

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**

**AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME FINAL**

**AC-CUM-005-2020**

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO ACUERDO**

**SUGEF 16-16**

**AUDITORIA  
INTERNA  
BANHVI**

**15 DE NOVIEMBRE 2021**

# RESUMEN EJECUTIVO

El acuerdo SUGEF 16-16 establece las buenas prácticas que deben ser implementadas en la adecuada administración de las entidades, estableciendo las directrices adecuadas en la prevención y gestión de conflictos de interés, en la transparencia y rendición de cuentas, gestión de riesgos, lo cual facilita el control de las operaciones y el proceso de toma de decisiones por parte del Órgano de Dirección así como de la Alta Gerencia y la Auditoría Interna brindará un criterio independiente sobre la promoción del proceso de Gobierno Corporativo eficaz y mantener su solidez en el largo plazo.

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2021 de esta Auditoría Interna se realiza la valoración del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el citado Acuerdo, según las facultades otorgadas en el artículo 22 de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno y el artículo 31 de la ley 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

La valoración realizada permitió evaluar el proceso de reclutamiento y selección del Gerente General y Sub-Gerente Financiero, en el que tal y como se detalla en el informe, no se documenta adecuadamente cada una de las etapas, desde su promoción, hasta la calificación de los requisitos formales y de experiencia requeridos en ambos puestos. Ambos funcionarios de acuerdo con lo indicado por el Área de Recursos Humanos no cumplían con la experiencia requerida por el puesto.

Se detectaron oportunidades de mejora en los plazos de presentación de los informes, que deben rendir los Comités a la Junta Directiva ya que, en el caso de los Comités de Planeación Estratégica y Riesgos, no presentaron los informes de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial, existiendo un desfase significativo con los informes de riesgo.

Finalmente se hace una valoración a la Unidad de Cumplimiento Normativo que es la responsable de promover y vigilar que la institución opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y las disposiciones internas que nos rige y presentar los informes correspondientes en los que además debe incorporar la forma en que la entidad administra su riesgo de cumplimiento. Se logra determinar que, en el año y meses de funcionamiento de la entidad, no ha desarrollado las herramientas para medir lo que establece la normativa, los informes presentados se enfocan al cumplimiento de lo establecido en dos acuerdos de la SUGEF, lo cual no se ajusta lo requerido. Se levanta un inventario de normativa el cual omite algunas leyes relevantes en el funcionamiento del Banco.

Este informe incorpora las recomendaciones que esta Auditoría Interna considera pertinentes implementar, en aras de mejorar el control interno de la Institución, particularmente en la mejora del Gobierno Corporativo.



## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación de la Auditoría .....	3
1.2. Objetivo General.....	3
1.3. Alcance.....	3
1.4. Metodología aplicada.....	3
<b>2. RESULTADOS.....</b>	<b>4</b>
2.1. Planeamiento estratégico.....	4
2.2. Nombramiento del Gerente y Sub Gerente Financiero .....	5
2.2.1. GERENTE GENERAL.....	5
2.2.2. SUB GERENTE FINANCIERO.....	11
2.2.3. OFICIO JD-557-2021 (RESPUESTA INFORME PRELIMINAR) .....	15
2.3. Gestión de riesgo .....	18
2.4. Actas de Junta Directiva.....	20
2.5. Comités técnicos .....	21
2.6. Políticas de transparencia y rendición de cuentas.....	23
2.7. Denuncias presentadas .....	24
2.8. Unidad de Cumplimiento Normativo.....	26
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
4.1. JUNTA DIRECTIVA.....	33
4.2. COMITÉ DE RIESGOS.....	34
4.3. GERENCIA GENERAL .....	34

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación de la Auditoría**

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31, la Ley 8292 en el artículo No.22 y el artículo No.38 del Acuerdo SUGEF 16-16.

### **1.2. Objetivo General**

Determinar que el Banco Hipotecario de la Vivienda aplica las buenas prácticas de gobierno corporativo que se enfatizan en la adecuada administración de las entidades, en la prevención y gestión de conflictos de intereses, en la transparencia y rendición de cuentas, en la gestión de riesgos y en los aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades de conformidad a lo establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16.

### **1.3. Alcance**

Comprende la evaluación del cumplimiento del Acuerdo 16-16, “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”, para el período comprendido entre el 01 de enero 2019 al 31 de diciembre 2020, así como la evaluación e inclusión de hechos subsecuentes.

El informe incorpora, en lo que interesa, las respuestas al proceso de audiencia del informe preliminar, emitidas por las diferentes unidades administrativas del Banco y la Junta Directiva.

### **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 Unidad de Planificación Institucional, Unidad de Riesgos, Secretaría de Junta Directiva, Comités Técnicos, 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 matrices de control de cumplimiento de acuerdos, recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por los órganos de fiscalización.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1. Planeamiento estratégico**

El Plan Estratégico al constituirse en la herramienta en el que se manifiestan los objetivos que se desean alcanzar en un período de tiempo y la manera en que se conseguirán, requiere el monitoreo constante del cumplimiento de lo trazado.

Debido a esto el Comité de Plan Estratégico debe presentar informes periódicos a la Junta Directiva informando semestralmente sobre el avance del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional del Banco. En la revisión efectuada, se determinó que el Informe del Plan Estratégico del primer semestre del 2019, fue presentado en el oficio CPEI-IN02/IN03-004-2019 del 04 de diciembre 2019 y de acuerdo con la información suministrada tanto por la Secretaría de la Junta Directiva, así como la Unidad de Planificación Institucional, no existe referencia en cuanto a un acuerdo o sesión en el que fuera conocido.

En relación con los informes de los meses de diciembre 2019 y junio 2020 estos tampoco se ajustan a los que establece el SIG, ya que fueron emitidos el 21 de abril 2020 y el 16 de octubre 2020, y fueron conocidos en las sesiones del 21 de mayo 2020 y del 29 de octubre 2020.

El Sistema de información Gerencial del Banco Hipotecario de la Vivienda establece los lineamientos generales a la formulación, actualización y seguimiento del Sistema de Información Gerencial que provea información eficaz, eficiente y económica; con apego al bloque de legalidad y en cumplimiento a los Objetivos Estratégicos.

El SIG establece que el Comité de Planeamiento estratégico debe presentar informes de cumplimiento de Plan Estratégico semestralmente con corte en los meses de junio y diciembre, para ser remitidos en los meses de marzo y Setiembre y ser conocidos por la Junta Directiva, el último día hábil de la tercera semana.

La elaboración del Informe de Cumplimiento del Plan Estratégico agrupa el cumplimiento de una serie de indicadores que deben completar diferentes unidades, los cuales podrían no presentarse en el plazo requerido para la consolidación respectiva.

En algunas ocasiones la cantidad de asuntos agendados en las sesiones de Junta no permite incluir oportunamente estos informes.

La información tardía que se remite al Órgano Director no permite tomar decisiones oportunas para el cumplimiento del Plan Estratégico de la Institución, ya que cualquier desviación obliga a tomar acciones para cumplir los objetivos planteados.

En el período de audiencia del Informe Preliminar se remitió el oficio UPI-ME-034-2021, en el cual se actualiza el Sistema de Información Gerencial, pero no hace una referencia específica a este hallazgo.

## **2.2. Nombramiento del Gerente y Sub Gerente Financiero**

En el año 2019 la Junta Directiva abrió el proceso de reclutamiento y selección del Gerente General del Banco y en el 2020 el del Subgerente Financiero.

Ante esto se solicitaron los expedientes al Área de Recursos Humanos de ambos procesos y nos indica que estos se encuentran en custodia de la Secretaría de Junta Directiva.

Esta secretaría remite los expedientes digitales de ambos procesos cuyo análisis se presenta a continuación:

### **2.2.1. GERENTE GENERAL**

En la sesión 37-2019 del 16 de junio del 2019, acuerdo 6, la Junta Directiva del Banco establece los términos de referencia para el nombramiento del Gerente General con el fin de remitirlo a la Administración para que elabore el cartel respectivo.

En estos términos de referencia se establecen entre otros aspectos, las condiciones y competencias requeridas para este puesto, donde se indica que *“La Gerencia General deberá ser ocupada por una persona profesional con conocimiento y experiencia en economía, finanzas, banca o administración; además, de tener conocimiento en el análisis y la implementación de políticas sociales dentro del Estado y en el financiamiento de programas y proyectos habitacionales, orientados a mejorar las condiciones de vida de la población sin acceso a una vivienda, en especial la de los sectores más vulnerables.”*

Se establecen las siguientes fases para el proceso:

1. Reclutamiento: publicación y recepción de ofertas.
2. Preselección: puntuación de factores y selección de los 5 mejores puntajes.
3. Evaluación: referencias laborales, pruebas psicométricas y entrevistas.
4. Selección y nombramiento.

Se establecen los requisitos académicos y la experiencia profesional de un mínimo de 60 meses de experiencia en puestos gerenciales y se indica que el concurso será divulgado en los siguientes medios: a. página web del Banco, b. Redes Sociales, c. Publicación en un medio escrito nacional.

En el expediente suministrado no fue posible determinar el cumplimiento de la publicación de la plaza en ninguno de los medios planteados. En la respuesta remitida por la Junta Directiva en el oficio JD-557-2021 del 20 de agosto 2021, al proceso de audiencia del Informe Preliminar, no se suministró la información

sobre las publicaciones efectuadas o la aclaración de la razón por la cual no fueron realizadas.

