

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

Informe FO-OP-FI-002-2021

***Auditoría Operativa y Financiera de los
Procesos de Fideicomisos.***

01/02/2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2021, 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, 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 y actividades que se ejecutan en el desempeño de la gestión fiduciaria que realiza el BANHVI con los fiduciarios autorizados, y la vigilancia que realiza el Departamento de Fideicomisos.

El periodo analizado fue con corte al 30 de abril de 2021, considerando operaciones subsecuentes, en lo que corresponda. El trabajo se realiza bajo el criterio metodológico de valoración de riesgos y procesos, que comprende una serie de actividades tales como: verificación de los Estados Financieros que realiza el Fiduciario, y el registro contable de la cuenta 164 Participación en el capital de otras empresas. Análisis del pago de la comisión mensual al Fiduciario; evaluación, y administración de los riesgos, así como el análisis del informe de gestión.

La fase de planificación incluyó una valoración previa y conocimiento general de las actividades, mediante lectura y análisis de la normativa aplicable, y consultas generales al Departamento de Fideicomisos. La comunicación del inicio del trabajo se realizó mediante oficio AI-OF-092-2021 de fecha 18 de junio de 2021

Las verificaciones realizadas, las pruebas efectuadas, las entrevistas aplicadas, así como el cuestionario de control interno, se enfocaron en valorar el cumplimiento, de la normativa vigente y el plan de trabajo mensual, así como las actividades detalladas en los procesos y procedimientos aprobados y vigentes. Las entrevistas se realizaron de forma virtual.

El resultado de las evaluaciones identificó oportunidades de mejora en los procedimientos, que tienen implicación en la operativa y en los controles internos. Es necesario realizar una revisión y actualización de los procedimientos que se aplican como parte de la gestión fiduciaria, y adecuarlos a las condiciones actuales de riesgo, proceso y materialidad de las operaciones. Dentro de un interés de cancelación progresiva de las operaciones, de acuerdo con la vigencia del contrato de fideicomiso.

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	4
1.1.	ORIGEN DEL ESTUDIO.	4
1.2.	OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA.	4
1.3.	NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.....	4
1.4.	METODOLOGIA.....	5
1.5.	COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.	6
II.	RESULTADOS	7
2.1.	Gestión de Procesos no adecuada a la condición actual.	7
2.2.	Actualizar procedimiento para pago de comisiones.	11
2.3.	Análisis de la Gestión Fiduciaria.....	13
III.	CONCLUSIONES	18
IV.	RECOMENDACIONES.....	20
4.1.	Elaborar plan de reorganización integral del Departamento de Fideicomisos..	21
4.2.	Actualizar procedimiento para pago de comisiones.	22
4.3.	Análisis de la Gestión Fiduciaria.....	22
	ANEXO No. 1	24
	ANEXO No. 2	25
	ANEXO No. 3	26



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 2021, 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.

Verificar que la Administración de los Fideicomisos, supervise la gestión de venta y administración de los bienes entregados en fideicomiso, aplicando la normativa emitida para tal efecto.

1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.

Actividades relacionadas con la gestión del Proceso de Fideicomisos, para el periodo vigente al 30 de abril de 2021 y los procesos relacionados con dicha Gestión.

“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 de Procesos. Se aplicaron técnicas de auditoría durante el desarrollo del trabajo, tales como, entrevistas, reuniones, análisis de información, requerimientos de información al Departamento de Fideicomisos, y a la Unidad de Riesgos.

La naturaleza de este trabajo se fundamenta en lo establecido en el Manual *de Normas y Procedimientos para la Gestión de las Carteras Fideicomitadas recibidas en dación de Pago*, que contiene las instrucciones generales para los fiduciarios, incluyendo los anexos adjuntos que forman parte del compendio normativo. El documento obtenido presenta fecha de febrero de 2014; sin embargo, se actualiza cada dos años. También, se incluyen las normas Institucionales emitidas por la Unidad de Planificación Institucional, en setiembre 2019, y aprobado por Gerencia General, para la gestión documental. Así como por el Manual de Procesos del BANHVI, aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión 02-2020 del 09-01-2020. Dichos documentos contienen las políticas, procesos y procedimientos operativos que debe aplicar el BANHVI.

Se realizaron y aplicaron entrevistas a funcionarios del Departamento de Fideicomisos, para valorar las acciones ejecutadas en la actividad Fiduciaria. También, se realizaron entrevistas a funcionarios de la Unidad de Riesgos, como unidad administradora de los riesgos vinculantes al proceso de negocios.

En la parte documental y de procesos, se analizó la política y procedimiento PN-IF-GAF-PR03, titulado Pago de Comisiones a Fiduciarios, como actividad rutinaria de la gestión de fideicomisos.

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

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



1.5. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.

El 07 de enero se realizó la conferencia final o presentación del informe en borrador, ante la Administración, con el propósito de exponer los resultados del trabajo realizado, y las recomendaciones que deberán implementarse, de acuerdo con la normativa vigente en relación con la comunicación de resultados. El Informe fue comunicado mediante oficio AI-OF-092-2022

La Dirección FONAVI mediante oficio DFNV-OF-032-2022 de fecha 21 de enero de 2022, en respuesta al informe borrador, indica que no es oportuno implementar las recomendaciones de dicho informe, y adjunta documentos de respaldo.

Luego de la valoración de los comentarios y análisis de la documentación remitida, esta Auditoría Interna, mantiene su criterio de la vigencia y oportunidad de las recomendaciones. Criterio que se fundamenta en el principio de legalidad y de garantizar la eficiencia y vigencia de los controles internos, aspecto en el cual la actualización de la gestión documental es vital. También, es importante resaltar la interrelación entre procesos, donde la modificación de un procedimiento afecta los procesos, procedimientos, instructivos, etc., vinculados. Por ejemplo, la modificación o cambios en el Manual de Puestos afecta la asignación de responsabilidades, y controles internos en otros procesos y procedimientos.

