BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

**JUNTA DIRECTIVA**

**MINUTA DEL ACTA DE LA SESION EXTRAORDINARIA N° 72-2021**

**DEL 30 DE SETIEMBRE DE 2021**

**(Acta grabada en soporte digital)**

Minuto: 0:00 Por medio de videoconferencia que consta en los archivos de la Secretaría de la Junta Directiva y al amparo de las consideraciones y disposiciones señaladas en el acuerdo N° 10 de la sesión 21-2020, del 16 de marzo de 2020, se inicia la sesión a las diecisiete horas, con la asistencia de los siguientes Directores: Irene Campos Gómez, Presidenta; Guillermo Alvarado Herrera, Marian Pérez Gutiérrez, Kenneth Pérez Venegas y Eloísa Ulibarri Pernús. Los Directores Dania Chavarría Núñez, Vicepresidenta; y Jorge Carranza González, se incorporan a la sesión a partir de los minutos 14 y 33 respectivamente.

Asisten también el funcionario David López Pacheco, Secretario de Junta Directiva. Los funcionarios: Dagoberto Hidalgo Cortés, Gerente General; Johnny Barrantes Villarevia, Subgerente de Operaciones; Gustavo Flores Oviedo, Auditor Interno; Ericka Masís Calderón, funcionaria de la Asesoría Legal; se incorporan a la sesión a partir del conocimiento del segundo tema de la sesión.

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

#### Asuntos conocidos en la presente sesión

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

1. Audiencia a la abogada Jenny Hernández, órgano director y secretaría Ad-Hoc de la Junta Directiva.
2. Informe de seguimiento a los planes de la Autoevaluación de la Gestión 2020, con corte al 31 de julio de 2021.
3. Informe sobre la Autoevaluación de la Gestión 2021.
4. Revisión del Plan Operativo Institucional 2022.
5. Reporte sobre la situación de siete recomendaciones de Auditoría Interna asignadas a la Junta Directiva.
6. Propuesta de creación de plazas de servicios especiales para la implementación del proyecto OPTIMUS.

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

**1° Audiencia a la abogada Jenny Hernández, órgano director y secretaría Ad-Hoc de la Junta Directiva**

Minuto 01:38 (grabación A) A partir de este momento, al amparo del artículo 25 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y debido a la confidencialidad del tema, la Junta Directiva sesiona únicamente con sus miembros y, por consiguiente, se retira de la sesión el funcionario López Pacheco, suspendiéndose por consiguiente la grabación de la sesión.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo N° 11 de la sesión 69-2021 del pasado 20 de setiembre, se procede a recibir en audiencia a la Licda. Jenny Hernández Solís, en su condición de Órgano Director y Secretaria Ad-Hoc de esta Junta Directiva, quien expone y analiza con los señores Directores, los pormenores y consideraciones de lo planteado en el oficio del 15 de setiembre de 2021, mediante el cual, informa sobre la conclusión del procedimiento administrativo de carácter anulatorio y solicita que se tome un acuerdo al respecto.

Sobre el particular, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 1** que se anexa a esta minuta.

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

**2° Informe de seguimiento a los planes de la Autoevaluación de la Gestión 2020, con corte al 31 de julio de 2021**

Minuto 02:36 (grabación B) Se conoce el oficio GG-IN14-1279-2021 del 03 de setiembre de 2021, por medio del cual, la Gerencia General somete al conocimiento de esta Junta Directiva, un informe de avance sobre la ejecución del plan de acción, con corte al 31 de julio de 2021, para atender las debilidades detectadas en la autoevaluación de la gestión 2020, elaborado por la Unidad de Planificación Institucional y que se adjunta a la nota UPI-IN14-111-2021 del 02 de setiembre de 2021. Dichos documentos se anexan al expediente del acta.

Para exponer el contenido del citado informe y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre éste y el siguiente tema, se incorporan a la sesión el licenciado Carlos Castro Miranda, asistente de la Gerencia General; y la licenciada Magaly Longan Moya, jefa de la Unidad de Planificación Institucional, quien presenta los principales resultados y hallazgos obtenidos al cierre del pasado mes de julio, destacando, en resumen, que de las 67 acciones que contempla el plan de acción, en total se ejecutaron 44, para un cumplimiento global del 66%.