*En la fase de preselección de los oferentes se indica que se iniciará “con la identificación de los oferentes que cumplen con todos los requisitos indispensables para ocupar el puesto en concurso, que hayan presentado toda la documentación requerida dentro del plazo establecido y que no le afecten las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades establecidos en la Ley 7052 y sus reformas, ni se encuentre inhabilitado para ejercer cargos públicos.*

*2.3 Posteriormente, se califica a cada uno de los oferentes según se indica en los cuadros 1 y 2, en los cuales se indican los criterios que se utilizarán para preseleccionar los cinco candidatos con las puntuaciones más altas, para **conformar** la lista de candidatos que serán seleccionados para entrevistar.*

*En caso de que exista un empate en las calificaciones de los oferentes, que implique superar la conformación de la nómina de los 5 candidatos preseleccionados, se utilizará como criterio de desempate la acreditación de la mayor cantidad de años de experiencia en puestos gerenciales.”*

Los cuadros indicados establecen los predictores que se evaluarán, formación académica 20%, experiencia profesional 50%, competencias gerenciales 30%, estos se establecen en el cuadro 1.

En el cuadro 2 se detallan las calificaciones que se otorgarán a los criterios que se aplicarán a los predictores establecidos, de acuerdo con los grados académicos que se tengan, experiencia acumulada en puestos similares a nivel general, así como en el sector público, experiencia en el sector y relacionada con el SFNV, y finalmente las competencias gerenciales específicas.

Se establece además que “*En la entrevista, a todas las personas candidatas se les realizarán las mismas preguntas. Antes de las entrevistas, se elaborará el cuestionario a utilizar en ellas, en el cual también se indicarán los puntajes asignados a cada pregunta y los criterios de calificación de las respuestas a cada pregunta.*

*Durante la entrevista, cada persona miembro de la Junta Directiva calificará la respuesta a cada pregunta y anotará la calificación en un formulario elaborado para ese propósito. La calificación general para asignar a cada candidato será el promedio de las calificaciones dadas por cada miembro de la Junta Directiva. Esta nota será una guía, que la Junta Directiva considerará para la toma de decisión.”*

En la sesión 49-2019 del 27 de junio del 2019, en el acuerdo 1, la Junta Directiva aprueba el cartel del concurso público para la contratación del Gerente General, haciendo una serie de modificaciones, entre las cuales se menciona que se debe disponer de una primera selección de 15 candidatos, con base a los predictores y aspectos a evaluar que se indican en el Cuadro N°1,

omitiendo en esta primera etapa de selección, las pruebas psicométricas (30%), por lo que el porcentaje máximo será de 70%. Posteriormente a esta nómina se le aplicará la prueba psicométrica, *“de forma tal que con los resultados de esa prueba y los demás predictores evaluados, se obtengan los cinco candidatos con notas más altas, a quienes se les realizaría una prueba de liderazgo.”*

En acuerdo 4 de la sesión 64-2019 del 22 de agosto 2019, se instruye a la administración a realizar las pruebas psicométricas a los 15 candidatos que han obtenido la mayor calificación en el concurso realizado para estos efectos.

De acuerdo con la información disponible en el expediente aportado, no se tiene evidencia de la aplicación de esta prueba a los candidatos que cumplieron con el criterio establecido y en el punto 4 de la sesión 71-2019 del 12 de setiembre 2019 indica que la Junta Directiva continúa analizando el estado actual del procedimiento para el nombramiento del Gerente General, y en dicha minuta no se detalla lo que se analizó. En el oficio JD-557-2021 del 20 de agosto en el cual la Junta Directiva responde al informe preliminar emitido, indica en relación a las pruebas psicométricas, *“Es de esperar que las mismas estén en un expediente de Recursos Humanos”* lo cual ratifica lo indicado por esta Auditoría Interna.

En la minuta de la sesión 73-2019 del 19 de setiembre 2019 en el punto 3 se indica que la Junta Directiva procede a entrevistar uno a uno (teniendo a la vista los respectivos atestados remitidos por los interesados), a los tres candidatos que de acuerdo al respectivo procedimiento y según los criterios valorados por el área de Recursos Humanos, han resultado calificados para ocupar dicho cargo, no se encuentra en el expediente las calificaciones obtenidas por los tres candidatos seleccionados y de igual manera la minuta no detalla el resultado de la entrevista aplicada, que de acuerdo al procedimiento se debían realizar las mismas preguntas y cada director debía otorgar la calificación respectiva. No se aportó de igual manera evidencia que indicara la existencia de estas calificaciones.

De igual manera en la sesión 75-2019 del 26 de setiembre 2019, punto 5, la Junta Directiva procede a entrevistar a dos candidatos más, donde igualmente no se muestra mayor detalle del cuestionario aplicado y la calificación que cada director otorgó de acuerdo con lo que estipulaba el procedimiento establecido.

En el acuerdo 1 de la sesión 88-2019 del 11 de noviembre 2019, se dicta la resolución del concurso público para la contratación del Gerente General, el cual indica en el cuarto considerando que *“Esta Junta Directiva ha tenido a la vista los atestados de todos los candidatos postulantes al puesto de Gerente General de esta entidad, procedió a su estudio y en cuanto a la nómina final de cinco candidatos seleccionados para ingresar a la fase de entrevistas, conforme a los términos del concurso por oposición, procedió a realizar las entrevistas a cada uno de los candidatos. En ese orden, se han valorado todos los atestados y se han valorado las entrevistas al efecto realizadas, concordando, por*

*unanimidad, en que, a criterio de este órgano colegiado, en el concurso de antecedentes ninguno de los candidatos, en el estado actual de las cosas, reúne a cabalidad y satisfacción plena de esta Junta Directiva, los requisitos de idoneidad que al efecto se requieren para ocupar el más alto cargo administrativo de esta institución. Debe tenerse en cuenta que el cargo de Gerente General no solo permea a lo interno de la institución, sino también hacia la totalidad del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, por razones ya conocidas.”*

*Y aclara en el quinto considerando que “... La calificación general para asignar a cada candidato será el promedio de las calificaciones dadas por cada miembro de la Junta Directiva. Esa nota será una guía, que la Junta Directiva considerará para la toma de la decisión.*

*La persona candidata seleccionada... será la que la Junta Directiva determine que es la persona idónea para el puesto, posterior a la revisión de la entrevista y deliberación del órgano colegiado, cuando así lo considere al menos 5 de sus miembros.*

*La Junta Directiva comunicará mediante acuerdo, el resultado de la selección...” tal y como se ha indicado el expediente no detalla la calificación que los candidatos obtuvieron en el proceso de selección y reclutamiento.*

*Indica además que dado a que el nombramiento deber ser tomado por mayoría calificada de cinco miembros “En el presente caso no solo no se cuenta con la mayoría calificada necesaria, sino que, por unanimidad, esta Junta Directiva considera que ninguno de los candidatos postulantes, es el idóneo para ser nombrado en el puesto de marras.”*

*Finalmente acuerda “por los motivos expuestos y con base en los artículo 26 inciso “e” y 28 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, artículo 34 inciso 5 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y 113 de la Ley General de la Administración Pública, se acuerda: declarar que posterior al concurso público de antecedentes, al no lograr encontrar entre los postulantes un perfil que cumpliera con la idoneidad del puesto, esta Junta Directiva, en aras de salvaguardar el interés público de la institución, procederá a realizar una convocatoria específica de postulantes con idoneidad comprobada que se acerquen de manera más concreta al perfil buscado, con el objetivo de hacer posible el nombramiento del Gerente General de esta institución. Lo anterior, mediante el “Procedimiento de escogencia por idoneidad” que se emite y aprueba en el acuerdo N° 2 de la presente sesión.*

*Se solicita al Área de Recursos Humanos que comunique a las personas concursantes, la resolución definida en este acuerdo.”*

*Ante esto es importante indicar que pese a que es potestad absoluta de la Junta Directiva del Banco nombrar al Gerente General de acuerdo con lo establecido en el artículo 26, inciso e) de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, para este caso se estableció un procedimiento para su selección y reclutamiento, por lo que como acertadamente se menciona la calificación final*

del proceso de reclutamiento no era vinculante para el nombramiento, si es necesario indicar claramente los criterios de idoneidad que los candidatos no cumplieron, para argumentar la resolución de hacer una convocatoria específica de postulantes con idoneidad comprobada que se acerque de manera más concreta al perfil buscado.

Ante esto en esa misma sesión 88-2018 del 01 de noviembre 2019, en el acuerdo 2 se aprueba el procedimiento de escogencia por idoneidad para el nombramiento del Gerente General.

Este procedimiento establece 3 fases:

1. Convocatoria: identificación de candidaturas.
2. Evaluación: atestados, referencias laborales y entrevista.
3. Selección y nombramiento.

Es importante mencionar que en este nuevo procedimiento no se establecen métricas para valorar los atestados, experiencia laboral y la entrevista.

En la minuta de la sesión 91-2019 del 21 de noviembre de 2019, en el punto 6, se conocen las hojas de vida de ocho candidatos que habían entregado por los interesados, en sobre cerrado a la Secretaría de Junta Directiva.

Se indica que, del análisis efectuado, se decide por unanimidad la convocatoria a entrevista a cinco candidatos, quienes a criterio de esa Junta Directiva reúnen los requisitos de idoneidad y se acercan más concreta al perfil que se requiere para ocupar el cargo de Gerente General. Es importante indicar la minuta es omisa en detallar el análisis que hicieron a las hojas de vida presentadas y el expediente no presenta algún documento que muestre este análisis.

