

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME FINAL
FO-OP-FI-006-2021
AUDITORIA OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA GESTIÓN DE
CAPTACIONES**

07 DE FEBRERO 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo general de la evaluación es la de establecer que las Obligaciones Financieras y el Fondo de Garantías se ejecutan bajo los lineamientos establecidos por la leyes y reglamentos vigentes.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2021 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

El estudio se realizó bajo el criterio metodológico de valoración de procesos y de riesgos.

Las verificaciones, pruebas efectuadas y los cuestionarios aplicados, se enfocaron en valorar el cumplimiento de la normativa vigente, así como de los procesos y procedimientos aprobados.

En la evaluación efectuada se observaron debilidades que afectan el adecuado cumplimiento de la normativa vigente, para las cuales se emitieron recomendaciones con el fin de que se establezcan las medidas necesarias que subsanen las debilidades determinadas en la revisión de auditoría.

Se reitera a la Administración Activa, su obligación de cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente, con el fin de fortalecer la gestión de los procesos de intermediación financiera.



INDICE

1 INTRODUCCIÓN	4
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	4
1.3 ALCANCE	4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA	4
1.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO	5
2 RESULTADOS	5
2.1 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CAPTACIONES	5
2.2 LINEAMIENTOS DE CAPTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.....	7
3. CONCLUSIONES	8
4. RECOMENDACIONES	8
DIRECCIÓN FONAVI	9



AUDITORÍA OPERATIVA Y FINANCIERA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS CAPTACIONES

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 2021 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

1.2 Objetivo General

Establecer que las Obligaciones Financieras y el Fondo de Garantías se ejecutan bajo los lineamientos establecidos por la leyes y reglamentos vigentes.

1.3 Alcance

El estudio comprende las actividades desarrolladas del 01 de enero y el 30 de setiembre 2021, así como la evaluación de hechos subsecuentes.

1.4 Metodología aplicada

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, de la Unidad de Auditoría del BANHVI. Además, se aplican los criterios contenidos en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la Contraloría General de la República, así como las normas y directrices emitidas por el BANHVI para la gestión operativa.

Se aplicaron técnicas de auditoría durante el desarrollo del trabajo, tales como: la planeación, ejecución, verificación, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Se realizaron pruebas de verificación y análisis sobre los documentos aportados por la Dirección FONAVI y la Unidad de Riesgos, así como la realización de cuestionarios de control interno y la verificación de los riesgos identificados en el proceso de intermediación financiera.



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.

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

1.5 Comunicación preliminar de los resultados del estudio

Se presentaron los resultados de la revisión (hallazgos y conclusiones) a la Dirección FONAVI en la reunión virtual de conferencia final realizada el 20 de enero del 2022, lo cual quedó evidenciado en el acta correspondiente. El informe preliminar fue remitido en audiencia a la Dirección FONAVI mediante oficio AI-OF-017-2022 del 20/01/2022, con el objetivo de obtener sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido del mismo. Al respecto, se obtuvo respuesta de la Dirección FONAVI mediante oficio DFNV-OF-042-2022 del 28/01/2022, el cual detalla aspectos que se discutieron en la presentación de resultados y que fueron considerados en este informe final.

2 RESULTADOS

2.1 Procedimientos de Gestión de Captaciones

Se verificó la existencia de procedimientos que regulan los procesos y actividades que comprenden la gestión del control y seguimiento de la gestión de captaciones, los cuales se encuentran vigentes y están aprobados por la Gerencia General.

Sin embargo, en la revisión de esta normativa se observó lo siguiente:

2.1.1 Referencia a Indicadores de Gestión

En el aparte “Indicadores” de los procedimientos no se hace referencia a indicadores de gestión que permitan la valoración y medición periódica de la calidad, efectividad y eficiencia de las actividades operativas de la gestión de intermediación financiera.



Según lo indicado por la encargada de los procesos de la Unidad de Planificación, se está en proceso de identificación e implementación de los indicadores. Con la revisión que se está realizando de los procedimientos, se están definiendo los indicadores que se pueden aplicar, en lo posible uno, para que los procesos no se saturan de indicadores y sea difícil su medición.

Al respecto, la Guía para el Rediseño de Procesos-MIDEPLAN 2017, detalla en el punto 5.5.2- Evaluación lo siguiente:

*“En este sentido es recomendable identificar los parámetros que servirán de referencia para confirmar que los resultados son los esperados o, por el contrario, determinar con la información disponible los puntos débiles donde se deben aplicar las mejoras requeridas, según los resultados de la evaluación. Para tal efecto, la organización debe considerar el establecimiento de objetivos que resulten medibles y permitan determinar una serie de **indicadores** a cumplir.*

*Los procesos no se pueden medir de forma general, sino que hay que medir diferentes aspectos de los mismos. Para ello se definen criterios (aspectos no medibles del proceso que interesa evaluar) e **indicadores** (variables medibles relacionadas directamente con el criterio para cada proceso), entre los cuales se puede mencionar de efectividad, eficiencia, productividad, calidad, innovación, rentabilidad.*

*Una vez recogida la información de **los indicadores** se procede a su monitoreo, lo cual resulta muy útil para su análisis, planteando acciones de mejora para perfeccionar los procesos.”* (el destacado no es del original)

Por otra parte, el Manual de Procesos del BANHVI establece lo siguiente:

*“... se busca que exista un documento **completo y actualizado**, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.”* (el destacado no es del original)

Lo anterior demuestra la necesidad de realizar una mejora de los procesos de la gestión de intermediación financiera, ya que no se evidenció la existencia de indicadores para cada uno de los procedimientos, que permitan medir el rendimiento de los procesos, identificar las desviaciones y ajustar o replantear mejoras que optimicen la eficiencia y eficacia. La principal característica de los procesos operativos es que no son únicos ni definitivos, deben estar en constante actualización y adaptación.



