BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

**JUNTA DIRECTIVA**

**MINUTA DEL ACTA DE LA SESION EXTRAORDINARIA N° 75-2019**

**DEL 26 DE SETIEMBRE DE 2019**

**(Acta grabada en soporte digital)**

Minuto: 0:00 Se inicia la sesión a las ­diecisiete horas en la sede del BANHVI, con la asistencia de los siguientes Directores: Irene Campos Gómez, Presidenta; Dania Chavarría Núñez, Vicepresidenta; Guillermo Alvarado Herrera, Jorge Carranza González, Marian Pérez Gutiérrez, Kenneth Pérez Venegas y Eloísa Ulibarri Pernús.

Asisten también los siguientes funcionarios: Carlos Castro Miranda, Gerente General a.i.; Gustavo Flores Oviedo, Auditor Interno; Marcela Alvarado Castro, funcionaria de la Asesoría Legal; y David López Pacheco, Secretario de Junta Directiva.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

#### Asuntos conocidos en la presente sesión

La Junta Directiva conoce los siguientes asuntos en la presente sesión:

1. Ampliación del plazo de firmas autorizadas temporalmente.
2. Propuesta del Plan Operativo Institucional 2020.
3. Propuesta de Presupuesto Ordinario para el año 2020.
4. Informe sobre los resultados de la Autoevaluación de la Gestión 2019.
5. Entrevistas a dos candidatos al puesto de Gerente General.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**1° Ampliación del plazo de firmas autorizadas temporalmente**

Minuto 00:30 La Junta Directiva conoce y avala una solicitud del señor Gerente General a.i., para ampliar por un plazo de hasta tres meses, que vencerá el 28 de diciembre de 2019, la vigencia del acuerdo N° 5 de la sesión 25-2019, del 28 de marzo de 2019, referido a la autorización para que las funcionarias Magaly Longan Moya, jefe de la Unidad de Planificación Institucional, y Marcela Pérez Valerín, jefe del Departamento de Fideicomisos, puedan firmar cheques, órdenes de transferencia de fondos y títulos valores del BANHVI; en el entendido que esta autorización podrá dejarse sin efecto antes del 28 de diciembre de 2019, si así lo solicita el Gerente General.

Lo anterior, según se indica en el **Acuerdo N° 1** que se anexa a esta minuta.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**2° Propuesta del Plan Operativo Institucional 2020**

Minuto 01:20 De conformidad con lo resuelto en la sesión 74-2019 del pasado 23 de setiembre, se conoce el oficio GG-ME-1029-2019 del 26 de setiembre de 2019, por medio del cual, la Gerencia General somete a la consideración de este Órgano Colegiado, información complementaria sobre la propuesta del Plan Operativo Institucional para el período 2020, elaborada bajo la coordinación de la Unidad de Planificación Institucional y adjunta a la nota UPI-ME-126-2019 de esa dependencia. Se anexa además a la citada nota, la *Guía interna para la verificación de requisitos que deben cumplirse en los planes de las entidades y órganos públicos sujetos a la aprobación presupuestaria de la Contraloría General de la República*. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

Para presentar los alcances del referido documento y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre el tema, se incorpora a la sesión la licenciada Magaly Longan Moya, jefe de la Unidad de Planificación Institucional, quien se refiere al detalle de los ajustes realizados a la propuesta presentada el pasado 23 de setiembre, a raíz de lo dispuesto por esta Junta Directiva en el acuerdo N° 17 de la sesión 74-2019.

En este sentido, también expone y analiza con los señores Directores, los 18 objetivos estratégicos contemplados en el Plan Estratégico Institucional, detallando para cada uno de ellos, la meta establecida para el año 2019, el grado de avance alcanzado al pasado mes de junio, y la meta prevista para el año 2020; está última, en relación con lo propuesto en el Plan Operativo Institucional 2020.