En esta misma sesión se establecen las fechas en las cuales es citará a los cinco candidatos para la entrevista con la Junta Directiva.

En las minutas 93-2019, 94-2019 y 95-2019, se detalla la realización de las entrevistas a los candidatos. Se indica que la entrevista se realiza sobre aspectos relacionados con su formación académica, sus expectativas personales, logros y experiencia profesional, principalmente su experiencia gerencial y su conocimiento del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y del BANHVI y es omisa en cuanto si se consigna alguna calificación final sobre el resultado de la entrevista realizada.

En el acuerdo 1 de la sesión 98-2019 del 09 de diciembre 2019, se comunica el nombramiento del señor Dagoberto Hidalgo Cortés como Gerente General del Banco Hipotecario de la Vivienda y se indica en el punto 3 que *“La validez y la eficacia del indicado nombramiento quedan sujetas a la posterior ratificación por parte de esta Junta Directiva, en sesión donde se conocerá el dictamen que presente el Área de Recursos Humanos.”*

Tal y como se indicó el Área de Recursos Humanos no cuenta con los expedientes de selección y reclutamiento de los puestos del Gerente General y Sub Gerente Financiero, nombrados en los años 2019 y 2020 respectivamente. En esta Área solamente se encuentra los expedientes de nombramiento de ambos funcionarios, en los cuales se detallan la verificación de los requisitos establecidos, académicos, laborales, confirmación de referencias personales, verificación de referencias patrimoniales, entre otros.

En el expediente de nombramiento del Gerente General, la Encargada de Recursos Humanos, indica en el oficio DAD-REH-OF-202-2019 del 19 de diciembre de 2019, que el candidato nombrado no cuenta con la experiencia requerida en la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, que indica en el inciso d), "que debe contar con cinco años de experiencia en entidades financieras, particularmente, en puestos de Alta Gerencia."

El análisis realizado por dicha funcionaria indica que "De conformidad con lo que establece la política de idoneidad, el candidato posee una experiencia de más de cinco años en entidades financieras, no obstante, en puestos de Alta Gerencia, el candidato computa una experiencia de cuatro años y dos meses, sin considerar la experiencia en otros puestos como el de Director de Negocios"

El acuerdo 6, de la sesión 101-2019 del 19 de diciembre 2019, en el cual se ratifica el nombramiento del Gerente General, indica en el segundo considerando, que "En cuanto al cumplimiento de la política de idoneidad, PO-INST-RE-001, sobre los cinco años de experiencia que se requiere en puestos de Órganos de Dirección o de Alta Gerencia, considera esta Junta Directiva que la experiencia del señor Hidalgo Cortés, supera los cinco años de experiencia en entidades financieras, particularmente en puestos de Órganos de Dirección o de Alta Gerencia, pues contabiliza 4 años y dos meses en el puesto de Subgerente de Negocios; así como 2 años y cuatro meses en el puesto de Director de negocios, ambos casos en la Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (MUCAP). El puesto de Director de Negocio incluía tareas y responsabilidades propias de la actividad de gerenciar. Según definición del diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, gerenciar significa gestionar o administrar algo. De la Hoja de Vida del señor Hidalgo Cortés, se desprende que las actividades asociadas al puesto de Director de Negocios corresponden a gerenciar o administrar, en este caso en particular, gestionar negocios empresariales en áreas como crédito empresarial, para PYMES y proyectos inmobiliarios, entre otros. Por lo anterior, la Dirección de Negocios evolucionó y se consolidó en la actual Subgerencia de Negocios de la MUCAP. Es claro que conforme lo indicado en el artículo 49 del Acuerdo SUGEF 8-08, la formación académica, la experiencia profesional relevante y el historial laboral o profesional, califican al señor Hidalgo Cortés, para el desempeño del puesto."

## 2.2.2. SUB GERENTE FINANCIERO

En el acuerdo 11 de la sesión 51-2020 del 06 de julio 2020 se aprueba la reforma a la estructura salarial de los subgerentes, aprobación de los perfiles y el procedimiento para la escogencia y el nombramiento de los subgerentes.

El punto 2 del acuerdo indica que se aprueban los perfiles propuestos y el procedimiento para la escogencia y nombramiento por idoneidad para los puestos de Subgerente Financiero y Subgerente de Operaciones del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Este procedimiento establece tres fases:

1. Convocatoria: identificación de candidaturas.
2. Evaluación: atestados, referencias laborales y entrevista.
3. Selección y nombramiento.

En la fase de convocatoria se menciona que *“Las candidaturas para aspirar a este cargo serán identificadas dentro de los siete días hábiles siguientes a la aprobación e inicio de este procedimiento, presentándose sus respectivas hojas de vida en la Secretaría de Junta Directiva en sobre cerrado, las cuales se conocerán en la Sesión de Junta Directiva que se programe para tal efecto.”* Es importante indicar que esta fase es omisa en cuanto a la forma que se hará la convocatoria, referencias, publicación en el sitio web de la institución, publicación en algún medio de circulación nacional o cualquier otro medio que promoviera la participación de los interesados.

La documentación contenida en el expediente no permite determinar si se promovió de alguna manera la oferta de este puesto en el mercado laboral. En el oficio JD-557-2021 no se emitió algún criterio o documentación que evidenciara la promoción de esta oferta en el mercado laboral.

En el acuerdo 16, de la sesión 80-2020 del 12 de octubre 2020 la Junta Directiva resuelve *“Convocar al aspirante al puesto de Subgerente Financiero, para ser entrevistado el próximo jueves 15 de octubre, a partir de las 17:00 horas, en sesión extraordinaria de este Órgano Colegiado.”*, ya que de acuerdo al considerando quinto a la fecha de vencimiento del plazo para presentar las hojas de vida, 06 de octubre 2020, solamente un candidato había presentado la oferta de conformidad con lo que requería el procedimiento establecido.

El 15 de octubre 2020, en el acuerdo 1 de la sesión 81-2020, se nombra al único candidato postulado, señor Álvaro Gustavo Alpízar Mora, indicando en los considerandos que el nombramiento se hace una vez efectuada la entrevista, y que, de conformidad a los documentos aportados, cumple con las condiciones y requisitos establecidos para ser nombrado en el puesto. No obstante, se solicita al Área de Recursos Humanos un dictamen del cumplimiento de los requisitos del puesto.

En la documentación contenida en el expediente que aportó la Secretaría de la Junta Directiva, no existe evidencia de la entrevista que le realizaron al

candidato, de la participación de los directores en la entrevista realizada y su criterio a final de esta. En el oficio JD-557-2021 del 20 de agosto 2021 en el cual la Junta Directiva expone su posición en cuanto al Informe Preliminar no aporta la evidencia de lo indicado en este punto.

El 05 de noviembre 2020 en el oficio DAD-REH-OF-246-2020, la Encargada de Recursos Humanos emite el dictamen indicando en cuanto a la experiencia requerida que la persona referida, se evidencia que la experiencia que acredita es en una Empresa Aseguradora, como Gerente de Riesgos 9 años y como Gerente de Operaciones 2 años.

*Por lo que indica que “De conformidad con lo que establece la política de idoneidad, el candidato posee una experiencia de más de 5 años en puestos de Alta Gerencia en empresas de seguros y no netamente financieras. Corresponderá a esa Junta Directiva el determinar si la actividad de intermediación financiera que realizan las empresas de seguros, así como los análisis financieros y de riesgos que debe atender, son suficientes para considerar que cumple con el requisito exigido”.*

Indica además el dictamen emitido por Recursos Humanos en relación con los conocimientos complementarios deseables, que el candidato no cuenta con experiencia o conocimiento en la gestión propia de la Administración Pública, así como que no se evidencia que tampoco tenga lo requerido en relación con la gestión sustantiva del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

*El dictamen concluye que el candidato cumple con la mayoría de las condiciones y requisitos para aspirar al cargo y que “con relación a los requisitos de cinco años de experiencia en áreas relevantes para la actividad financiera, experiencia en problemas relativos al desarrollo económico y social del país y cinco años de experiencia en puestos de alta gerencia en entidades financieras, corresponderá a esa Junta Directiva determinar, a partir de los atestados del candidato, la entrevista realizada y las consideraciones incorporadas en el presente informe si las funciones de corte financiero realizadas por el postulante son suficientes para dar estos requisitos por cumplidos.”*

En el acuerdo 1 de la sesión 88-2020 del 09 de noviembre 2020 se hace la ratificación del nombramiento del señor Álvaro Alpízar Mora, como Subgerente Financiero del Banco Hipotecario de la Vivienda, en el cual indica en relación a lo solicitado por el Área de Recursos Humanos, *“esta Junta Directiva estima que la experiencia del señor Alpízar Mora, por más de cinco años en puestos de Alta Gerencia relacionados con el desarrollo y comercialización de seguros, es una actividad eminentemente financiera, dado que tal y como lo señala el área de Recursos en su informe, dentro de las funciones desarrolladas se encuentran las siguientes: revisar la planificación financiera, realizar y controlar el presupuesto operativo de las áreas a cargo, verificar los instrumentos financieros de la institución, desarrollar modelos financieros y técnicos con indicadores de sensibilidad y pruebas de estrés, elaborar informes y datos estadísticos sobre los resultados de la gestión de las institución, realizar la*

*función de control financiero (indicadores financieros, análisis de rentabilidad, análisis financiero de proyectos); funciones que sin lugar a dudas guardan relación con la actividad financiera e incluso coinciden con la mayoría de las funciones del puesto de Subgerente Financiero del BANHVI. Consecuentemente, esta Junta Directiva concluye que la actividad de intermediación financiera realizada por el señor Alpízar en empresas de seguros, así como los análisis financieros y de riesgos que debía atender, son suficientes para concluir que cumple con el requisito exigido.”*

La Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda N° 7052 establece en el artículo 26, inicio e), que la Junta Directiva tiene entre sus funciones, “Nombrar y remover al gerente general, a los subgerentes y al auditor interno, para lo cual se requerirán cinco votos, y asignarles sus respectivas funciones.