Comentario de la Dirección FONAVI

*“En relación con lo señalado en el punto **2.1.1 Referencia a Indicadores de Gestión**, se indica que la incorporación de los indicadores en los procedimientos de la gestión de captaciones en una labor que se realiza en coordinación con la Unidad de Planificación, siguiendo los lineamientos y la programación de actividades establecidos por esa Unidad. De acuerdo con lo anterior, se estará coordinando con la Unidad de Planificación el inicio de las labores de incorporación de indicadores en los procedimientos que corresponda para la valoración de eficiencia y eficacia de la gestión de captaciones y el cronograma de actividades correspondiente.”*

2.2 Lineamientos de captación de recursos financieros

Al verificar el cumplimiento de los lineamientos de captación de recursos financieros vigentes, se observó lo siguiente:

En el punto No.4 de los lineamientos se establece que la Gerencia General se encargará de autorizar las tasas de interés y las comisiones que se paguen en cada emisión de Títulos Valores.

Sin embargo, en el punto No.7 del Plan de Captaciones 2021 se indica que la tasa de interés de cada emisión de títulos valores será autorizada por la Subgerencia Financiera o la Dirección FONAVI, atendiendo los límites establecidos en los Lineamientos para la Captación de Recursos Financieros Mediante Emisión de Títulos Valores y según los procedimientos internos vigentes.

Al respecto, se determinó que los lineamientos de captación vigentes no han sufrido modificaciones ni actualizaciones desde el mes de diciembre del año 2009, cuando fueron aprobados por la Junta Directiva en el acuerdo No.1 de la sesión 96-2009 del 18/12/2009, por lo que podría suponerse que los mismos estén desactualizados con respecto a la realidad actual del Banco.

En relación con lo anterior, el artículo No.15 de la Ley General de Control Interno establece lo siguiente:

*“a) Documentar, **mantener actualizados** y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”* (el destacado no es del original)

Dado lo anterior, en caso de presentarse situaciones anómalas, podría dificultar la imputación de responsabilidad, al existir incongruencia entre lo dispuesto en ambos documentos.



Comentario de la Dirección FONAVI

“En referencia al punto 2.2 relacionado con la actualización de los Lineamientos de captación de recursos financieros, se estará realizando la gestión de revisión del documento con el fin de realizar las actualizaciones que correspondan y posteriormente presentar la propuesta ante la Junta Directiva del BANHVI para su respectiva aprobación.”

3. CONCLUSIONES

En términos generales, de conformidad con los resultados obtenidos y el alcance definido, se puede concluir que las Obligaciones Financieras y el Fondo de Garantías se ejecutan bajo los lineamientos establecidos por la leyes y reglamentos, con excepción de las debilidades determinadas en la revisión. Además, se realizó la identificación, valoración y gestión de los riesgos asociados del proceso y los resultados fueron conocidos por la Junta Directiva.

En el tema de control interno, se determinaron algunas situaciones que se detallan en el aparte Resultados de este informe, las cuales incumplen con lo estipulado en la normativa vigente y debilitan el sistema de control interno en operación.

4. 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.

Dirección FONAVI

- 4.1 Se recomienda realizar, en coordinación con la Unidad de Planificación, la actualización y ajuste de los procedimientos mediante la incorporación de los indicadores de gestión que correspondan, con el fin de cumplir con la normativa vigente y mejorar la valoración de eficiencia y eficacia de las gestiones de captaciones. (Ref. 2.1 del Informe)

Remitir a esta Auditoría un cronograma de cumplimiento de dicha recomendación, debidamente detallado por actividad y plazo de implementación.

Nivel de Riesgo: Medio

- 4.2 Se recomienda realizar una revisión de los Lineamientos para la Captación de Recursos Financieros con el fin de verificar que los mismos se apegan a las gestiones actuales que se realizan el proceso de captaciones y presentar una propuesta de actualización para aprobación ante la Junta Directiva y realizar las gestiones de seguimiento, hasta su oficialización. (Ref. 2.2 del Informe)

Remitir a esta Auditoría un cronograma de cumplimiento de dicha recomendación, debidamente detallado por actividad y plazo de implementación.

Nivel de Riesgo: Medio



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA GESTIÓN DE CAPTACIONES

Informe final FO-OP-FI-006-2021

Estudio realizado por:

Licda. Johanna Serrano G.
Auditor Encargado

MBA. Gustavo Flores O.
Auditor Interno