Minuto 51:10 Finalmente, los señores Directores concuerdan en la pertinencia de actuar de la forma que recomienda la Administración y aprobar el Plan Operativo Institucional 2020 de conformidad con el nuevo documento presentado. No obstante, con base en el análisis efectuado al reporte de avance sobre las metas de los 18 objetivos estratégicos contemplados en el Plan Estratégico Institucional, se resuelve girar instrucciones a la Administración, para que realice las siguientes acciones: a) en consonancia con lo dispuesto en el acuerdo N° 18 de la sesión 74-2019, del 23 de setiembre de 2019, oportunamente deberá ajustarse el Plan Operativo Institucional 2020 y el objetivo PI-09 “Mejorar el ordenamiento administrativo” del Plan Estratégico vigente, para contemplar el proyecto de modernización institucional; y b) deberán elaborarse planes de acción específicos, con sus respectivos cronogramas de actividades, para los objetivos estratégicos PI-07 “Lograr un mayor aprovechamiento de bienes propiedad del BANHVI” y PI-08 “Mejorar un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomisos”, de forma tal que las metas de dichos objetivos se puedan medir con base en el avance de los respectivos planes de acción y no únicamente en función de los bienes finalmente colocados.

Lo anterior, según se consigna en los **acuerdos N° 2** y **N° 2A** que se anexan a esta minuta.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**3° Propuesta de Presupuesto Ordinario para el año 2020**

Minuto 53:10 De conformidad con lo resuelto en la sesión 74-2019 del pasado 23 de setiembre, se continúa conociendo el oficio GG-ME-0975-2019 del 11 de setiembre de 2019, mediante el cual, la Gerencia General somete a la consideración de este Órgano Colegiado, la propuesta del Presupuesto Ordinario del Banco para el ejercicio económico 2020, elaborado bajo la coordinación del Departamento Financiero Contable. Dichos documentos se adjuntan al expediente del acta.

Para estos efectos, se incorpora a la sesión el licenciado José Pablo Durán Rodríguez, jefe del Departamento Financiero Contable, quien hace énfasis en que dicho documento presupuesto no ha sufrido modificaciones como producto de los ajustes efectuados al Plan Operativo Institucional 2020.

Minuto 55:25 La Junta Directiva concuerda en la pertinencia de actuar de la forma que recomienda la Administración y, por consiguiente, se aprueba el Presupuesto Ordinario 2020 en los mismos términos propuestos, tal y como se consigna en el **Acuerdo N° 3** que se anexa a esta minuta. Acto seguido, se retira de la sesión el licenciado Durán Rodríguez.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**4° Informe sobre los resultados de la Autoevaluación de la Gestión 2019**

Minuto 56:45 Se conoce el oficio GG-ME-1027-2019 del 25 de setiembre de 2019, mediante el cual, de conformidad con lo señalado en el artículo 18 del acuerdo SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas”, la Gerencia General somete a la consideración de la Junta Directiva, el Informe de Autoevaluación de la Gestión, con corte al 31 de julio de 2019. Adicionalmente, se tiene a la vista el oficio AI-OF-150-2018 del 20 de setiembre de 2019, por medio del cual, la Auditoría Interna remite su opinión sobre el referido informe de la Administración. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

La licenciada Longan Moya procede a exponer los alcances del citado informe, al tiempo que atiende las observaciones y consultas que al respecto van planteando los señores Directores, refiriéndose inicialmente a los factores que se consideraron para llevar a cabo este proceso de autoevaluación, así como a las normas y metodología se han aplicado este año; procediendo luego a mostrar un cuadro que resume las calificaciones obtenidas en cada uno de los cinco factores analizados, destacando que en esta oportunidad se logró una calificación cualitativa global de normalidad (1.55), en congruencia con lo dictaminado por la Auditoría Interna.

Posteriormente presenta los resultados obtenidos en cada factor evaluado, y sobre los cuales la Junta Directiva emite, en resumen, los siguientes comentarios.