En cuanto al reclutamiento y selección de los miembros de la Alta Gerencia, el acuerdo SUGEF 16-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo establece en su artículo 30, Idoneidad y proceso de selección, “Los miembros de la Alta Gerencia deben contar con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad.

*Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados por medio de un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en cuestión. Debe contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.”*

El artículo 16 de la Ley General de Control Interno indica que “Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada”

Tal y como lo establece la normativa que regula el proceso de reclutamiento y selección, este debe darse a través de un proceso formal de promoción y de acuerdo a la documentación disponible en el expediente de contratación, no fue posible determinar que en el caso del Gerente General en el primer proceso de selección y reclutamiento y para el Subgerente Financiero, se haya hecho una comunicación al mercado laboral sobre la disposición de estas plazas, siendo que para el caso de la Subgerencia Financiera solo se valoró a un candidato, el cual pese a tener académicamente los requisitos suficientes para el puesto.

En el oficio JD-557-2021 del 20 de agosto 2021, la Junta Directiva no aportó documentación que evidenciara la promoción de los puestos requeridos y no indicó las razones por las cuales no ejecutaron este proceso.

El área de Recursos Humanos indica que los candidatos elegidos no cuentan con los cinco años en experiencia en áreas relevantes para la actividad financiera, problemas relativos al desarrollo económico y puestos de alta gerencia en entidades financieras y delega a la Junta Directiva dar por cumplidos estos requisitos con base en las valoraciones particulares que se hagan para darlos por cumplidos, y en el caso del Subgerente Financiero menciona que su experiencia es en el mercado de seguros, y no cuenta con conocimiento del Sistema Financiero de la Vivienda, de acuerdo con la evidencia aportada.

Igualmente la formalidad del proceso de contratación de estos funcionarios, requiere a criterio de esta Auditoría Interna, documentar de manera suficiente, pertinente y competente el proceso de estos expedientes, para que se cuente con los elementos que sustentan cada decisión o acuerdo tomado, de manera tal que en el primer proceso de contratación del Gerente General, debió dejarse constancia de los fundamentos puntuales por los cuales la Junta Directiva decide que los candidatos no cumplieron con los requisitos o expectativas que esa Junta tenía, ya que el expediente es omiso en establecer las calificaciones finales de cada candidato y que así estaba establecido en el procedimiento de contratación, además se debió establecer claramente los argumentos por los cuales los candidatos no se ajustaban al perfil establecido, en aras de cumplir con la transparencia que requiere al norma.

El artículo 20 de este Acuerdo 16-16, establece en relación con las Normas de Funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación en lo relacionado a las actas *“...El Órgano de Dirección debe mantener actas y demás registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones...”* Las deliberaciones transcritas en las minutas de las actas donde se trató la contratación del Gerente General y Subgerente Financiero son limitadas ya que se consignó de una manera muy general la entrevista realizada a cada uno de los candidatos y no se transcribieron los criterios que los directores emitieron cuando finalizó y tampoco la calificación o valoración obtenida por el candidato entrevistado.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en el punto 4.4.1 que *“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 artículo 8 de las Normas operativas sobre la preparación, redacción, comunicación, ejecución y control de acuerdos de Junta Directiva, aprobado en

el acuerdo 3 de la sesión N° 3 de la sesión 53-2018 del 20 de setiembre de 2018, refiere al artículo 136 de la Ley de Administración Pública los casos en los cuales los acuerdos y las actas requieren de motivación obligatoria y que indica:

*“Serán motivados con mención, sucinta al menos, de sus fundamentos:*

- a) Los actos que impongan obligaciones o que limiten, supriman o denieguen derechos subjetivos;*
- b) Los que resuelvan recursos;*
- c) Los que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos;*
- d) Los de suspensión de actos que hayan sido objeto del recurso;*
- e) Los reglamentos y actos discrecionales de alcance general; y*
- f) Los que deban serlo en virtud de ley.*

*2. La motivación podrá consistir en la referencia explícita o inequívoca a los motivos de la petición del administrado, o bien a propuestas, dictámenes o resoluciones previas que hayan determinado realmente la adopción del acto, a condición de que se acompañe su copia.”*

La responsabilidades del Órgano Director se encuentran definidas en el artículo 8 del Acuerdo SUGEF 16-16, las cuales se incluye en el 8.2, la aprobación de la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, pero estas responsabilidades son más estratégicas que operativas, por lo que el acompañamiento de las áreas especializadas en cada área permite cumplir con lo que establece la normativa para respaldar suficientemente las decisiones que tomen y en este caso al ejecutar el proceso de selección y reclutamiento en su totalidad, no se documentó suficiente y pertinentemente cada fase.

La falta de documentación y argumentación adecuada y suficiente en el proceso de selección de estos Altos Funcionarios expone a la Institución a un riesgo de reputación medio alto, ya que tal y como se evidenció, los acuerdos tomados no contaban con la documentación adecuada para sustentarlos, así como un riesgo de incumplimiento de las disposiciones del Acuerdo SUGEF 16-16, principalmente en lo relacionado a la promoción y transparencia en el nombramiento de los puestos de la Alta Gerencia.

### **2.2.3. OFICIO JD-557-2021 (RESPUESTA INFORME PRELIMINAR)**

El 20 de agosto 2021, la Junta Directiva envía el oficio JD-557-2021, suscrito por la Ingeniera Irene Campos Gómez, Presidenta, que manifiesta sus apreciaciones del informe preliminar AC-CUM-005-2020 “Auditoría de Cumplimiento Acuerdo SUGEF 16-16.

Con base a lo indicado, esta Auditoría Interna hará una valoración de los criterios emitidos en el orden en el que fueron planteados.

Se menciona que en los procesos de reclutamiento y selección de los puestos de Gerente General y Sub Gerente General, “no se indica, expresamente, por

*parte de la Auditoría Interna, cuáles son los aspectos o incumplimientos en los que se haya finalmente incurrido.”*

El expediente disponible de ambos procesos de reclutamiento del Gerente General y el del Sub Gerente Financiero, tal y como se indica en el informe carece de la documentación de cada una de sus etapas en los tres procesos de reclutamiento.

El informe indica en la valoración de cada una de las fases, reclutamiento, preselección, evaluación y selección y nombramiento, la inexistencia de los documentos que sustentaran lo establecido en las fases, a manera de ejemplo se indica claramente que en el caso de la divulgación del concurso, el cual se menciona se hará a través de diferentes medios, página web del Banco, redes sociales, publicación en un medio escrito nacional, el expediente suministrado no documenta esta divulgación, situación que se indica expresamente en el informe.

Esta situación se indica en cada uno de los análisis que se hizo en los procedimientos establecidos, ya que como se indica en el informe, la documentación contenida en el expediente no cuenta con las calificaciones obtenidas por los concursantes en las valoraciones establecidas en el procedimiento, las cuales otorgaban calificaciones para el cumplimiento de los requisitos académicos, experiencia profesional y las competencias generales, que igualmente esta valoración no se encuentra debidamente asentada en el expediente de selección y reclutamiento de los procesos de ambos puestos.

Tal y como se indica en el informe y en aras de cumplir con lo que estipula el Acuerdo SUGEF 16-16 el artículo 30 que regula el proceso de selección de los miembros de la Alta Gerencia, y que indica *“Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados por medio de un proceso **transparente, formal de promoción o contratación**, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en cuestión.”* El resaltado no es del original.

Ante lo indicado en la normativa se hace necesario documentar cada fase del proceso de reclutamiento y selección de los miembros de la Alta Gerencia, que tal y como se indica a lo largo de este informe no se contó con la evidencia necesaria que sustente su cumplimiento.

Tal y como se indicó en el informe y que se menciona en este oficio, esta Auditoría Interna es clara en cuanto a la potestad de nombrar a las personas que consideren apta para los puestos de la Alta Gerencia, la debilidad de control que se indica, es que la documentación contenida en el expediente de selección y reclutamiento de ambos puestos no sustenta la ejecución de las fases establecidas.

La documentación no solo se refiere a la existencia de acuerdos, los cuales son enlistados en el presente oficio, pero que igualmente a manera de ejemplo, varios de los acuerdos mencionados se refieren a las entrevistas realizadas a

los candidatos, no se detalla las preguntas, respuestas y la calificación obtenida en la entrevista.