Además, es importante anotar que el diseño de un plan de reorganización incluye etapas, no solo para su cumplimiento sino para su desarrollo, de tal manera, que, conocido el plan general del proyecto, y los objetivos, en la fase inicial, luego se definen las fechas de desarrollo e implementación, distribuidas en ese plazo. Lo que permite hacer una adecuada distribución y manejo de los recursos.

Por lo que, de acuerdo con los lineamientos de comunicación de resultados de la Auditoría Interna, se procede a la emisión del informe final.

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



II. RESULTADOS

De la lectura, estudio y análisis del proceso, de los procedimientos, entrevistas realizadas, y otros documentos valorados, se detallan las siguientes observaciones:

2.1. Gestión de Procesos no adecuada a la condición actual.

El BANHVI inició la gestión de fideicomisos hace más de 20 años, donde las condiciones de negocio iniciales eran muy diferentes a las que existen actualmente. El monto y volumen de las transacciones ha disminuido sustancial y constantemente. Disminución que tiene su razón o sustento en la gestión normal del proceso de fideicomiso, tal como se establece en la cláusula segunda del modelo de Contrato de cartera fiduciaria, que establece la finalidad del fideicomiso, que cita: *“Corresponde a (SIC) la administración de los bienes fideicomitidos que se detallarán ... con el fin primordial de liquidar dichos bienes y entregar a EL BANHVI el producto de las recuperaciones.”*

Adicionalmente, la naturaleza del negocio se ha desarrollado dentro de un mercado o clientela limitada, por lo cual, básicamente no se generaron nuevas operaciones económicas en el periodo transcurrido.

La disminución de operaciones y transacciones se evidencia en los siguientes cuadros que presentan información del Departamento de Fideicomisos, preparada por los fiduciarios. En el primer cuadro se indican, para varios fideicomisos, la cantidad de operaciones y su monto en colones para diferentes fechas.

Y el segundo cuadro con información del Departamento Financiero Contable. Ambos cuadros con información comparativa de varios años.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoria Operativa y Financiera de los
Procesos de Fideicomisos

Informe Final FO-OP-FI-002-2021

Cuadro con información comparativa de saldos de cartera para diferentes años y Fideicomisos.			
CONCEPTO	FECHA	MONTO	CASOS
FIDEICOMISO FID-010-2002			
Cartera Largo Plazo	30/9/2009	37,016,295.67	92
Cartera Largo Plazo	30/6/2021	4,408,087.62	3
FID-COOVIVIENDA UNIFICADA 001-2017			
Cartera Largo Plazo	18/1/2017	99,330,762.15	38
Cartera Largo Plazo	30/6/2021	28,085,910.09	11
Cartera Corto plazo	18/1/2017	905,489,871.11	
Cartera Corto Plazo	30/6/2021	0	
VIVIENDACOOOP, R.L.			
Cartera Largo Plazo	30/8/2001	550,021,662.81	1142
Cartera Largo Plazo	30/6/2021	4,048,122.50	2

Fuente: Información del Departamento de Fideicomisos.

La cuenta 164 Participaciones en Capital de Otras Empresas, registra el saldo, capital neto, de los fideicomisos administrados por entidades autorizadas. Esta es la cuenta del grupo de cuentas 160 donde se contabiliza la participación del BANHVI en capital de otras empresas:

Cuadro comparativo de saldos de la cuenta 164 Participaciones en Capital de otras Empresas.

PERIODO	SALDO	% DISMINUCION (1)
junio-2021	154 278 513,00	65,63%
junio-2019	448 823 210,00	7,95%
junio-2017	487 599 310,00	13,82%
junio-2015	565 809 565,00	41,51%
junio-2013	967 320 827,00	41,91%
junio-2011	1 665 334 897,00	

Fuente: Página pública BANHVI.FI.CR Estados Financieros - Notas Estados Financieros.

(1) Disminución del valor con base en el periodo inmediato anterior.



Estos datos estadísticos reflejan la disminución constante en la actividad operacional, tanto en cantidad de casos como en términos monetarios, en el tiempo. De tal modo que la participación en el capital de los fideicomisos a la fecha representa tan solo el 9.26% del monto de capital en fideicomisos que existía en el 2011.

No obstante, la disminución en las operaciones mantenida en el tiempo no ha tenido impacto en la actualización o readecuación de la gestión documental, *(establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad)*¹, por cuanto se mantiene básicamente la misma cantidad de informes, reportes, o documentos que se emiten como respaldo de las transacciones.

La gestión documental, de la actividad fiduciaria, se fundamenta en el documento normativo interno titulado *Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de las Carteras Fideicomitadas recibidas en Dación de Pago*, que contiene las instrucciones generales para los fiduciarios. Este documento, el cual se encuentra en aplicación desde el inicio de las operaciones, (al menos abril 2005), se actualiza cada dos años, cumpliendo con un proceso de comunicación con los fiduciarios.

Como parte de este documento básico, se incluyen 20 anexos, que son normas y regulaciones aplicables y obligatorias en la actividad fiduciaria. *(Ver detalle en Anexo No.1)*. De tal manera que son parte de la revisión que cada dos años se realiza; pero, además, es la causa que justifica la generación de la información que cada mes debe ser elaborada como documentos de la gestión fiduciaria; que, además, debe cumplir con el proceso de controles internos, lo que conlleva las fases de elaboración, revisión, aprobación y autorización. Actividades del control que realiza el Fiduciario, y también, en lo que corresponda, el Departamento de Fideicomisos. Además, de la actualización de auxiliares y registros contables mensualmente.