**A)** En cuanto al área de **Planificación**, se considera que aún y cuando los resultados muestran una calificación de normalidad en la gestión de esta área, es apremiante que la Administración solvente las debilidades detectadas, de conformidad con las acciones y plazos propuestos en el correspondiente plan de acción, particularmente lo relacionado con los siguientes aspectos: i) el nombramiento del oficial de cumplimiento normativo; sobre lo cual se llama la atención a la Administración por el retraso presentado, dado que –se aclara– la creación de esta plaza fue aprobada por este Órgano Colegiado desde noviembre de 2018; ii) la presentación a esta Junta Directiva, de la propuesta del mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y de sus miembros (requerida desde junio de 2017), para cumplir lo establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16; iii) la disposición de herramientas que permitan realizar las actividades de medición y seguimiento de riesgos de manera eficiente; y iv) la actualización del Plan de Continuidad de Negocio.

**B)** En relación con el área de **Políticas y Procedimientos**, se valora que los resultados obtenidos evidencian mejoras significativas –con respecto al año anterior– en la gestión para lograr la aplicación de políticas, procedimientos y límites para las operaciones propias de la institución. No obstante, se estima indispensable continuar dando un riguroso seguimiento a la atención de este factor para subsanar las debilidades detectadas, especialmente en lo que respecta a los procedimientos de continuidad de negocio (contemplando para ello la situación actual de la Alta Gerencia), la atención oportuna de los plazos establecidos en el Sistema de Información Gerencial, la revisión completa de los manuales de políticas y procedimientos y –se reitera– el nombramiento del oficial de cumplimiento normativo.

**C)** Con respecto al área de **Administración de Personal**, se hace ver que con preocupación los deficientes resultados obtenidos, en el tanto es notorio que han sido insuficientes las gestiones para lograr el nivel de normalidad en este factor y subsanar de forma concluyente las debilidades identificadas, presentándose incluso deficiencias que han sido recurrentes por varios años. En razón de lo anterior, se estima necesario que, con carácter prioritario, la Administración le dé un estricto seguimiento a la gestión de esta área y vele por el debido cumplimiento del respectivo plan de acción; considerándose impostergables los plazos para que se atiendan, entre otros, los siguientes temas: a) la optimización del mecanismo para evaluar el desempeño del personal; b) la presentación a esta Junta Directiva, por parte de la Gerencia General, de la propuesta del mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y de sus miembros; c) la sustitución del Manual de Reclutamiento de Personal; y d) la actualización del Manual de Puestos. Adicionalmente, se estima oportuno aclarar que no es correcto afirmar que “todas las solicitudes de personal que la Dirección Administrativa ha canalizado en el período 2017-2018 a partir de la solicitud de reforzamiento presentada por algunas áreas del Banco, fueron rechazadas por la Junta Directiva…”. Esto, por cuanto lo cierto es que durante dicho período, esta Junta Directiva ha autorizado, a solicitud de la Administración, una serie de plazas en las áreas de Proveeduría, Dirección Administrativa, Departamento Técnico, Auditoría Interna y Unidad de Riesgos; sumado esto a una serie de plazas por Servicios Especiales, que se han autorizado en áreas tales como la Unidad de Planificación Institucional, el Departamento de Tecnologías de Información y la Dirección FOSUVI, para reforzar la gestión de esas dependencias en temas específicos y temporales.

**D)** En cuanto al área de **Sistemas de Control**, se considera que la calificación demuestra una gestión poco efectiva, para lograr el objetivo de contar con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación; razón por la cual se estima indispensable velar por la atención oportuna de las actividades contenidas en el respectivo plan de acción, particularmente aquellas relacionadas con los siguientes asuntos: 1- la corrección de las deficiencias señaladas por órganos de fiscalización y control, o bien las detectadas en los procesos de autoevaluación de la gestión, control interno y valoración de riesgo; 2- la automatización de herramientas informáticas para el análisis de los riesgos financieros y aquellos definidos en la Declaración del Apetito de Riesgos; 3- la atención de las recomendaciones de la auditoría externa de riesgos; y 4- la implementación de acciones ante incumplimientos en la entrega de informes del Sistema de Información Gerencial (SIG) y ante incumplimientos en la ejecución de planes operativos, planes estratégicos, planes de acción de los procesos de autoevaluación de la gestión y control interno, y en la atención de recomendaciones de auditoría interna y auditorías externas.