Esta Auditoría Interna no cuestiona de ninguna manera la facultad y competencia de la Junta Directiva en cuanto al nombramiento de los funcionarios de la Alta Gerencia, de apartarse de los dictámenes técnicos que emita la administración en los diferentes temas que se tratan en las sesiones de la Junta Directiva, pero si es una labor de esta Auditoría Interna en valorar y alertar al Órgano de Dirección y la Administración sobre debilidades de control interno y en este caso, se suma un aspecto adicional, referido a la transparencia y promoción en los puestos de la Alta Gerencia, lo cual obliga a la Institución dada su naturaleza Pública, de contar con la evidencia suficiente, competente y pertinente en estos procesos de contratación en todas sus modalidades, para cumplir con el precepto estipulado en la Ley General de Control Interno en el artículo 21, el cual indica que *“...la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.”*

No se comparte la afirmación que se hace en el punto h), *“La Auditoría aprecia de forma subjetiva, que no se tienen los criterios de sustentación adecuados en los nombramientos de la Gerencia y Subgerencia; sin embargo, al leer los acuerdos, éstos están claros y se consideran suficientes, tal y como se transcriben en el ítem f) y g) de este oficio”*., ya que como se ha indicado reiteradamente, tanto en el informe como en la sesión en la que se expuso el informe, esta Auditoría Interna no cuestiona los fundamentos que se indican en los acuerdos para el nombramiento de los funcionarios, se reitera la potestad que tiene la Junta Directiva de hacer estos nombramientos y de apartarse de los criterios técnicos que emita la Administración para la toma de decisiones.

Tampoco se comparte lo expresado en el punto i), *“La Auditoría aprecia de forma subjetiva que hay un “riesgo” de incumplimiento de las disposiciones del Acuerdo SUGEF 16-16; lo cual no lo tiene como hecho probado y claramente luego de revisar el procedimiento de selección del Gerente General y el Subgerente Financiero se considera que el mismo está totalmente a derecho”* .ya que los criterios que se expresan en el informe, se emiten conforme a las valoraciones de la evidencia que se encuentra y es adquirida por los medios válidos, principalmente suministrada por la administración, y en este caso la suministrada por la Secretaría de la Junta Directiva, que fue la que suministro los expedientes del proceso de reclutamiento y selección de ambos puestos, evidenciándose la ausencia de documentos que respaldan las fases, en lo que se menciona en este oficio en relación a las pruebas psicométricas *“Es de esperar que las mismas estén en un expediente de Recursos Humanos.”*

Se solicita reconsiderar la recomendación 4.1.4, pero con base en lo establecido en la Constitución Política en el artículo 30, *“Se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información*

*sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado", el considerando IX del Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC, Transparencia y Acceso a la Información Pública, indica que "Que el Estado está llamado a efectuar todas aquellas acciones necesarias para resguardar el derecho de acceso a la información pública, entendido como un derecho democrático esencial para afianzar la gobernanza, el principio de transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. El Gobierno de la República está comprometido a dar los pasos necesarios para fortalecer decisivamente el derecho a la información pública en todas sus manifestaciones, como herramienta indispensable para el logro de una sociedad abierta y transparente.", y lo establecido con base en el principio transparencia establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16, artículo 30 en el cual establece claramente que los procesos de contratación de la Alta Gerencia deben promoverse y ser transparentes, por lo que no asentar las entrevistas a los candidatos y sus resultados, propician una limitación a estos postulados.*

### **2.3. Gestión de riesgo**

La Unidad de Riesgos a través del Comité de Riesgos proporciona la información relacionada con la Administración de los Riesgos a la Junta Directiva, con lo que periódicamente se comunican informes relacionados con:

- Actualización del Manual de Administración de Riesgos
- Informe trimestral de la Gestión de Riesgos: En este punto es indicar que en la sesión 83-2019 se conocieron los informes trimestrales de dos períodos.
- Seguimiento de los planes para la atención de las recomendaciones de Auditoría Externa
- Otros aspectos relacionados con la gestión de riesgos, tales como las contrataciones de las Auditorías Externas y consultor externo del Comité.

Estos informes se deben presentar con los lineamientos establecidos en el Sistema de Información Gerencial y establece que los informes de Gestión de Riesgo deben realizarse con corte a marzo, junio, setiembre y diciembre, debiendo ser remitidos a la Junta Directiva en los primeros 10 días del mes siguiente del corte.

En el período evaluado el Comité de Riesgos emitió informes trimestrales del seguimiento de los riesgos, los cuales, eran presentados a la Junta Directiva, pero estos no se ajustaban a las fechas de corte que establece el SIG.

Se detalla en el siguiente cuadro los informes presentados:

PERÍODO	2019			2020		
	MESES REPORTADOS	N° DE OFICIO	FECHA	MESES REPORTADOS	N° DE OFICIO	FECHA
Marzo	Nov 2018-Enero 2019	CR-IN02-06-2019	14/03/2019	Diciembre 2019-Febrero 2020	CR-IN02-06-2020	13/04/2020
Junio	Febrero 2019-Abril 2019	CR-IN02-013-2019	07/06/2019	Marzo - Mayo 2020	CR-IN02-14-2020	17/06/2020
Setiembre	Mayo - Agosto 2019	CR-IN02-020-2019	10/10/2019	Junio - Agosto 2020	CR-IN02-21-2020	21/08/2020
Diciembre	Setiembre - Noviembre 2019	CR-IN02-020-2019	19/12/2019			

Tal y como se detalla pese a que efectivamente se presentan trimestralmente, estos no concuerdan con lo establecido en los lineamientos del Sistema de Información Gerencial, tanto en los cortes como en el plazo para su presentación.

Es importante indicar que en la verificación de las minutas donde se conocen estos informes, en la sesión 83-2019 del 24 de octubre de 2019 la Junta Directiva conoce los Informes de Gestión de Riesgos de dos períodos, el CR-IN02-013-2019 del trimestre comprendido entre febrero y abril 2019 y el CR-IN02-020-2019 que abarca los meses de mayo y agosto 2019.

De igual manera se solicitó a la Unidad de Riesgo el informe donde se presenta la actualización del Manual de Riesgos de Tecnologías de Información e indica que dada las circunstancias que se han tenido en cuanto al nombramiento del funcionario asignado a la Unidad de Riesgos que se encargará de los riesgos de tecnología de información, este no se ha actualizado por lo que el Manual vigente es el que se aprobó en Setiembre 2018.

El Sistema de Información Gerencial establece las fechas en las cuales se deben presentar los informes a la Junta Directiva y Gerencia General, estableciendo para el caso que nos ocupa deben remitirse informes trimestrales de la Gestión de Riesgos, con corte a marzo, junio, setiembre y diciembre, debiendo ser remitidos a la Junta Directiva en los primeros 10 días del mes siguiente del corte.

El manejo operativo de los informes de riesgo no ha permitido alinear la presentación de los Informes de Riesgo, con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial.

Igualmente, la falta del funcionario de riesgo de tecnología de información no ha permitido abordar de una manera oportuna la actualización del Manual de Riesgo de Tecnologías de Información.

El Órgano Director conoció dos informes de riesgo en una sola sesión por lo que para esa única ocasión no se conoció oportunamente la información de los riesgos a los cuales está expuesto la Institución.

La actualización periódica de los riesgos, en todas sus áreas, resulta de vital importancia para determinar los mitigantes para enfrentarlos y disminuir su impacto, por lo que es necesario mantener actualizados los Manuales para su oportuna detección.

En el oficio CR-ME-025-2021 el Comité de Riesgos expone su posición en cuanto al hallazgo del presente informe, cuyas observaciones se incorporan en lo que corresponde, se presentan dos Anexos en los cuales detallan las fechas de corte de presentación de los informes del Comité de Riesgos, Anexo 1, y en otro cuadro los informes que se presentaron a la Junta Directiva, Anexo 2, mencionando que efectivamente existe desfases entre las fechas de corte reportadas y las requeridas por el Sistema de Información Gerencial.

#### **2.4. Actas de Junta Directiva**

Se solicitó a la Secretaría de Junta Directiva la última acta que cumplía con la formalidad de la firma de la Presidenta y el Auditor Interno es la 68-2019 del 02 de setiembre 2019, lo cual manifiesta un atraso considerable en el libro de actas de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, ya que para el año 2019 se realizaron 102 sesiones, en el 2020 101 y en el 2021 se llevan 33 sesiones, con lo que se evidencia este atraso.

El artículo 20 del Acuerdo SUGEF 16-16, establece entre otros lineamientos que “El Órgano de Dirección debe mantener actas y demás registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones. Estos deben ser puestos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.”

Adicionalmente las *“Normas operativas sobre la preparación, redacción, comunicación, ejecución y control de acuerdos de Junta Directiva”* establece en el artículo 9, que las actas *“Las actas serán custodiadas digitalmente y de manera permanente, resguardando su inalterabilidad, su preservación, su acceso para quien tenga esa posibilidad y su autenticidad. Serán firmadas digitalmente por el Presidente, por el Auditor Interno y por aquellos miembros que hubieren hecho constar su voto disidente”*.

Históricamente ha habido un desfase en cuanto a las sesiones realizadas y las actas transcritas en el libro respectivo, pero ante la situación vivida en el país en estos dos últimos años, esta situación se ha agravado un poco más dado en vista de las medidas que se han tenido que adoptar para enfrentar la emergencia del COVID – 19, ya que el enviar al parte del personal involucrado a teletrabajo, ha implicado que el personal involucrado en la preparación de las actas no ha podido cotejar al documentación de los expedientes de cada

sesión y que por razones de seguridad en la manipulación de información debe hacerse en las oficinas de la institución, según se nos ha indicado.

Para los entes fiscalizadores y supervisores el acta constituye el documento formal donde se asientan las discusiones de los temas que conoce la Junta Directiva, y se toman los acuerdos correspondientes, por pese a que existen las minutas y grabaciones, este documento no permite a estos órganos validar formalmente las decisiones que se toman.