Estos informes, cuadros, reportes, o anexos que se emiten desde inicio de la actividad fiduciaria, tienen su plena justificación inicial en lo diverso de las operaciones, lo representativo de su monto, y la necesidad de controles internos que debían de aplicarse, en los primeros años, cuando el BANHVI ingresaba en una actividad comercial nueva, debiendo asumir operaciones de diversas entidades autorizadas, donde las acciones de vigilancia y control lo ameritaban.

La recuperación constante de los activos otorgados en fideicomiso (cartera y bienes), impacta en la disminución de las transacciones que se generan, lo que ha llevado a que varios de los informes o cuadros presentan información en “cero”, *Ver anexo No. 3*. Esta recuperación también se evidencia en la cuenta **164 Participaciones en Capital de otras Empresas** (cuadro anterior), sobre la materialidad de la operación; por tanto, es un

¹ INTE-ISO 9001-2015 4.4 Sistemas de Gestión de Calidad y sus Procesos.



factor que debe considerarse en el impacto que como riesgo operativo tiene esta actividad. No dejando de lado el efecto de que casi todos los activos pendientes de recuperación están estimados al 100%.

Es importante, además, considerar que tanto el Fiduciario como el Departamento de Fideicomisos, lleva mucho de las estadísticas en hojas Excel o similares, por lo que aplican controles de manera manual, lo que implica una labor adicional, y mayor cuidado en la ejecución de controles.

La realización de actividades operativas o procedimientos, aun con poco o casi nula justificación transaccional, impactan en la gestión documental (*Gestión de Procesos*) del Departamento de Fideicomisos, o sea en los procesos y procedimientos. Como ejemplo se ilustra con el procedimiento, PN-IF-GAF-PR03 Pago de Comisiones, que se trata como punto aparte (*punto 2.2 de este informe*), evidenciando la necesidad de una actualización de los procesos, procedimientos, e instructivos, de manera tal que se considere la eliminación de acciones o actividades que no aportan a la gestión comercial, y con controles inefectivos, o que se pueden sustituir por controles más eficientes y económicos.

La disminución operacional de los fideicomisos, y la gestión documental actual de la actividad, tiene efecto o relación con la gestión del POI, y PEI aplicada al Departamento de Fideicomisos. En los dos últimos años el objetivo propuesto se ha relacionado con la actividad sobre proyectos en los fideicomisos:

PI-08	Mejorar un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomisos	Porcentaje de bienes en fideicomisos desarrollados
-------	--	--

Y se relaciona con los siguientes tres proyectos en ejecución:

- A) Proyecto El Portillo
- B) Proyecto Cobasur
- C) Proyecto San Buenaventura.

Dejando fuera de los objetivos las otras operaciones de cartera de corto o largo plazo, o bienes para la venta, que aún quedan.

El cumplimiento de este objetivo o meta, para el año 2020 fue del 0%, y el cumplimiento parcial para el 2021, no ha sido satisfactorio, y algunas de las fechas han tenido que prorrogarse.



La administración de proyectos forma parte del convenio de fideicomiso, y se incluyen en el “*Contrato de Cartera Fiduciaria*”. Como en el caso del Proyecto Cobasur, que se incluye específicamente en las cláusulas Segunda y Sexta. Por lo cual, mantener en el POI y PEI, objetivos y metas que implican acciones de administración y toma de decisiones, debe estudiarse y valorar la conveniencia de incluir metas de vigilancia y supervisión sobre las actividades que realiza el Fiduciario, de acuerdo con lo establecido en los contratos y la Ley.

La gestión documental es el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la actualización oportuna cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes.

La Gestión Documental impacta en la base normativa del BANHVI: en los manuales de *políticas, de procesos, de procedimientos, de puestos, y otros*. De manera que, la actualización documental tiene efecto en las normas, controles y riesgos, tal como lo define la siguiente cita: “*La estandarización de los procesos y procedimientos, permiten cumplir con los objetivos y principios institucionales, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de los funcionarios del BANHVI en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.*”² (El resaltado no es del original)

Como un evento subsecuente, la jefatura del Departamento de Fideicomisos se acogió a su pensión a partir del 31 de diciembre, situación que debe valorarse por su impacto en la gestión documental de los procesos y procedimientos en donde la jefatura tiene responsabilidad asignada.

Por tanto, la actualización de la gestión documental contribuye a la mejora permanente, al logro de los objetivos institucionales, y al cumplimiento del principio de legalidad.

2.2. Actualizar procedimiento para pago de comisiones.

El análisis del procedimiento, PN-IF-GAF-PR03 Pago de Comisiones, asignado al proceso de negocios titulado *GESTIÓN ADMINISTRACIÓN FIDEICOMISOS*, evidenció situaciones que a continuación se describen, como parte de la necesidad de realizar la actualización o gestión de mejora continua, en al menos los siguientes dos aspectos:

² *MANUAL DE PROCESOS*, aprobado mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión 02-2020 de enero de 2020.



- a) Digitalizar actividades. Muchas de las actividades se generan manualmente, como por ejemplo en los puntos 4 y 13, sobre imprimir documentos y firmarlos de forma manuscrita. Se debe valorar la conveniencia de trabajar en lo digital, en aspectos como revisión, firma, remisión de documentos, etc.
- b) Agilizar proceso. No se incluye dentro de las actividades descritas en el procedimiento, la solicitud a la MUCAP, de la transferencia de los recursos al BANHVI, para realizar el pago de las comisiones, o la vinculación con el procedimiento o instructivo que norma dicha actividad.