**E)** En relación con el área de **Sistemas de Información Gerencial**, se reconoce que la calificación de normalidad es, en términos generales, el resultado de una gestión apropiada en esta materia, pero se estima necesario velar por la atención oportuna de las acciones planteadas para subsanar las debilidades identificadas, especialmente aquellas referidas al cumplimiento de la presentación oportuna de los informes del SIG, y la implementación de un sistema automatizado e integrado con los sistemas de negocios del Banco, para procesar información confiable y segura en el manejo y medición del riesgo de liquidez.

Complementariamente, se hace ver que aunque es clara la necesidad de ejecutar acciones correctivas en las diferentes áreas evaluadas y particularmente en los dos factores que han arrojado una calificación de Irregularidad, también se reconocen a la Administración, los avances que en términos generales y con respecto a la calificación del año 2018, ha logrado en la mayoría de las áreas evaluadas, lo cual ha permitido alcanzar una calificación global de normalidad.

Minuto 100:40 Con base en el análisis realizado sobre los documentos suministrados por la Administración y la Auditoría Interna, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 4** que se anexa a esta minuta. Acto seguido, se retira de la sesión la licenciada Longan Moya.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**5° Entrevistas a dos candidatos al puesto de Gerente General**

Minuto 101:40 A partir de este momento, al amparo del artículo 25 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, la Junta Directiva sesiona únicamente con sus miembros presentes, y por lo tanto se retiran de la sesión los funcionarios Castro Miranda, Flores Oviedo, Alvarado Castro Villalobos y López Pacheco, suspendiéndose por consiguiente la grabación de la sesión.

De conformidad con el mecanismo establecido en el acuerdo N° 6 de la sesión 37-2019, del 16 de mayo de 2019, para evaluar los candidatos al puesto de Gerente General, la Junta Directiva procede a entrevistar uno a uno (teniendo a la vista los respectivos atestados remitidos por los interesados), a dos de los cinco candidatos que, de conformidad con el respectivo procedimiento y según los criterios valorados por el área de Recursos Humanos, han resultado calificados para ocupar dicho cargo.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

Siendo las veintiuna horas con quince minutos, se levanta la sesión.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

**JUNTA DIRECTIVA**

**ACUERDOS DE LA SESION ORDINARIA N° 75-2019**

**DEL 26 DE SETIEMBRE DE 2019**

## ACUERDO N°1:

Ampliar por un plazo de hasta tres meses, que vencerá el 28 de diciembre de 2019, la vigencia del acuerdo N° 5 de la sesión 25-2019, del 28 de marzo de 2019, referido a la autorización para que las funcionarias Magaly Longan Moya, jefe de la Unidad de Planificación Institucional, y Marcela Pérez Valerín, jefe del Departamento de Fideicomisos, puedan firmar cheques, órdenes de transferencia de fondos y títulos valores del BANHVI.

Dicha autorización podrá dejarse sin efecto antes del 28 de diciembre de 2019, si así lo solicita el Gerente General.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

## ACUERDO N°2:

**Considerando:**

**Primero:** Que por medio de los oficios GG-ME-0988-2019 y GG-ME-1029-2019, del 13 y 26 de setiembre de 2019 respectivamente, y en cumplimiento de la normativa correspondiente, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva la propuesta del Plan Operativo Institucional para el ejercicio económico 2020.