A solicitud de la Junta Directiva, el 25 de octubre 2021 el Secretario de la Junta Directiva, remite un correo en el cual indica que la acta 62-2021 del 23 de agosto 2021 es la última acta transcrita en el libro 192, el cual se encontraba en revisión por parte de esta Auditoría Interna y que en próximos días se estarán gestionando las firmas de la Presidencia de la Junta Directiva, lo que permite validar un esfuerzo importante en la actualización de las actas que se encontraban atrasadas, de acuerdo con lo evaluado por esta Auditoría Interna.

## 2.5. Comités técnicos

De conformidad a lo evaluado en las actas se ha determina que la presidencia de los comités cumple con lo establecido en la normativa que regula el funcionamiento de los Comités en el Banco Hipotecario de la Vivienda.

COMITÉ	PRESIDENTE
Auditoría	Lic. Eloísa Ulibarri Pernús
Crédito	Lic. Dagoberto Hidalgo Cortés
Cumplimiento	Arq. Mariam Pérez Gutiérrez
Inversiones	Lic. Dagoberto Hidalgo Cortés
Tecnología Información	Arq. Kenneth Pérez Venegas
Riesgo	Arq. Dania Chavarría Núñez
Planeamiento Estratégico	Lic. Dagoberto Hidalgo Cortés

Igualmente se revisaron los libros de actas de los Comité establecidos determinado lo siguiente:

**Comité de Riesgo:** Este comité está presidido por la Directora Dania Chavarría Núñez, pero en la evaluación realizada se determina que en el Acta 02-2019 del 14 de febrero 2019, es firmada por la Directora Eloísa Ulibarri Pernús, dada la ausencia de la presidenta titular Chavarría Núñez, situación que roza con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento del Comité que indica "El presidente del Comité de Riesgos no podrá presidir otro comité de apoyo..." y la señora Ulibarri Pernús preside el Comité de Auditoría.

En el oficio JD-557-2021 se indica que *"según lo expuesto por la Asesoría Legal en la sesión 57-2021, del pasado 5 de agosto, el artículo 24 del Acuerdo*

*SUGEF 16-16 pretende que haya rotación entre los presidentes de los comités y, consecuentemente, que un miembro de la Junta Directiva no presida más de un comité de apoyo. Sin embargo, si quien preside un comité no asiste a una sesión y se requiere nombrar a otro miembro para que presida temporalmente la reunión, esa norma no impide que sea otro miembro de la Junta Directiva, quien asuma esta función en forma transitoria, aunque formalmente presida otro comité de apoyo.”* Por lo tanto esta Auditoría Interna da por válido el criterio de la Asesoría Legal.

Adicionalmente se logró determinar que en el libro de Actas no se encuentran firmadas por la Presidenta del Comité, las actas 07 y 08-2019 así como la 11-2020.

**Comité de Inversiones:** El acta 02-2019 no cuenta con la firma del Sub Gerente Financiero en su calidad de Presidente del Comité, pero actualmente esta persona no labora para la Institución por lo que no podrá ser recolectada

**Comité de Crédito:** Las actas 01-2020 del 13 de enero 2020 y la 02-2020 del 03 de marzo 2020, no se encuentran transcritas en el libro de actas.

El 17 de agosto 2021 se recibe un correo en el cual se envía el asiento que se incluye en el Libro de Actas, para corregir la omisión en la transcripción de las actas indicadas.

Los Comités tienen reglamentos para su funcionamiento, se determinan la periodicidad de las reuniones, su composición y los aspectos generales para su funcionamiento. Entre los aspectos regulados se encuentran las actas, las cuales dependiendo el Comité, tienen establecidos quiénes son las personas que deben firmarlas, los asistentes, en algunos casos aparte del Presidente y Secretario, los miembros que votan negativamente, pero en la práctica se observa que los libros de actas son firmados en su mayoría por la presidencia y secretaría de cada Comité, por lo que existe un incumplimiento de lo establecido en los Reglamentos que los regulan al no ser firmados de conformidad a lo establecido en las normas que rigen cada Comité.

El artículo 24 del Acuerdo SUGEF 16-16 establece que los Comités “...*deben contar con una normativa, que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informará al Órgano de Dirección. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.*” Y en relación con la presidencia de los Comités indica “*el presidente de un comité no debe ser presidente de otro comité.*”

La práctica de recolectar las firmas de solamente el Presidente y el Secretario de los Comités ha hecho obviar en algunos Comités la disposición específica de las personas que deben firmar las actas correspondientes.

Existe un incumplimiento de lo establecido en la normativa establecida vigente en cuanto a:

1. Firma de las actas de los Comités
2. Omisiones en transcripción de las actas del Comité de Crédito
3. Confusión en cuanto a la presidencia de los Comités.

## **2.6. Políticas de transparencia y rendición de cuentas**

En la evaluación efectuada se logra determinar que el Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con Políticas Institucionales relacionadas con la transparencia y rendición de cuentas, las cuales fueron aprobadas en el acuerdo 10 de la sesión 67-2019 del 29-08-2019 y en el acuerdo 10 de la sesión 53-2020 del 13 de julio 2020.

La rendición de cuentas y transparencia se encuentra establecida en varias políticas:

- Política PO-INST-PLA-002 CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO Y REVELACIONES MÍNIMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO
- Política PO-INST-CIF-004 SITIO WEB
- Política PO-INST-GRI-002 COMUNICACIÓN Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
- Política PO-INST-CIF-001 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- Política PO-INST-CIF-002 COMUNICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES
- Política PO-INST-CIF-003 VOCEROS DE LA INSTITUCIÓN
- Política PO-INST-CS-002 SERVICIO AL CLIENTE
- Política PO-INST-CS-001 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Igualmente existen procedimientos establecidos para la transparencia y rendición de cuentas agrupados en el Proceso Estratégico Gestión de las Comunicaciones

### **Información y Rendición de Cuentas (PE-GC-IR)**

- Proceso PE-GC-IR-PR01 Medios de comunicación.
- Proceso PE-GC-IR-PR02 Portal Web.
- Proceso PE-GC-IR-PR03 Publicidad.
- Proceso PE-GC-IR-PR04 Redes sociales.

### **Comunicación con Grupos de Interés (PE-GC-CGI)**

- Proceso PE-GC-CGI-PR01 Comunicación interna
- Proceso PE-GC-CGI-PR02 Comunicación con grupos externos

Estas políticas y procedimientos se encuentran debidamente publicados en la Intranet de la Institución.

En la evaluación efectuada no se pudo determinar la existencia de una política de divulgación de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen la entidad, y aunque tal y como se indica están publicadas en la Intranet, la norma enfatiza la necesidad de contar con una cultura corporativa sólida con su promoción.

La Sección II del Acuerdo 16-16 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, establece la normativa relacionada con la Cultura y Valores Corporativos, que indica:

*“Artículo 10. Desarrollo de una cultura corporativa sólida*

*El Órgano de Dirección debe asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida, para*

*ello debe:*

*10.1 Establecer y cumplir los valores corporativos que aplican para sí mismo, la Alta Gerencia, demás empleados de la entidad y partes interesadas que, por sus funciones o cargos, participen en el Gobierno Corporativo de la entidad; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un*

*marco de legalidad y ética.*

*10.2 Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo a la organización las expectativas del Órgano de Dirección y la importancia de que la entidad opere conforme al Apetito de Riesgo declarado.*

*10.3 Aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen la entidad.*

*10.4 Establecer las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad.”*

## **2.7. Denuncias presentadas**

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con una política (PO-INST-CS-001) y un procedimiento (P-DAD.GE.05) para el trámite de las denuncias y quejas, la cual establece que debe ser ejecutada por la directora de la Dirección Administrativa.

Por lo que se solicitó a la Dirección Administrativa el control de las denuncias presentadas en los años 2019 y 2020, que de acuerdo con lo establecido en las Políticas y Procedimientos es la encargada de tramitar las denuncias que se presentan.

En el año 2019 se recibieron 178 denuncias las cuales se enfocaban en temas relacionados a los bonos familiares de la vivienda, abordando diferentes temas: problemas constructivos, viviendas alquiladas, tramitación de bonos entre otros, de acuerdo al detalle entregado de plano 117 de las denuncias muestran un estado de no se tiene gestión del área, lo cual de acuerdo a lo indiciado por la Directora Administrativa, fueron trasladadas para su trámite a la Unidad respectiva, pero no se tiene conocimiento de la atención y resolución respectiva.

En las demás denuncias se detalla el tratamiento brindado, pero en su gran mayoría se manifiesta que la denuncia no se ha resuelto, situación que se refleja igualmente en el control ya que no se referencia alguna comunicación formal al denunciante.

En el año 2020 se tramitaron 248 denuncias de las cuales 83 no se indica que "No se ha recibido respuesta" e igualmente en las que se detalla alguna acción ejecutada, no se indica que se haya comunicado al denunciante la respuesta respectiva.

Tal y como sucedió en 2019 más del 90% de las denuncias planteadas corresponden a asuntos relacionados con el Bono Familiar de la Vivienda.

El Artículo 41, inciso 2 del Acuerdo SUGEF 16-16 indica que el Órgano Director "Establece la política para el servicio al cliente que incluya la atención de inquietudes, quejas y denuncias de los Clientes y demás Partes Interesadas. Estas políticas contienen como mínimo, lo siguiente:

- (i) La definición de los mecanismos que garanticen el derecho de los Clientes a expresar sus inquietudes, quejas y denuncias y que sean atendidas de manera efectiva y oportuna.
- (ii) La obligación de atender y resolver los conflictos en caso de desacuerdos con los Clientes y demás Partes Interesadas.
- (iii) El deber de mantener un registro y elaborar estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para su análisis en la toma de decisiones.