Para el pago de las comisiones se le solicita a la MUCAP, que gire al BANHVI los recursos económicos del Fideicomiso. Una vez recibidos dichos fondos, se depositan en la cuenta del BANHVI establecida para dicho fin. Con el ingreso de los fondos, se requiere visto bueno del contenido presupuestario para realizar el giro de recursos al Fiduciario.

Este procedimiento genera muchas actividades (25), controles, aprobaciones y trámites, que en principio llevan acciones de verificación que en su conjunto aportan poco al control, consumen mucho tiempo, y que podrían ser susceptibles de adecuación mediante una revaloración del proceso.

Es importante considerar el poco valor material de la operación, situación que se evidencia, por cuanto en los últimos meses la suma a pagar por comisión es el monto de piso fijado de acuerdo con las operaciones vigentes, (Cláusula Décima): *“Un piso de honorarios de EL FIDUCIARIO fijos por la suma de un millón quinientos mil colones (¢1.500.000) por mes en caso de que la aplicación de los porcentajes de cartera de bienes... generen una comisión inferior a dicha suma...”*.

Es importante valorar la conveniencia de adecuar este procedimiento en busca de un trámite más ágil, que podría ser, tratar como un gasto corriente del Fideicomiso, con controles puntuales específicos, adecuados al riesgo de la actividad. Un procedimiento, donde el Fiduciario determine el monto mensual que ha generado su actividad, por concepto de comisión, con base en el cronograma de pago, previamente elaborado, por el BANHVI.

Dicho procedimiento incluiría la aplicación de normas sobre el ambiente de control, en temas como segregación de funciones, de procesamiento, de autorización, aprobación, y de supervisión. Por cuanto el Fiduciario, haría el cálculo de la comisión, lo revisa, lo aprueba y lo documenta. Sin embargo, debe ser requisito la autorización del BANHVI, para realizar el asiento contable o giro de recursos. Aparte del trámite de cálculo de comisión, antes del cierre mensual, El Fiduciario debe registrar el monto de comisión a



pagar cada mes por el Fideicomiso, junto con el IVA, registro que se debe liquidar el mes siguiente, luego de la autorización del BANHVI.

La adecuación de este procedimiento permitiría agilizar los tiempos, trasladando al Fiduciario la responsabilidad del hacer y documentar; y el BANHVI, básicamente la diligencia de la autorización y supervisión como Fideicomitente.

2.3. Análisis de la Gestión Fiduciaria.

De la lectura, análisis y comparación del *Informe de Gestión y Recuperación de Fideicomisos*, con corte al 30 de abril de 2021, y el *Informe mensual sobre avance en cronograma de trabajo para liquidación y recuperación de activos fideicomitidos administrados por MUCAP*, con corte al 30 de junio de 2019, incluyendo anexos adjuntos; ambos elaborados por el Departamento de Fideicomisos, para la Gerencia General, y conocidos por la Junta Directiva, se emiten los siguientes comentarios, a fin de que sean valorados como parte de la mejora continua de los procedimientos y de la gestión documental.

La intención de una mejora continua no solo está establecida en las normas que regulan la gestión de procesos del BANHVI, sino que, desde acuerdos de la Junta Directiva, como los dos siguientes que se citan:

Acuerdo 3 Artículo 6° de la Sesión 42-2014:

“Instruir a la Administración, para que realice un estudio específico sobre los costos asociados a la gestión de los fideicomisos y a la condición particular de cada cartera fideicomitada, y con base en los resultados de dicho análisis elabore y presente a esta Junta Directiva, dentro de los próximos dos meses, un plan que contenga las acciones que legal y financieramente sean viables y oportunas para resolver, en el menor plazo posible, las carteras de bienes individuales, de proyectos y de crédito que están administradas en fideicomisos; contemplando para ello, entre otras alternativas, la liquidación administrativa de operaciones por incobrabilidad y la formulación de una iniciativa de ley para condonar las operaciones cuyos saldos adeudados son de difícil o nula recuperación.”

Acuerdo 3 de la Sesión 81-2019, de fecha 17 de octubre de 2019:

“... Considerando el poco avance que muestra la gestión con respecto al semestre anterior, se reitera a la Administración lo dispuesto en el acuerdo N°



5 (SIC) de la sesión 65-2019, del 26 de agosto de 2019, en cuanto a conformar un grupo de trabajo, liderado por el Departamento de Fideicomisos, con el propósito de analizar la eficiencia de los fideicomisos y generar alternativas de trabajo novedosas y más apropiadas para la gestión de los proyectos.”

Por tanto, como aporte a la mejora de la actividad fiduciaria, se efectúan las siguientes apreciaciones:

a) Proyecto Vista Real, Plazo dic-19

En el Memorando DFNV-ME-0337-2019, de fecha 08 de agosto de 2019, Informe mensual sobre avance en cronograma de trabajo para la liquidación y recuperación de los activos fideicomitidos MUCAP, con corte al 30 de junio de 2019. se extrae la información del Cuadro No. 1 sobre el Proyecto Vista Real:

Cuadro N°1					
Resumen de Avance - Cronograma de Trabajo					
		Cantidad	% de Avance	Cantidad	% de Avance
#	Detalle de Activos	AL 31/05/2019		AL 30/06/2019	
2	Proyecto Vista Real	13	25%	13	50%

Asimismo, en el Anexo 1 de dicho Memorando, en el punto B, se indica lo siguiente:

“Seguimientos a inscripción y titularización de operaciones. (Informes de avances trimestrales sobre avances y estado de los casos (13 casos) Con un porcentaje de avance del 50%”

Sin embargo, en el informe al 30 de abril de 2021, no se observó anotación sobre este Proyecto. Ante consulta al Departamento de Fideicomisos, indicaron lo siguiente “... referente a que en un informe se habla de un Proyecto Vista Real de MUCAP, pero en el informe de junio 2021, ya no se observa, se indica que este se eliminó del informe por instrucciones de la jefatura superior, dado que los casos no están en cartera, sin embargo, se le continúa dando seguimiento para buscarles una solución.”

b) Bienes adjudicados.