**Segundo:** Que complementariamente la Unidad de Planificación Institucional adjunta al oficio UPI-IN08-122-2019 de fecha 13 de setiembre de 2019, la *Guía interna para la verificación de requisitos que deben cumplirse en los planes de las entidades y órganos públicos sujetos a la aprobación presupuestaria de la Contraloría General de la República*.

**Tercero:** Que analizados los citados documentos y hechas las modificaciones que se han estimado pertinentes, lo que corresponde, según lo establece el artículo 26 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, es aprobarlo en todos sus extremos y autorizar a la Gerencia General para proceder con el trámite correspondiente ante la Contraloría General de la República.

**Por tanto,** con base en lo establecido en el artículo 26 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, se acuerda:

**1)** Aprobar el Plan Operativo Institucional del Banco Hipotecario de la Vivienda para el ejercicio económico 2020, de conformidad con el documento que se adjunta al oficio GG-ME-1029-2019 de la Gerencia General, incorporando una nota con respecto al indicador 02.01.01.01 de la Dirección FOSUVI, en el sentido que del total de bonos de vivienda a otorgar durante el año 2020, se tiene la meta de entregar 250 soluciones de vivienda a familias que habitan en asentamientos informales.

**2)** Se autoriza a la Administración para que de acuerdo con las disposiciones, procedimientos y regulaciones establecidas por la Contraloría General de la República, someta dicho documento a la consideración de ese Órgano Contralor.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

## ACUERDO N°2A:

Conocido el reporte de avance sobre las metas de los 18 objetivos estratégicos contemplados en el Plan Estratégico Institucional, según lo requerido en el acuerdo N° 17 de la sesión 74-2019, se instruye a la Administración para que realice las siguientes acciones:

1) En consonancia con lo dispuesto en el acuerdo N° 18 de la sesión 74-2019, del 23 de setiembre de 2019, oportunamente deberá ajustarse el Plan Operativo Institucional 2020 y el objetivo PI-09 “*Mejorar el ordenamiento administrativo*” del Plan Estratégico vigente, para contemplar el proyecto de modernización institucional.

2) Deberán elaborarse planes de acción específicos, con sus respectivos cronogramas de actividades, para los objetivos estratégicos PI-07 “*Lograr un mayor aprovechamiento de bienes propiedad del BANHVI*” y PI-08 “*Mejorar un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomiso*s”, de forma tal que las metas de dichos objetivos se puedan medir con base en el avance de los respectivos planes de acción y no únicamente en función de los bienes finalmente colocados.

## Acuerdo Unánime.-

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

## ACUERDO N°3:

**Considerando:**

**Primero:** Que por medio del oficio GG-ME-0975-2019 del 11 de setiembre de 2019 y en cumplimiento de la normativa correspondiente, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva, la propuesta del Presupuesto Ordinario del BANHVI para el ejercicio económico 2020.

**Segundo:** Que complementariamente y conforme lo dispuesto en la norma 4.2.4 inciso C) ii de las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, N-1-2012-DC-DFOE, se ha conocido y verificado la “Certificación de Verificación de Requisitos del Bloque de Legalidad que debe cumplir el Presupuesto Inicial y sus Variaciones de los Bancos Públicos sujetos a la Aprobación Presupuestaria de la Contraloría General de la República”, suscrita por el Jefe del Departamento Financiero Contable, de conformidad con la responsabilidad asignada como titular del área encargada de coordinar la formulación presupuestaria del Banco; documento que se adjunta al citado oficio GG-ME-0975-2019.

**Tercero:** Que analizados los citados documentos y no encontrándose objeciones al respecto, lo que corresponde, según lo establece el artículo 26 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, es aprobarlos en todos sus extremos y autorizar a la Gerencia General, para proceder con el trámite correspondiente ante la Contraloría General de la República.

**Por tanto,** con base en lo establecido en el artículo 26 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, se acuerda:

**1)** Aprobar el Presupuesto Ordinario del Banco Hipotecario de la Vivienda para el ejercicio económico 2020, de conformidad con los documentos que se adjuntan al oficio GG-ME-0975-2019 de la Gerencia General, los cuales se incorporan al expediente de la presente sesión.