Así mismo la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en La Gaceta N°173 del 10 de setiembre del 2013, establece en el artículo 3 que el ámbito de aplicación de esta ley "La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno."

De acuerdo con lo manifestada con la funcionaria encargada del proceso, la saturación de labores propias de su cargo, así como la gran cantidad de

denuncias presentadas, no le permiten dar el seguimiento y la comunicación requerida.

El Banco Hipotecario de la Vivienda incurre en un riesgo legal al no atender oportunamente el derecho de los usuarios del Bono Familiar de la Vivienda y de los demás servicios que la Institución brindada, al no otorgar respuesta oportuna a sus quejas y reclamos. Podría existir un debilitamiento del control interno, dado que no se toman medidas correctivas sobre los temas denunciados, los cuales en algunos casos podrían implicar mejoras en la operación de los diferentes procesos de la Institución.

El 10 de agosto 2021 se realizó la conferencia final con la Directora Administrativa del Banco Hipotecario de la Vivienda, quien tiene a cargo el proceso de quejas y denuncias, la cual nos refirió una serie de oficios en los cuales se menciona los criterios en los cuales se exime al Banco Hipotecario de la Vivienda para no contar formalmente con una Contraloría de Servicios, dado que somos una entidad de segundo piso, y que la atención al público es reducida, referenciando el Decreto Ejecutivo N°34587-PLAN vigente en ese momento y que fue derogado con la Ley N°9158, que tal y como se ha indicado las Entidades que cuenten con miembros del Consejo de Gobierno deben contar con una Contraloría de Servicios.

Ha sido evidente que las quejas y reclamos presentadas al Banco son cuantiosas, por lo que si bien es cierto somos una Entidad de segundo piso y el subsidio se otorga a través de Entidades Autorizadas, las quejas y reclamos son presentadas al Banco directamente por los beneficiarios, y se deben otorgar las soluciones a sus quejas y reclamos, pero dada la imposibilidad material de la encargada de atender y darle seguimiento, el cual fue planteado en el oficio DAD-OF-158-2018 al Gerente General MBA Luis Ángel Montoya Mora, esto no se realiza.

## **2.8. Unidad de Cumplimiento Normativo**

La Unidad de Cumplimiento Normativo inició el funcionamiento en el mes de abril 2020, por lo que se realizó una valoración de:

- El perfil del puesto establecido en el Manual de Puestos de la Institución.
- El Plan Anual Operativo
- Los informes que se hayan presentado al Órgano Director

Adicionalmente se solicitó a dicha Unidad una serie de documentos que permitiera validar el cumplimiento de los fines establecidos en la norma que la origina.

De acuerdo con lo analizado se pudo determinar lo siguiente:

- a) El mapa de normativa se encuentra actualizado a Diciembre 2019, pese a que no existe definida una periodicidad para la actualización de este inventario, esta Auditoría Interna considera que debe al menos hacerse anualmente. Adicionalmente en la evaluación de la normativa inventariada se determina que dicho mapa no incluye algunas leyes tales como la Ley de Contratación Administrativa, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuesto Públicos, Ley de Orgánica de la Contraloría General de la República, entre otras y es importante indicar que dicho inventario repite la Ley 8957.

En el oficio UCN-OF-002-2021 del 06 de agosto 2021, la Oficialía de Cumplimiento Normativo, indica que el mapeo se estará realizando en forma anual y que este *“se encuentra en proceso con un avance al primer semestre de un 67%, actualmente se encuentra en proceso de revisión por parte de la Asesoría Legal del BANHVI”*

- b) La Unidad no ha desarrollado las herramientas necesarias, para establecer el cumplimiento de las diferentes normas que se aplican en la operación del Banco Hipotecario de la Vivienda, indicando en el correo del 16 de abril 2021, en relación a este tema que "Actualmente no se cuenta con una herramienta para dicha actividad, para el periodo 2021, se define en el plan de trabajo de la UCN desarrollar una matriz de riesgo para velar por la adecuada administración al riesgo de cumplimiento normativo, esto se tiene previsto para noviembre de este año y la aplicación de la misma será para el periodo 2022." Ante esto notal condición esta Auditoría Interna no pudo determinar que se cumple con la Misión de la Unidad, que es vigilar el adecuado cumplimiento de la normativa en el BANHVI ya que se confunden los términos de cumplimiento y riesgo, ya que con la implementación de la matriz de riesgo indicada, esta se permite determinar la probabilidad, el impacto y los mitigantes para los riesgos determinados, pero no establecerá el cumplimiento de la normativa en la Institución y tal y como lo indica la norma, la función de la Unidad de Cumplimiento como tal, en relación al tema del riesgo, es brindar al Órgano de Dirección informes sobre como a la institución administra el riesgo de cumplimiento.

La Oficialía de Cumplimiento indica en el oficio UCN-OF-002-2021, que actualmente se encuentra desarrollando herramientas en Excel, para desarrollar una matriz de riesgo de cumplimiento normativo, con un 25% de avance. Es importante recordar a esta Oficialía que su función es valorar la gestión de riesgo de cumplimiento normativo que ejecuta la institución, tal y como está estipulado en el Acuerdo SUGEF 16-16 el artículo 37, inciso 3, debe valorar como la entidad administra su riesgo de cumplimiento. Ya que involucrarse en su valoración roza con la independencia que indica este mismo artículo.

- c) La Unidad de Cumplimiento Normativo presentó el primer informe de diagnóstico el 24 de junio 2020, en la sesión 48-2020, pero se detalla en la minuta de la Junta Directiva, que dicho informe se enfocó principalmente en la valoración de la SUGEF22-18 y la SUGEF 16-16, estableciendo en sus conclusiones planes de acción para las debilidades detectadas, careciendo estos planes de fechas e indicadores de cumplimiento. En la consulta hecha a la Unidad, en cuanto a la ejecución de dichos planes, se indica que fueron emitidas en la Autoevaluación de Gestión Institucional y será propuesto en el Informe del primer trimestre 2021 que aún no ha sido conocido por el Órgano de Dirección.

Esta Unidad presenta otro informe a la Junta Directiva el 26 de noviembre 2020 en la sesión 93-2020, en el que según se detalla en la minuta de la sesión, "el mismo se efectuó de acuerdo con lo establecido en los acuerdos SUGEF 22-18 y SUGEF 16-16, y la revisión se enfocó en las áreas de alto nivel, órgano de dirección, comités de apoyo y alta gerencia; y además considera las recomendaciones de buenas prácticas de gobernanza."

Es importante indicar que la función principal de la Unidad de Cumplimiento Normativo es velar por el cumplimiento de las normas de conformidad a lo establecido en el artículo 47 del Acuerdo SUGEF 16-16.

- d) El Plan Operativo de dicha unidad indica que se estarán entregando informes bimensuales sobre "los esfuerzos de la entidad en las áreas y su administración al riesgo de cumplimiento y sobre los avances de los planes de acción, de las observaciones de los ERE, AE y la AI.", pero en los informes entregados no se informa sobre los temas indicados, que entre otros aspectos existen recomendaciones de las evaluaciones de Gobierno Corporativo hechas por la Auditoría Interna incumplidas, lo cual no se incorpora en informes presentados a la Junta en el año de labores de dicha unidad.

El Sistema de Recomendaciones de la Auditoría Interna indica que a la fecha se tienen incumplidas 6 recomendaciones, 3931, 3933, 3937, 4123, 4350, 4352 y dos en proceso 3934 y 3938.

La Oficialía de Cumplimiento Normativo indica en el oficio UCN-OF-002-2021 en relación a este punto, *"En el caso de los informes de avance para subsanar las observaciones de los Entes Reguladores Externos, Auditoría Externa y la Auditoría Interna, efectivamente se planteó en plan de trabajo 2020, para entonces esta Unidad pretendía apoyar a la administración, sin embargo, en una reunión con las señoras directoras Eloisa Ulibarri, Mariam Pérez y el Sr. Carlos Castro en representación de la administración, se manifiesta que esa labor no será de esta unidad, dado que se estarían duplicando los esfuerzos, siendo también que la*

*responsabilidad de los mismos, son de la administración, esta Unidad no emitirá los informes de los avances a esas recomendaciones, sino que seguirá bajo la responsabilidad de la administración como deber ser, será entonces la responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento Normativo, es por eso que para plan de trabajo 2021, ya no se incorpora como actividad a ejecutar por esta unidad.”*

Del análisis de lo manifestado, se puede concluir que la Oficialía de Cumplimiento pretendía involucrarse en la ejecución de las recomendaciones emitidas por los órganos de fiscalización control y que por las manifestaciones de los directores, se desechó la opción de apoyar a la administración.

Esta operativización o apoyo a la administración que indica la Oficialía, es criterio de esta Auditoría Interna que va en contrario a la función que establece el Acuerdo SUGEF 16-16 en su artículo 37, ya que indica que es la **“responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.**

*La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, **independencia de la Alta Gerencia**, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.”* El resaltado no es del original.

- e) El seguimiento del POI de la Unidad de Cumplimiento Normativo se identifica como una subactividad del POI de la Oficialía de Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 o 12-21 que entrará a regir el próximo año, , lo cual resulta improcedente porque la naturaleza jurídica de ambas oficialías se encuentra en normativa diferente, y por ende sus funciones son totalmente independientes, por la medición de su gestión debe presentarse separadamente en la rendición de cuentas que se debe mostrar, con indicadores de desempeño acorde con su Plan Operativo, los cuales en el caso de la Oficialía de Cumplimiento Normativo, debe hacer énfasis en indicadores que permitan dar un seguimiento a su función específica.