En el informe de junio de 2019, el informe precitado indica 79 casos en trámite (*inhabitabilidad, legales y listos para la venta*). Al 30 de abril de 2021, con base en el informe de gestión, en la cartera de bienes adjudicados existen 63 casos. Una disminución de 16 casos para ese periodo. En detalle se realiza los siguientes comentarios:



Bienes en Proceso de inhabilitabilidad. (4 casos) Plazo noviembre 2019 Avance 58.13%

Entre las actividades a ejecutar, con plazo original entre noviembre y diciembre 2019, se indica:

- “1) Solicitar declaratoria de inhabilitabilidad al Ministerio de Salud. Informe a la Comisión Nacional de Emergencias. Tramite aceptación de donaciones municipalidades.*
- 2) Remisión del informe por parte del Fiduciario.*
- 3) Revisión de informe por parte del BANHVI, -Departamento de Fideicomisos-Legal-y aclaraciones por parte del Fiduciario.”*

En el informe de gestión al 30 de abril de 2021, ente los Bienes con problemas de inhabilitabilidad (2 casos), se indica lo siguiente:

“Se registran 2 bienes con esta problemática, para un caso se realiza actualmente la revisión el informe remitido por parte del fiduciario y respecto al otro caso se gestiona ante la Municipalidad correspondiente la ratificación del acuerdo municipal para la aceptación de la donación.”

Valorando las acciones a ejecutar en el 2019, y las acciones al 2021, básicamente son muy similares. Se observa una disminución en casi dos años, de 4 a 2 casos con problemas de inhabilitabilidad.

Bienes con problemas técnicos o legales.

Al 30 de junio de 2019 se presentan dentro del rubro de bienes con problemas técnicos o legales 33 casos. Además, en este tema, en informe a junio 2019, anota:

“Finalmente, con el objetivo de avanzar en las gestiones de solución y/o colocación de los activos, el Fiduciario ha informado que se encuentran ejecutando procesos de venta, trámites para la formalización de bonos familiares de vivienda, seguimiento ante diferentes instancias involucradas (Municipalidades, Juzgados, Registro) y en labores para la contratación de estudios topográficos, entre otros.”

Del Anexo 1, de dicho informe, se extraen los siguientes comentarios:

“Seguimiento a bienes con tramites juzgados por procesos de demanda, puesta en posesión y problemas de invasión (8 casos)



Seguimiento a bienes para levantamientos topográficos, elaboración de planos. Resolución en otras entidades. (30 Casos)”

El informe de gestión al 30 de abril de 2021, indica:
Bienes con problemas técnicos o legales (36 casos)

“Entre los principales problemas de estos inmuebles pueden mencionarse, trámites de advertencias administrativas por dobles inmatriculaciones (8), traslapes (9), levantamientos topográficos (5), en consulta en municipalidad (5), demandas contra el fideicomiso interpuestas por los actuales habitantes (3), desalojos administrativos (2), puesta en posesión (1) trámite de cierre de finca (1) y (2) casos que no cuentan con garantía, entre otros problemas por resolver ante diferentes instancias (Municipalidades, Juzgados, Registro).

Para la mayoría de estos inmuebles, el Fiduciario se encuentre aplicando las medidas correctivas pertinentes, mientras que para los casos restantes se estarán ejecutando las acciones comunicadas mediante memorando DFNV-ME-255-2021, según el análisis realizado para cada uno de los casos con la colaboración de las directoras Pérez Gutiérrez y Ulibarri Pernús”

Las situaciones indicadas en el informe 2021, son similares a las del informe del 2019; además, no concluye con metas o fechas de posibles soluciones a la problemática. Tampoco queda claro la participación de las señoras directoras.

Bienes listos para la venta.

Al 30 de junio de 2019 se presentan 42 casos, y se indica lo siguiente:

“... para el mes de junio se logró la solución de 8 bienes adjudicados que se encontraban inicialmente con problemas topográficos, actualmente clasificados en listos para la venta, por lo que próximamente el Fiduciario procederá con su publicación.”

Al 30 de abril de 2021, de acuerdo con el informe de gestión hay 25 casos disponibles para la venta. De estos se presenta el trámite de 14 bienes:

“De estos inmuebles 2 tienen opción de compraventa firmada y 9 serán colocados por medio de la formalización del bono familiar de vivienda (BFV); 3 bienes se publicaron en abril 2021 y se espera la presentación de ofertas.”



De los 25 bienes se indica el estado de 14, pero no se dice nada de los otros 11 bienes.

c) Cartera Crédito Largo Plazo.

En el Informe mensual sobre avance en cronograma de trabajo, con corte al 30 de junio de 2019, se indican 19 operaciones pendientes, con un porcentaje de avance del 51%, y agrega:

“En el cronograma de trabajo se detallan 19 actividades en total, de las cuales dos de estas actividades se encuentran cumplidas y las restantes en proceso o pendientes según la etapa de ejecución de cada actividad y dentro de los plazos establecidos.

Entre las principales actividades en el Anexo N°1 se detallan:

- “1) Envío de informes de incobrabilidad por parte del Fiduciario de incobrabilidad (9 casos).*
- 2) Revisión de informes por parte del BANHVI, (Fideicomisos-Legal), y aclaraciones del informe por parte del Fiduciario.”*

La primera actividad se presenta cumplida al 100% y la segunda con un avance del 5%

En el informe de abril 2021, se indica:

“Se registran 16 operaciones pendientes de recuperación con un saldo de ¢203.35 millones; el 96.86% de estas operaciones presenta atrasos de más de 90 días, motivo por el cual se ejecutan los siguientes procedimientos para su recuperación o liquidación, de conformidad con la normativa vigente:”

De estas operaciones, 5 se indican en cobro judicial, 9 en declaratoria de incobrabilidad, y 2 en cobro administrativo.