Minuto 13:47 (grabación B) Los señores Directores proceden a analizar la información suministrada y solicitan una explicación adicional sobre varios aspectos mencionados en el documento, particularmente con respecto a las acciones más relevantes que quedaron sin atender en el período.

Minuto 17:47 (grabación B) La Junta Directiva da por conocido el referido informe de la Administración.

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

**3° Informe sobre la Autoevaluación de la Gestión 2021**

Minuto 17:55 (grabación B) Se conoce el oficio GG-ME-1401-2021 del 29 de setiembre de 2021, 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, correspondiente al período comprendido entre el 1° de agosto de 2020 y el 31 de julio de 2021.

Adicionalmente, se tienen a la vista los siguientes documentos de la Auditoría Interna: a) oficio AI-OF-193-2021, del 28 de setiembre de 2021, 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; y b) oficio AI-ME-197-2021, del 28 de setiembre de 2021, por medio del cual, la Auditoría Interna remite los resultados de la revisión efectuada a la autoevaluación de los procesos del Marco de Gobierno y Gestión de TI basada en el Acuerdo SUGEF 14-17, correspondiente al período comprendido entre el 1° de agosto de 2020 y el 31 de julio de 2021, concluyendo, en resumen, que el proceso de Autoevaluación de la Gestión de TI cumple con los lineamientos estipulados en el Acuerdo SUGEF 14-17, en cuanto a la evaluación cualitativa que se debe ejecutar sobre los 32 proceso del COBIT 5 aplicables al Banco; esto, aunado a la implementación de una nueva herramienta que incrementa considerablemente los insumos que deben ser implementados para cumplir con el estándar, siendo más rigurosos que en años anteriores. Dichos documentos se adjuntan al expediente del acta.

Para atender eventuales consultas de carácter técnico sobre los resultados del área de Tecnología de Información, se incorpora a la sesión el licenciado Marco Tulio Méndez Contreras, jefe del Departamento de Tecnología de Información.

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 (1.10), 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 y valoraciones:

**A)** En cuanto al área de **Planificación**, se estima que aún y cuando los resultados muestran una calificación de normalidad en la gestión de este factor, es necesario 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) los ajustes a ajustes a la planificación estratégica y operativa; ii) la aplicación integral de la metodología para la gestión de riesgo estratégico; iii) la implementación de un mecanismo que permita administrar un seguimiento que garantice el cumplimiento para medir el riesgo de gobierno corporativo; iv) la disposición de lineamientos formales para asegurar la implementación de la normativa prudencial de la SUGEF; y v) la implementación de elementos o facilidades para la generación oportuna de información sobre el proceso de administración de riesgos.

**B)** En relación con el área de **Políticas y Procedimientos**, los resultados obtenidos muestran una calificación de normalidad 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 identificadas, especialmente lo que respecta al cumplimiento cabal de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento, la verificación de las disposiciones para aplicar la Política Conozca a su Cliente en el manejo de los recursos del FOSUVI, la corrección de las debilidades identificadas en el organigrama del Banco, y el cumplimiento de los plazos establecidos en el Sistema de información Gerencial.

**C)** Con respecto al área de **Administración de Personal**, se observa que han sido insuficientes las gestiones para lograr el nivel de normalidad en este factor y subsanar, de forma concluyente, las debilidades identificadas en años anteriores. Por consiguiente, es necesario que la Administración le dé un estricto seguimiento a la gestión de esta área y vele por el debido cumplimiento del respectivo plan de acción; particularmente en la atención, según lo confirma el señor Gerente General, de los siguientes temas: a) la definición de los respectivos planes de metas y resultados para aplicar la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia; b) la disposición de un mecanismo sobre las acciones a tomar, en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de los miembros de la Junta Directiva o de los miembros de los comités de apoyo; c) la implementación de un instrumento para darle seguimiento a las acciones tendientes a subsanar las oportunidades de mejora, cuando existan, resultantes de las evaluaciones de desempeño efectuadas a los miembros de la Junta Directiva y de los comités de apoyo; d) la aplicación de un procedimiento actualizado y completo para regular el reclutamiento y la selección de personal; y e) la atención de algunas debilidades sin subsanar, de los planes de acción propuestos para mejorar el Clima Organizacional.