**2)** Se autoriza a la Administración para que de acuerdo con las disposiciones, procedimientos y regulaciones establecidas por la Contraloría General de la República, someta dichos documentos a la consideración de ese Órgano Contralor.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

## ACUERDO N°4:

**Considerando:**

**Primero:** Que el artículo 18 del Acuerdo SUGEF 24-2000 “*Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas*”, establece, en lo que ahora interesa, lo siguiente:

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

**Segundo:** Que en cumplimiento de dicha disposición, mediante oficio GG-ME-1027-2019 del 25 de setiembre de 2019, la Gerencia General somete a la consideración de este Órgano Colegiado, el Informe de Autoevaluación de la Gestión realizado por la Administración de este Banco, con corte al 31 de julio de 2019.

**Tercero:** Que adicionalmente, se ha tenido a la vista el oficio AI-OF-150-2019 del 20 de setiembre de 2019, por medio del cual, la Auditoría Interna remite su opinión sobre el referido informe de Autoevaluación de la Gestión, concluyendo que la documentación que soporta las calificaciones otorgadas por esa dependencia es suficiente y pertinente, conforme lo establecido en el Acuerdo SUGEF 24-00, y el resultado de la evaluación es razonable.

**Cuarto:** Que conocidos y suficientemente discutidos los referidos documentos de la Gerencia General y de la Auditoría Interna, esta Junta Directiva se pronuncia de la siguiente forma sobre cada una de las áreas evaluadas:

**A)** En cuanto al área de **Planificación**, considera este Órgano Colegiado que aún y cuando los resultados muestran una calificación de normalidad en la gestión de esta área, es apremiante que la Administración solvente las debilidades detectadas, de conformidad con las acciones y plazos propuestos en el correspondiente plan de acción, particularmente lo relacionado con los siguientes aspectos: i) el nombramiento del oficial de cumplimiento normativo; sobre lo cual se llama la atención a la Administración por el retraso presentado, dado que –se aclara– la creación de esta plaza fue aprobada por este Órgano Colegiado desde noviembre de 2018; ii) la presentación a esta Junta Directiva, de la propuesta del mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y de sus miembros (requerida desde junio de 2017), para cumplir lo establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16; iii) la disposición de herramientas que permitan realizar las actividades de medición y seguimiento de riesgos de manera eficiente; y iv) la actualización del Plan de Continuidad de Negocio.

**B)** En relación con el área de **Políticas y Procedimientos**, los resultados obtenidos evidencian mejoras significativas –con respecto al año anterior– en la gestión para lograr la aplicación de políticas, procedimientos y límites para las operaciones propias de la institución. No obstante, se estima indispensable continuar dando un riguroso seguimiento a la atención de este factor para subsanar las debilidades detectadas, especialmente en lo que respecta a los procedimientos de continuidad de negocio (contemplando para ello la situación actual de la Alta Gerencia), la atención oportuna de los plazos establecidos en el Sistema de Información Gerencial, la revisión completa de los manuales de políticas y procedimientos y –se reitera– el nombramiento del oficial de cumplimiento normativo.