“2) Gestión de declaratoria de incobrabilidad (9 operaciones): En proceso de revisión de informes por parte del BANHVI y aclaraciones con el fiduciario para solicitar autorización de declaratoria de incobrabilidad a la Gerencia General.”

De la lectura de ambos informes se observa que luego de casi dos años de gestión, la recuperación de la cartera ha sido poca, aunque podría haber atenuantes como la “pandemia”; sin embargo, la similitud entre las gestiones o acciones que se detallan en



ambos informes no demuestra un cambio o modificación en las gestiones para la recuperación de la cartera.

Llama la atención que, en el 2019 entre las actividades, se indican 9 casos de envío de informes de incobrabilidad, y en el 2021 se mantienen 9 operaciones pendientes por gestión de declaratoria de incobrabilidad.

El avance en la gestión fiduciaria podría no estar ocurriendo con base en los objetivos propuestos, más ante la realidad, de que cada vez hay menos productos o bienes que gestionar, y los que van quedando son los que tienen más complicaciones, y menos atractivos para la negociación. Por lo cual es necesario y casi obligatorio, estar revalorando las acciones a ejecutar, sin dejar la visión de liquidación final de operaciones.

III. CONCLUSIONES

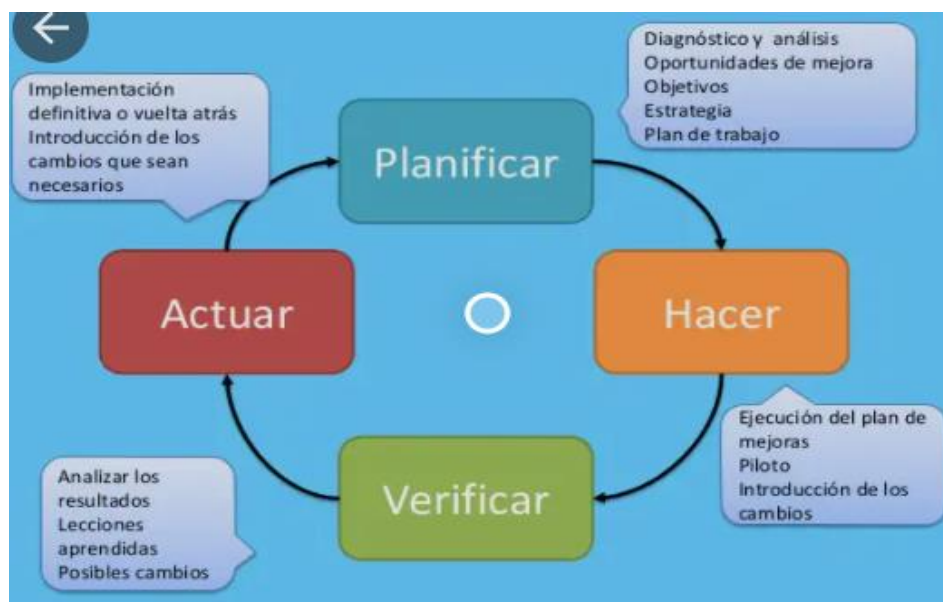
El Manual de Procesos, aprobado mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión 02-2020 de enero de 2020, indica: *“La estandarización de los procesos y procedimientos, permiten cumplir con los objetivos y principios institucionales, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de los funcionarios del BANHVI en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.”*

Dicho Manual también establece una política de calidad, para que, mediante el mejoramiento continuo de los procesos, se logre el objetivo de un sistema de gestión documental eficiente. Lo anterior en línea con lo que establece la INTE/ISO 9001:2015 que indica en el aparte 4.4.1 *“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones...”*

La norma INTE/ISO-9001:2015 titulada Sistema de gestión de la calidad, emitida por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, y aprobada como fuente normativa de la Gestión de Procesos del BANHVI, trata sobre el ciclo de calidad, que incluye las fases de: *Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)*, anotando que puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. Esta norma de calidad está en línea con la estrategia del BANHVI en cuanto a procesos, riesgos, y procedimientos.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Ilustración 1 Ciclo PHVA



Las actividades ejecutadas vinculadas al Proceso de Negocios de la Gestión de Fideicomisos evidencian la necesidad de realizar una revisión integral de los procedimientos e instructivos a la Gestión Fiduciaria, considerando el riesgo operativo, el volumen de operaciones, y la materialidad, a fin de evaluar los reportes, informes, y controles que se derivan o imputan a la operación.

También es importante, dentro del Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, considerar los elementos que a continuación se indican en el siguiente cuadro como parte de la valoración integral de las actividades que se ejecutan en la gestión documental de la operación de fideicomisos.