**D)** En cuanto al área de **Sistemas de Control**, la calificación de Normalidad demuestra una gestión razonable para lograr el objetivo de contar con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación. Sin embargo, se estima necesario velar por la atención oportuna de las actividades contenidas en el respectivo plan de acción, especialmente aquellas relacionadas con los siguientes aspectos: 1-) la corrección de las deficiencias señaladas por órganos de fiscalización y control, así como las debilidades detectadas en los procesos de autoevaluación de la gestión, control interno y valoración de riesgo, y las señaladas por la Oficialía de Cumplimiento; 2-) la elaboración del estudio de Auditoría Interna sobre el cumplimiento de los planes de acción de la Autoevaluación de Control Interno, correspondientes al período 2020; 3-) el cumplimiento de los planes de acción para corregir la debilidades señaladas por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-EC-IF-00010-2019, relacionado con el costo del trámite para obtener un bono familiar de vivienda ordinario y la mejora regulatoria en el BANHVI; 4-) la actualización del Plan de Seguridad; y 5-) la implementación de elementos o facilidades para la generación oportuna de información sobre el proceso de administración de riesgos.

**E)** En relación con el área de **Sistemas de Información Gerencial** (SIG), se reconoce que la calificación de normalidad es, en términos generales, el resultado de una gestión apropiada en esta materia. No obstante, deberá velarse por la atención oportuna de las acciones planteadas para subsanar las debilidades identificadas, sobre todo aquellas referidas a la actualización del Sistema de Información Gerencial y el cumplimiento de la presentación oportuna de los informes del SIG.

**F)** Con respecto al área de **Tecnología de Información**, se tiene por entendido que, tal y como lo indica la Auditoría Interna en el oficio AI-ME-197-2021, el proceso de Autoevaluación de la Gestión de TI cumple con los lineamientos estipulados en el Acuerdo SUGEF 14-17, en cuanto a la evaluación cualitativa que se debe ejecutar sobre los 32 proceso del COBIT 5 aplicables al Banco; aunado esto a la implementación de una nueva herramienta que incrementa considerablemente los insumos que deben ser implementados para cumplir con el estándar, siendo más rigurosos que en años anteriores.

Minuto 85:31 (grabación B) Con base en el análisis realizado sobre los documentos suministrados por la Administración y la Auditoría Interna, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 2** que se anexa a esta minuta. Acto seguido, se retira de la sesión el licenciado Méndez Contreras.

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

**4°** **Revisión del Plan Operativo Institucional 2022**

Minuto 102:32 (grabación B). De conformidad con lo resuelto en la sesión 71-2021 del pasado 27 de setiembre, se proceden a revisar las observaciones planteadas al Plan Operativo Institucional para el período 2022 y los ajustes de forma efectuados; y para estos efectos se incorporan a la sesión el licenciado Carlos Castro Miranda, asistente de la Gerencia General, y la licenciada Magaly Longan Moya, jefa de la Unidad de Planificación Institucional.

El señor Gerente General expone los resultados de la revisión efectuada a las observaciones que se hicieron en la sesión anterior, detallando los ajustes de forma que se realizaron en cuanto a la redacción y la concordancia de varios objetivos específicos con los indicadores y sus fórmulas de cálculo, particularmente de las siguientes áreas: Gerencia General, Unidad de Comunicaciones, Unidad de Planificación Institucional, Proyecto OPTIMUS, Dirección FOSUVI, Dirección FONAVI, Departamento de T.I., Dirección Administrativa, Asesoría Legal, Unidad de Riesgos y Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas.