**C)** Con respecto al área de **Administración de Personal**, esta Junta Directiva observa con preocupación los deficientes resultados obtenidos, en el tanto es notorio que han sido insuficientes las gestiones para lograr el nivel de normalidad en este factor y subsanar de forma concluyente las debilidades identificadas, presentándose incluso deficiencias que han sido recurrentes por varios años. En razón de lo anterior, es necesario que, con carácter prioritario, la Administración le dé un estricto seguimiento a la gestión de esta área y vele por el debido cumplimiento del respectivo plan de acción; considerándose impostergables los plazos para que se atiendan, entre otros, los siguientes temas: a) la optimización del mecanismo para evaluar el desempeño del personal; b) la presentación a esta Junta Directiva, por parte de la Gerencia General, de la propuesta del mecanismo de evaluación del Órgano de Dirección y de sus miembros; c) la sustitución del Manual de Reclutamiento de Personal; y d) la actualización del Manual de Puestos. Adicionalmente, se estima oportuno aclarar que no es correcto afirmar que “todas las solicitudes de personal que la Dirección Administrativa ha canalizado en el período 2017-2018 a partir de la solicitud de reforzamiento presentada por algunas áreas del Banco, fueron rechazadas por la Junta Directiva…”. Esto, por cuanto lo cierto es que durante dicho período, esta Junta Directiva ha autorizado, a solicitud de la Administración, una serie de plazas en las áreas de Proveeduría, Dirección Administrativa, Departamento Técnico, Auditoría Interna y Unidad de Riesgos; sumado esto a una serie de plazas por Servicios Especiales, que se han autorizado en áreas tales como la Unidad de Planificación Institucional, el Departamento de Tecnologías de Información y la Dirección FOSUVI, para reforzar la gestión de esas dependencias en temas específicos y temporales.

**D)** En cuanto al área de **Sistemas de Control**, considera este Órgano Colegiado que la calificación demuestra una gestión poco efectiva, para lograr el objetivo de contar con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación; razón por la cual se estima indispensable velar por la atención oportuna de las actividades contenidas en el respectivo plan de acción, particularmente aquellas relacionadas con los siguientes asuntos: 1- la corrección de las deficiencias señaladas por órganos de fiscalización y control, o bien las detectadas en los procesos de autoevaluación de la gestión, control interno y valoración de riesgo; 2- la automatización de herramientas informáticas para el análisis de los riesgos financieros y aquellos definidos en la Declaración del Apetito de Riesgos; 3- la atención de las recomendaciones de la auditoría externa de riesgos; y 4- la implementación de acciones ante incumplimientos en la entrega de informes del Sistema de Información Gerencial (SIG) y ante incumplimientos en la ejecución de planes operativos, planes estratégicos, planes de acción de los procesos de autoevaluación de la gestión y control interno, y en la atención de recomendaciones de auditoría interna y auditorías externas.

**E)** En relación con el área de **Sistemas de Información Gerencial**, se reconoce que la calificación de normalidad es, en términos generales, el resultado de una gestión apropiada en esta materia, pero se estima necesario velar por la atención oportuna de las acciones planteadas para subsanar las debilidades identificadas, especialmente aquellas referidas al cumplimiento de la presentación oportuna de los informes del SIG, y la implementación de un sistema automatizado e integrado con los sistemas de negocios del Banco, para procesar información confiable y segura en el manejo y medición del riesgo de liquidez.

**Quinto:** Que aunque es clara la necesidad de ejecutar acciones correctivas en las diferentes áreas evaluadas y particularmente en los dos factores que han arrojado una calificación de Irregularidad, también se reconocen a la Administración, los avances que en términos generales y con respecto a la calificación del año 2018, ha logrado en la mayoría de las áreas evaluadas, lo cual ha permitido alcanzar una calificación global de normalidad.

**Por tanto, se acuerda:**

**1)** Aprobar el Informe de Autoevaluación de la Gestión del Banco Hipotecario de la Vivienda, con corte al 31 de julio de 2019, así como los planes de acción para atender las debilidades identificadas en cada área evaluada, de conformidad con los documentos que se adjuntan al oficio GG-ME-1027-2019 de la Gerencia General.

**2)** La Gerencia General deberá presentar cuatrimestralmente a esta Junta Directiva, un informe sobre el avance en la ejecución de los respectivos planes de acción.

**3)** Se autoriza a la Gerencia General, para que, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del acuerdo SUGEF 24-2000, comunique el presente acuerdo a la Superintendencia General de Entidades Financieras, remitiendo copia del informe de autoevaluación de la gestión, así como la opinión que al respecto ha emitido la Auditoría Interna en la nota AI-OF-150-2019.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***