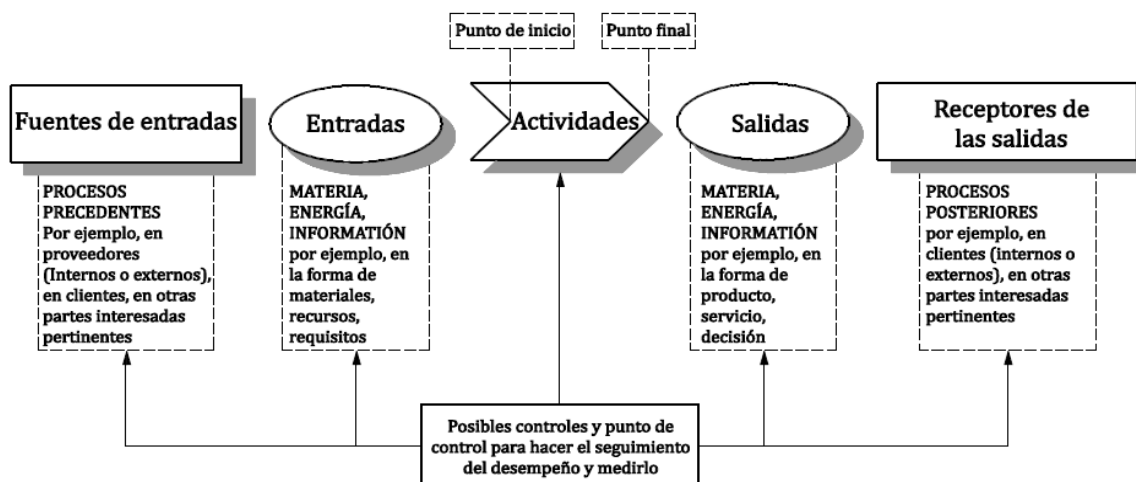


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: INTE/ISO-9001-2015

En cuanto a la gestión fiduciaria del Departamento de Fideicomisos, se incluyen algunas situaciones de la comparación de informes de gestión, con el propósito de apoyar principalmente la necesidad de la mejora o actualidad de la gestión de manera integral, pero, además, que se consideren los aspectos puntuales que se comentan.

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.

A LA DIRECCION FONAVI.

4.1. Elaborar plan de reorganización integral del Departamento de Fideicomisos.

Considerando lo indicado en la parte expositiva, y la situación con la jefatura del Departamento, es conveniente desarrollar un plan de reorganización, enfocado en optimizar la gestión fiduciaria adecuando la documentación con base en el volumen de operaciones, riesgo, materialidad de la actividad, situación operativa actual, y la proyección del Departamento de Fideicomisos, incluyendo al menos la actualización en los siguientes temas:

- a) Los procesos, procedimientos, políticas y normativa.
- b) Modificaciones en el Manual y Perfil de Puestos del personal del Departamento.
- c) Las cargas laborales del personal.
- d) El control interno y trazabilidad de las operaciones.
- e) Objetivos estratégicos y operativos.
- f) Incluir fechas de cumplimiento de las etapas del plan y responsables de su ejecución.

Por cuanto estos cambios impactan en el POI, PEI, en los manuales de Recursos Humanos, así como en el Manual de Procesos y Manual de Procedimientos, es conveniente coordinar con la Encargada de Procesos (*Ing. Ciany Ceciliano*), con la encargada de los procesos de planificación de la UPI (*Lic. Karla Angulo*), y con el Área de Recursos Humanos, a fin de obtener una solución integral. El objetivo principal es lograr la actualización de la gestión normativa, lo que contribuirá al uso adecuado de los recursos, la clara asignación de la responsabilidad en las actividades operativas, y cumplir con el principio de legalidad.



Nivel de Riesgo: Alto

4.2. Actualizar procedimiento para pago de comisiones.

Realizar una valoración integral del procedimiento, PN-IF-GAF-PR03 Pago de Comisiones, de tal manera que las actividades se adecuen a la conveniencia, importancia, riesgo, y controles de la operación. Buscando la eficiencia y agilidad del proceso. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoria, la publicación en la INTRANET del procedimiento actualizado,

Nivel de Riesgo: Medio

4.3. Análisis de la Gestión Fiduciaria.

Efectuar un estudio que priorice y establezca plazos de cumplimiento sobre las actividades a realizar, considerando al menos los siguientes factores para cada operación: costo beneficio, legalidad, tiempo y posibilidad de recuperación, etc. afín de que se enfoquen los esfuerzos humanos y económicos dentro de un cuadro de prioridades. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoria, copia del resultado del estudio y su implementación.

Nivel de Riesgo: Medio



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

*Auditoria Operativa y Financiera de los
Procesos de Fideicomisos*

Informe Final FO-OP-FI-002-2021

Estudio realizado por:

LIC. CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON
AUDITOR ENCARGADO

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO
AUDITOR INTERNO.



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

*Auditoria Operativa y Financiera de los
Procesos de Fideicomisos*

Informe Final FO-OP-FI-002-2021

ANEXO No. 1

	Anexos al
	<i>Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de las Carteras Fideicometidas recibidas en Dación de Pago</i>
Codigo	Tema
Anexo 1	Reglamento para la Celebración de Remate por la Venta de Bienes
Anexo 2	Artículo 169.-
Anexo 3	Circular registral
Anexo 4	Tabla de distancias entre cabeceras de canton
Anexo 5	Informe de liquidacion
Anexo 6	Venta de bienes readquiridos y recepcion de señales de trato
Anexo 7	Informe de gestion de fideicomisos (a-b-c)
Anexo 8	Reporte de morosidad
Anexo 9	Reporte de Justificación de Mora
Anexo 10	Balance de situación
Anexo 11	Estado de resultados mensual
Anexo 12	Informe de Bienes Adjudicados
Anexo 13	Asientos de cartera normal (a-b)
Anexo 14	Asientos de cartera castigada
Anexo 15	Reporte de operaciones con saldos bajos declaradas incobrables
Anexo 16	Ficha tecnica de bienes adjudicados
Anexo 17	Contenido de Información en Expediente- Bien Folio xx
Anexo 18	Informe de Inspección
Anexo 19	Contrato de Comodato
Anexo 20	Machote opcion compra venta