En este sentido, explica el detalle de los ajustes que hicieron a las matrices del Plan Operativo Institucional, así como de las gestiones que se han emprendido para comunicar dichos cambios a las áreas correspondientes y coordinar la revisión de aspectos estratégicos y los aspectos de fondo por medio de sesiones de trabajo, con el fin de vincular el POI 2022 a los objetivos estratégicos que se están desarrollando en el Plan Estratégico Institucional.

Minuto 126:15 (grabación B) Los señores Directores proceden a analizar la información suministrada, comentado, en resumen, los siguientes aspectos: a) la utilidad de la evaluación realizada por la Administración, en el tanto permitió determinar la oportunidad de hacer ajustes realmente retadores, oportunos y claros al Plan Operativo Institucional, con el fin de precisar algunos objetivos e indicadores de gestión; y b) la conveniencia de revisar los resultados de esa evaluación con las áreas involucradas, procurando la implementación oportuna de los ajustes a los objetivos, las metas y los indicadores, con el propósito de aumentar significativamente la eficiencia de la gestión institucional; c)

Minuto 143:11 (grabación B) La Junta Directiva da por conocido el referido informe de la Administración y se retira de la sesión la licenciada Longan Moya.

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

**5° Reporte sobre la situación de seis recomendaciones de Auditoría Interna asignadas a la Junta Directiva**

Minuto 143:44 (grabación B) De conformidad con lo indicado en la sesión 69-2021 del pasado 20 de setiembre, se procede a exponer un detalle sobre el estado de las seis recomendaciones de la Auditoría Interna dirigidas a esta Junta Directiva y que se encuentran pendientes de ejecutar.

Para estos efectos, se incorpora a la sesión la licenciada Marielos Solano Céspedes, funcionaria de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas y quien ha estado colaborando con la Gerencia General en el seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna.

La licenciada Solano Céspedes expone el detalle de cada recomendación, el acto actual de implementación y las acciones pendientes para lograr que se den por cumplidas a cabalidad por parte de la Auditoría Interna. En resumen, se plantea lo siguiente:

a) Recomendaciones N° 4347 y N° 4348: trasladarla a la Administración en el Sistema de Recomendaciones, para la correspondiente asignación de responsables y seguimiento.

b) Recomendación N° 4488 solicitar el cambio de estado a “cumplida”, dado que la Junta Directiva se encuentra participando activamente en el proceso de diseño del nuevo Plan Estratégico Institucional, lo cual se encuentra documentado por parte de la Unidad de Planificación Institucional.

c) Recomendaciones N° 4043 y N° 4044: trasladarla a la Administración en el Sistema de Recomendaciones, para que gestione su unificación y le brinde la debida atención y seguimiento.

d) Recomendación N° 4532: trasladarla a la Administración para su asignación y seguimiento en el sistema

Minuto 156:05 Los señores proceden a analizar la información suministrada y, entre otras cosas, el señor Auditor Interno explica –a solicitud de la Directora Presidenta– las razones por las que algunas recomendaciones que evidentemente son operativas, se dirijan a la Junta Directiva y no directamente a la Administración. Además, comenta que ahora lo que corresponde es generarse el traslado de las recomendaciones a la Administración, para que demuestre las gestiones realizadas con respecto a cada una y solicite el cambio de estado que sea pertinente, de forma tal que la Auditoría Interna pueda valorar y resolver el estado de cada una.

Minuto 165:51 (grabación B) De conformidad con el análisis realizado y acogiendo la recomendación de la Gerencia General, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 3** que se anexa a esta minuta. Acto seguido, se retiran de la sesión los funcionarios Solano Céspedes y Castro Miranda.

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

**6° Propuesta de creación de plazas de servicios especiales para la implementación del proyecto OPTIMUS**

Minuto 166:45 (grabación B) Se conoce el oficio GG-ME-1399-2021 del 28 de setiembre de 2021, mediante el cual, al amparo de lo dispuesto en las “*Regulaciones para asignar recurso humano al programa de proyectos institucionales*”, aprobadas mediante el acuerdo N° 1 de la sesión 81-2019, del 17 de octubre de 2019, la Gerencia General remite y avala el informe DAD-OF-522-2021 de la Dirección Administrativa, que contiene el estudio y la recomendación para la creación de plazas en la modalidad de servicios especiales, requeridas para la implementación del proyecto de sistema de información, denominado “*Optimización de procesos y tecnologías de información medulares para los usuarios BANHVI*” (OPTIMUS).