El artículo 37 del Acuerdo SUGEF 16-16 establece en el artículo 37:

*El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad **opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.***

*La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.*

*La función de cumplimiento debe, entre otras:*

**37.1 Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.**

**37.2 Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.**

**37.3 Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.**

**37.4 Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor. (El resaltado no es del original)**

Tal y como se indica en la norma la principal función de esta Unidad es velar por el cumplimiento de las normas, por lo tanto, ese debe ser el fin, esto también está incorporado en la misión la cual establece “*La Oficialía de Cumplimiento Normativo es una unidad especializada e independiente de la administración, que apoya, promueve y vigila que el BANHVI opere con integridad, en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas.*”

Incluso en la introducción del Plan Anual resalta la labor de monitoreo *indicando “La función de cumplimiento debe monitorear y probar el cumplimiento realizando pruebas suficientes y representativas de cumplimiento. Los resultados de las pruebas de cumplimiento deben ser informados a través del conducto de comunicación de la función de cumplimiento de acuerdo con los procedimientos internos de administración de riesgos del Banco.”*, situación que no se ha hecho hasta la fecha.

La función establecida en la normativa no ha sido desarrollada adecuadamente por la Unidad establecida en abril 2020, situación evidente en el inventario de normas, ausencia de indicadores y herramientas de cumplimiento de las normas que rigen la operación del Banco y de informes enfocados en dos acuerdos, los cuales solamente hacen un inventario de existencia de lo solicitado en las normas, más no en su cumplimiento.

El Banco Hipotecario de la Vivienda sigue sin tener claramente determinado si cumple adecuadamente con las leyes, reglamentos y todas las normas que rigen su operación, en los términos previstos en la creación de la Unidad de Cumplimiento Normativa, con el riesgo de incumplimiento de las disposiciones normativas aplicables al respecto.

### 3. CONCLUSIONES

- 3.1. Los Informes de cumplimiento del Plan Estratégico no se presentan de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial, con lo que no permite tomar acciones oportunas en caso de desviaciones a lo planteado.
- 3.2. El Área de Recursos Humanos no cuenta con la documentación que respalde la selección y reclutamiento del Gerente General y Subgerente Financiero, a pesar de señalarse en el proceso su participación.
- 3.3. No se encontró evidencia de la promoción de la oferta para reclutar candidatos para los puestos de Gerente General y Subgerente Financiero.
- 3.4. El primer proceso reclutamiento y selección del Gerente General, no cuenta con la documentación suficiente en cada etapa ejecutada, no se presentan las calificaciones obtenidas por los candidatos de conformidad a lo establecido en el procedimiento, requisitos de formación, experiencias, pruebas psicométricas ejecutadas, así como las recibidas en las entrevistas realizadas a cada uno.
- 3.5. No se argumentó adecuadamente el acuerdo tomado para descartar a los candidatos del primer proceso de reclutamiento.
- 3.6. Las entrevistas realizadas a los candidatos de ambos puestos no quedaron suficiente sustentadas en las minutas y no se dejó evidencia de los criterios emitidos por los directores una vez finalizada.
- 3.7. El Área de Recursos Humanos en sus informes cuestionó la experiencia de ambos candidatos elegidos, dejando a la Junta Directiva la decisión final para su nombramiento.
- 3.8. Los informes trimestrales de riesgo que se deben presentar a la Junta Directiva de conformidad a lo establecido en el Sistema de Información Gerencial no se ajustan a las fechas establecidas, tanto en los cortes como en la fecha de presentación.
- 3.9. En la sesión 83-2019 la Junta Directiva conoció los informes CR-IN02-013-2019 del 07 de junio de 2019 y CR-IN02-020-2019 del 10 de octubre de 2019, los cuales corresponden a dos períodos
- 3.10. El Manual para la Gestión de Riesgos de Tecnologías de Información (T.I.) no ha sido debidamente actualizado y presentado a la Junta Directiva. El que se encuentra vigente data de Setiembre 2018 y de conformidad con lo indicado con la Secretaría de la Junta Directiva este documento no fue conocido o aprobado por la Junta Directiva,

por lo que el Banco no cuenta con este Manual para los riesgos de tecnología de información.

- 3.11.** Existía un atraso considerable en las actas que no habían sido transcritas en el Libro de Actas del Banco Hipotecario de la Vivienda, aspecto subsanado en los últimos meses.
- 3.12.** Los Comités no cumplen con lo establecido en cada uno de sus Reglamentos al tener como práctica generalizada de firmar las actas solamente la presidencia y la secretaría, contrario a lo que indican sus Reglamentos
- 3.13.** El Comité de Crédito no transcribió las actas 01 y 02-2020 en el libro de actas correspondiente; situación que fue debidamente corregida.
- 3.14.** El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con la política y procedimiento para la atención de quejas y reclamos, pero no las resuelve oportunamente.
- 3.15.** El mapa normativo de la Unidad de Cumplimiento Normativo, se encuentra a diciembre 2019 y en la revisión realizada no se detallan Leyes relevantes en la Operación del Banco.
- 3.16.** La Unidad de Cumplimiento Normativo no cuenta con las herramientas para valorar el cumplimiento de las normas que rigen el accionar de la Institución, fin establecido en la norma.
- 3.17.** Los informes que ha presentado la Unidad de Cumplimiento Normativo a la Junta Directiva se basan en los acuerdos SUGEF 22-18 y 16-16, sin detallar la valoración del cumplimiento de la normativa que rige a la Institución y los riesgos a los cuales está expuesto.
- 3.18.** Se ha incumplido lo establecido en el Plan Operativo de la Unidad de Cumplimiento Normativo en el que se incluye la presentación bimensual de informes que comunicaran a la Junta los detalles del cumplimiento de la normativa en el Banco
- 3.19.** Se mezcla la rendición de cuentas de las Oficialías de Cumplimiento, pese a que son de origen jurídico diferentes.
- 3.20.** Los planes de acción planteados producto de las debilidades detectadas carecen de fechas de implementación.

#### 4. RECOMENDACIONES

##### 4.1. JUNTA DIRECTIVA

- 4.1.1. Solicitar al Comité de Cumplimiento Estratégico la presentación de los Informes de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial. **Nivel de Riesgo:** Medio
- 4.1.2. Solicitar a la Secretaría de Junta Directiva el traslado de los expedientes de selección y reclutamiento del Gerente General y Sub Gerente Financiero al Área de Recursos Humanos y que documente en la medida de lo posible la fases establecidas en dichos procesos **Nivel de Riesgo:** Medio
- 4.1.3. Cuando se establezca un proceso de reclutamiento por idoneidad, para el reclutamiento y selección de los puestos de Alta Gerencia, establecer las métricas en cada una de las fases establecidas que permitan tener una referencia del cumplimiento de requisitos de los candidatos y su documentación. **Nivel de Riesgo:** Medio
- 4.1.4. Ampliar suficiente, pertinente y competentemente las minutas en las cuales se asienten las entrevistas que se realicen en los procesos de reclutamiento de los puestos de Alta Gerencia, con el objetivo de contar con documentación probatoria de los análisis y el respaldo de resultados correspondientes. **Nivel de Riesgo:** Medio
- 4.1.5. Solicitar a la administración que se incorpore en el Reglamento de Actas, la estandarización de las personas que firman las actas en los Comités establecidos. **Nivel de Riesgo:** Medio
- 4.1.6. Requerir a la Unidad de Cumplimiento Normativo la actualización detallada de la normativa tanto interna como externa que debe cumplir el Banco, contando con la respectiva revisión de la Asesoría Legal. **Nivel de Riesgo:** Alto
- 4.1.7. Solicitar a la Unidad de Cumplimiento normativo el establecimiento, en un corto plazo, de las herramientas que empleará para valorar su cumplimiento y la periodicidad con la que se informará al Órgano Director. **Nivel de Riesgo:** Alto
- 4.1.8. Independizar el cumplimiento del Plan Operativo de la Unidad de Cumplimiento Normativo, de manera tal se pueda detallar adecuadamente su cumplimiento, ejecución de las herramientas definidas, seguimiento de recomendaciones de órganos de fiscalización y control, presentación de informes, ejecución de los planes de acción por citar ejemplos de indicadores. **Nivel de Riesgo:** Alto



#### **4.2. COMITÉ DE RIESGOS**

- 4.2.1. Ajustar la entrega y presentación de los Informes de Gestión de Riesgos a la Junta Directiva de acuerdo con las fechas de corte y presentación establecidas en el Sistema de Información Gerencial. **Nivel de Riesgo:** Alto
- 4.2.2. Actualizar el Manual para la Gestión de Riesgos de Tecnologías de Información para presentarlo a la Junta Directiva para su respectiva aprobación. **Nivel de Riesgo:** Alto

#### **4.3. GERENCIA GENERAL**

- 4.3.1. Implementar las herramientas necesarias que requiere para atender, dar seguimiento y comunicar adecuadamente las denuncias y quejas presentadas, de conformidad a lo que establece el acuerdo SUGEF y sobre todo lo establecido en la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en cuanto al establecimiento de una Contraloría de Servicios en la Institución. **Nivel de Riesgo:** Alto

---

Estudio realizado por:

**LIC. YOHUSERT SIBAJA GARBANZO**

**AUDITOR ENCARGADO**

**MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO**

**AUDITOR INTERNO.**