denuncia en los siguientes términos:*
>
> *(…) son medios utilizados por los administrados para poner en conocimiento de la Administración, hechos que el denunciante estima irregulares o ilegales, con el objeto de instar el ejercicio de competencias normalmente disciplinarias o sancionatorias, depositadas en los órganos públicos. En ocasiones, la denuncia configura incluso un deber para quien dada su función o su actividad tiene conocimiento de esos hechos, pero en otros casos es más bien un modo de participación en asuntos*

que conciernen al interés público, perfectamente compatible, y, de hecho, fundamentado en el principio democrático. En todo caso, no se puede negar que las denuncias, al igual que las peticiones de información, los reclamos administrativos y las solicitudes de otorgamiento de ciertos derechos, se encuentran incluidas dentro del concepto genérico de petición establecido en el artículo 27 constitucional, con su correlativo derecho de obtener respuesta como complemento del ejercicio del derecho de pedir. Ahora bien, tanto el plazo para tramitar y resolver una denuncia, como lo qué (sic) se debe informar y el acceso al expediente, están supeditados al particular régimen jurídico que caracteriza a ese instituto (…)". (El resaltado no es del original.)

Las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República, la cual es de aplicación obligatoria, establece:

"2.3.1 Factores formales de la ética institucional.
El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

a. La declaración formal de la visión, la misión y los valores institucionales.
b. Un código de ética o similar.
c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.
d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés ***y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública****." (El resaltado no es del original).*

III. CONCLUSIONES

La jerarquía normativa interna sobre el lavado de dinero y actividades conexas se establece de la siguiente manera: La Ley 8204, el Acuerdo SUGEF 12-10, y el Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, que es emitido por el BANHVI, y contiene entre otros las políticas y procedimientos de implementación en la Institución y en las entidades autorizadas del Sistema de Vivienda.

Dicho Manual se actualiza periódicamente, y es aprobado por la Junta Directiva. De la lectura y análisis del Manual se concluye que ha sido actualizado, y aprobado tanto por el Comité de Cumplimiento como por la Junta Directiva, además, de que ha sido comunicado formalmente, de manera digital. La actualización para el periodo 2020 fue trasladada para el mes de noviembre, así aprobado por la Gerencia General.

La Auditoría Externa presentó el *INFORME DE ATESTIGUAMIENTO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA EFICACIA OPERATIVA DEL ACUERDO SUGEF 12-10,* con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019. La opinión que emitieron indica "… *el Banco cumple de forma razonable, con el acuerdo SUGEF 12-10, Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204, durante periodo terminado el 31 de diciembre de 2019."*

Las diferentes pruebas realizadas sobre el cumplimiento de normas y cuestionarios de control realizados a las unidades participantes permiten dar confianza en que la operatividad se ha realizado adecuadamente conforme a las normas vigentes y que son de aplicación obligatoria del BANHVI.

No obstante, lo anterior, en cuanto al tema de control interno, se determinaron algunas situaciones que se detallan en el aparte de Resultados de este informe, las cuales derivan en recomendaciones que de su implementación se fortalecerá el sistema de control interno en operación.

IV. RECOMENDACIONES

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

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

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá

apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

GERENCIA GENERAL

4.1. Reclutamiento de nuevo personal.

Girar instrucciones a la Dirección Administrativa, para que, en coordinación con el Área de Recursos Humanos y la encargada del proyecto de procesos, de la Unidad de Planificación, analicen, y adecuen las actividades del Procedimiento PA-GRH-CP-PR01, a la normativa vigente. Así como adecuar el Formulario Socio Económico a las condiciones actuales y con controles automatizados. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación debe remitir a esta Auditoría Interna, copia de la aprobación de los cambios al procedimiento por la autoridad responsable.

Nivel de Riesgo: Medio

4.2. Manual de Políticas Institucional.

Instruir a la Oficialía de Cumplimiento para que, en coordinación con la Unidad de Planificación, adecuen la Política PO-INST-LC-005 del Manual de Políticas Institucional, a lo que establece la normativa externa del Acuerdo SUGEF 12-10, de tal manera que la política se ajuste a la norma vinculante, en cuanto a las funciones del Oficial de Cumplimiento. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación debe remitir a esta Auditoría Interna, oficio sobre la gestión realizada y aprobada que proceda.

Nivel de Riesgo: Medio

4.3. Establecer un sistema de comunicación digital de denuncias.

Valorar la conveniencia, a la luz de la búsqueda del fortalecimiento constante del sistema de control interno en operación, de establecer un sistema de denuncias mediante el uso de una herramienta digital (en línea) que alerte confidencialmente y que permita identificar de manera temprana sobre conductas inadecuadas, actos de fraude, corrupción, acoso y otras acciones indebidas, a fin de reducir los riesgos y que felicite la toma de acciones con prontitud. Como evidencia de la implementación de esta recomendación debe remitir a la Auditoria Interna el resultado de valoración, y si procede implementación de esta línea de denuncias.

Nivel de Riesgo: Alto

Estudio realizado por:

CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON (FIRMA)
Firmado digitalmente por CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON (FIRMA)
Fecha: 2020.10.02 14:21:46 -06'00'

LIC. CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON
AUDITOR ENCARGADO

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2020.10.02 15:17:27 -06'00'

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO
AUDITOR INTERNO.