Complementariamente, se tiene a la vista el oficio AL-OF-095-2021 del 16 de setiembre de 2021, por medio del cual, la Asesoría Legal emite su criterio positivo en torno a la creación de plazas en cuestión. Dichos documentos se adjuntan el expediente del acta.

Para exponer el contenido de la citada propuesta y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre el tema, se incorporan a la sesión los siguientes funcionarios: Margoth Campos Barrantes, Directora Administrativa; Marco Tulio Méndez Contreras, jefe del Departamento de Tecnología de Información; Rocío Brenes Monge, administradora de proyectos de Tecnología de Información; y Gilbert Marín Jiménez, Director del proyecto OPTIMUS.

Luego de una introducción al tema por parte del Gerente General, el licenciado Marín Jiménez se refiere inicialmente a la estrategia, los alcances, las fases, la situación actual y el cronograma del proyecto OPTIMUS, exponiendo luego la justificación de la referida propuesta, tendiente a la asignación de recursos humanos para el desarrollo e implementación de dicho proyecto, contemplando la optimización del cuadro de sucesión y sus parámetros, así como la sustitución directa mediante nóminas de elegibles para cada puesto y garantizar así la continuidad de las operaciones, al amparo de las “*Regulaciones para asignar recurso humano al programa de proyectos institucionales*”, aprobadas con el acuerdo N° 1 de la sesión 81-2019, del 17 de octubre de 2019.

Minuto 195:08 (grabación B) La licenciada Campos Barrantes atiende varias consultas del Director Alvarado Herrera sobre la justificación y contenido de la propuesta presentada y, acto seguido (minuto 199:04 de la grabación B), se retira de la sesión el Director Alvarado Herrera.

Minuto 199:07 (grabación B) La licenciada Campos Barrantes responde algunas consultas de los Directores Ulibarri Pernús y Carranza González sobre el procedimiento que se aplicará para nombrar a los funcionarios que se dediquen 100% al proyecto OPTIMUS, así como con respecto al impacto presupuestario de la propuesta. Y sobre esto último, la licenciada Campos Barrantes explica que aunque se cuenta con una estimación global del contenido presupuestario que será requerido hasta la finalización del proyecto (2024), ciertamente es necesario que antes de contratar cada plaza, se determine la suficiencia presupuestaria para la respectiva contratación.

Otros señores Directores se pronuncian sobre la estrategia que se ha planteado para implementar el proyecto OPTIMUS y la conveniencia de actuar de la forma que recomienda la Administración, coincidiendo finalmente (minuto 224:36 de la grabación B), en la pertinencia de avalar la propuesta presentada, pero dejando constancia de que en este momento no se están asignando recursos presupuestarios para la contratación de nuevas plazas y que, por consiguiente, los concursos para ocupar las plazas que sean requeridas, deberán someterse a la consideración previa de esta Junta Directiva, con el respectivo análisis financiero y la estimación del impacto presupuestario de la contratación. Lo anterior, según se consigna en el **Acuerdo N° 4** que se anexa a esta minuta.

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

Minuto 226:12 (grabación B) Siendo las veintiuna horas con treinta y cinco minutos, se levanta la sesión.

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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

**JUNTA DIRECTIVA**

**ACUERDOS DE LA SESION EXTRAORDINARIA N° 72-2021**

**DEL 30 DE SETIEMBRE DE 2021**

## ACUERDO N°1:

Habiéndose instruido el procedimiento 1-2021 – PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO DE CARÁCTER ANULATORIO, en el Banco Hipotecario de la Vivienda, se acuerda remitir copia completa y certificada del expediente a la Procuraduría General de la República, a efecto de cumplir con lo establecido en el artículo 173 de la Ley General de la Administración Pública, sea la emisión del dictamen correspondiente.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

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

## ACUERDO N°2:

**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 el oficio GG-ME-1401-2021, del 29 de setiembre de 2021, 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, correspondiente al período comprendido entre el 1° de agosto de 2020 y el 31 de julio de 2021.