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

*Auditoria Operativa y Financiera de los
Procesos de Fideicomisos*

Informe Final FO-OP-FI-002-2021

ANEXO No. 2

Proyecto Portillo		Inicio	Fin
Objetivo Específico	Lograr un mejor aprovechamiento de bienes en fideicomiso	1/7/2020	30/9/2021
Indicador	Recuperación de lotes del Proyecto		
Meta:	100%		
Peso:	50%		
Formula:	Recuperación de lotes el Portillo/ Número de lotes por Recuperar		
Proyecto Cobasur		Inicio	Fin
	Aprobación del Perfil del Proyecto	25/1/2021	16/4/2021
	Planos Constructivos aprobados APC y Municipalidad	25/3/2021	16/6/2021
	Precalificación de Potenciales Beneficiarios	13/9/2021	3/12/2021
	Publicación de la Licitación de Obras y Construcción	18/10/2021	19/10/2021
Indicador	Seguimiento de la actividad del proyecto		
Meta:	100%		
Peso:	25%		
Formula:	Etapas cumplidas / Etapas programadas		
Proyecto San Buenaventura		Inicio	Fin
	Planos Constructivos aprobados APC y Municipalidad	11/12/2020	21/1/2021
	Aprobación del Perfil del Proyecto	3/3/2021	25/5/2021
	Recepción y Apertura de ofertas de licitación	22/10/2021	22/10/2021
Indicador	Seguimiento de la actividad del proyecto		
Meta:	100%		
Peso:	25%		
Formula:	Etapas Concluidas/Etapas programadas		



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Fideicomisos

Informe Final FO-OP-FI-002-2021

ANEXO No. 3

Anexo No. 3
Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo
Fideicomiso 010-2002
Reporte de Morosidad
30/06/2021



A. RANGO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO CLASIFICADA EN CUENTAS 713	NUMERO DE OPERACIONES	(A) SALDO PRINCIPAL	(B) INTERESES HASTA 180 DIAS	(A) + (B) SALDO TOTAL DE CARTERA
Categoría de Riesgo				
Operaciones con morosidad igual o menor a 30	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 60	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 90	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 120	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad a más de 120 días	3	4,408,087.42	363,755.87	4,771,853.49
TOTAL	3	4,408,087.42	363,755.87	4,771,853.49

B. RANGO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO CASTIGADA	NUMERO DE OPERACIONES	(A) SALDO PRINCIPAL	(B) INTERESES HASTA 180 DIAS	(A) + (B) SALDO TOTAL DE CARTERA
Categoría de Riesgo				
Operaciones con morosidad igual o menor a 30	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 60	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 90	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 120	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad a más de 120 días	0	0.00	0.00	0.00
TOTAL	0	0.00	0.00	0.00

C. TOTAL GENERAL	NUMERO DE OPERACIONES	(A) SALDO PRINCIPAL	(B) INTERESES HASTA 180 DIAS	(A) + (B) SALDO TOTAL DE CARTERA
Categoría de Riesgo				
Operaciones con morosidad igual o menor a 30	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 60	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 90	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad igual o menor a 120	0	0.00	0.00	0.00
Operaciones con morosidad a más de 120 días	3	4,408,087.42	363,755.87	4,771,853.49
TOTAL	3	4,408,087.42	363,755.87	4,771,853.49

NUMERADOR:	4,408,087.42
DENOMINADOR:	4,408,087.42

Morosidad de la cartera	100.00%
-------------------------	---------

Firmado digitalmente por
Erick Quirós Coto
Fecha: 2021.07.06
12:07:43 -06'00'
Erick Quirós Coto
Ejecutivo Administrativo de Fideicomisos

VICTORIA CASTRO MORALES (FIRMA)
Victoria Castro Morales
Jefe Departamento de Cobro

FIDEICOMISO MUGAP				
AL 30 DE JUNIO DE 2021				
OPERACIONES CANCELADAS SEGÚN PROPUESTA SGF-0096-2015				
Exclusión	Nro.Préstamo	Identificación	Nombre Cliente	Rango según propuesta de Liquidación SGF-OF-0096-2015
	0			

Firmado digitalmente
por Erick Quirós Coto
Fecha: 2021.07.06
11:54:05 -06'00'

Erick Quirós Coto

Ejecutivo Adm. de Fideicomisos

MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRÉSTAMO
FIDEICOMISO FID-010-2002 (GUANACASTE)
INFORME DE GESTIÓN DE FIDEICOMISOS AL 30 DE JUNIO DE 2021

INDICADORES DE GESTION	febrero-21	marzo-21	abril-21	mayo-21	junio-21
Pólizas /34					
Pólizas de vida canceladas al /35	01/11/20	01/11/20	01/11/20	01/11/20	01/11/20
Pólizas de incendio canceladas al /36	31/12/20	31/12/21	31/12/21	31/12/21	31/12/21
No. arreglos de pago /37	0	0	0	0	0
No. arreglos de readecuaciones /38	0	0	0	0	0
No. operaciones en cobro judicial /39	1	1	1	1	1
% de operaciones C, D y E cobro judicial /40	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%
No. de bienes adjudicados en el mes /41	0	0	0	0	0
No. de bienes pendientes de venta /42	9	9	9	9	9
No. Operaciones artículo 59 /43	0	0	0	0	0
Monto /44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Detalle /45	0	0	0	0	0
TOTAL OPERACIONES	3	3	3	3	3

NOTA: La información que se está reportando es a partir de la firma de sustitución de Fideiuario realizada el 30 de septiembre 2009

Firmado digitalmente
por Erick Quirós Coto
Fecha: 2021.07.06
11:55:56 -06'00'

Erick Quirós Coto
Ejecutivo Administrativo de Fideicomisos

VICTORIA CASTRO MORALES (FIRMA)
Victoria Castro Morales

Jefe Departamento de Cobro