**Tercero:** Que adicionalmente, se han tenido a la vista los siguientes oficios de la Auditoría Interna:

a) Oficio AI-OF-193-2021, del 28 de setiembre de 2021, 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.

b) Oficio AI-ME-197-2021, del 28 de setiembre de 2021, por medio del cual, la Auditoría Interna remite los resultados de la revisión efectuada a la autoevaluación de los procesos del Marco de Gobierno y Gestión de TI basada en el Acuerdo SUGEF 14-17, correspondiente al período comprendido entre el 1° de agosto de 2020 y el 31 de julio de 2021, concluyendo, en resumen, que el proceso de Autoevaluación de la Gestión de TI cumple con los lineamientos estipulados en el Acuerdo SUGEF 14-17, en cuanto a la evaluación cualitativa que se debe ejecutar sobre los 32 proceso del COBIT 5 aplicables al Banco; esto, aunado a la implementación de una nueva herramienta que incrementa considerablemente los insumos que deben ser implementados para cumplir con el estándar, siendo más rigurosos que en años anteriores.

**Cuarto:** Que una vez conocidos y suficientemente discutidos los referidos documentos de la Gerencia General y 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 este factor, es necesario 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) los ajustes a ajustes a la planificación estratégica y operativa; ii) la aplicación integral de la metodología para la gestión de riesgo estratégico; iii) la implementación de un mecanismo que permita administrar un seguimiento que garantice el cumplimiento para medir el riesgo de gobierno corporativo; iv) la disposición de lineamientos formales para asegurar la implementación de la normativa prudencial de la SUGEF; y v) la implementación de elementos o facilidades para la generación oportuna de información sobre el proceso de administración de riesgos.

**B)** En relación con el área de **Políticas y Procedimientos**, los resultados obtenidos muestran una calificación de normalidad 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 identificadas, especialmente lo que respecta al cumplimiento cabal de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento, la verificación de las disposiciones para aplicar la Política Conozca a su Cliente en el manejo de los recursos del FOSUVI, la corrección de las debilidades identificadas en el organigrama del Banco, y el cumplimiento de los plazos establecidos en el Sistema de información Gerencial.

**C)** Con respecto al área de **Administración de Personal**, esta Junta Directiva observa que han sido insuficientes las gestiones para lograr el nivel de normalidad en este factor y subsanar, de forma concluyente, las debilidades identificadas en años anteriores. Por consiguiente, es necesario que la Administración le dé un estricto seguimiento a la gestión de esta área y vele por el debido cumplimiento del respectivo plan de acción; particularmente en la atención de los siguientes temas: a) la definición de los respectivos planes de metas y resultados para aplicar la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia; b) la disposición de un mecanismo sobre las acciones a tomar, en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de los miembros de la Junta Directiva o de los miembros de los comités de apoyo; c) la implementación de un instrumento para darle seguimiento a las acciones tendientes a subsanar las oportunidades de mejora, cuando existan, resultantes de las evaluaciones de desempeño efectuadas a los miembros de la Junta Directiva y de los comités de apoyo; d) la aplicación de un procedimiento actualizado y completo para regular el reclutamiento y la selección de personal; y e) la atención de algunas debilidades sin subsanar, de los planes de acción propuestos para mejorar el Clima Organizacional.

**D)** En cuanto al área de **Sistemas de Control**, la calificación de Normalidad demuestra una gestión razonable para lograr el objetivo de contar con sistemas de control adecuados y mecanismos de autoevaluación. Sin embargo, se estima necesario velar por la atención oportuna de las actividades contenidas en el respectivo plan de acción, especialmente aquellas relacionadas con los siguientes aspectos: 1-) la corrección de las deficiencias señaladas por órganos de fiscalización y control, así como las debilidades detectadas en los procesos de autoevaluación de la gestión, control interno y valoración de riesgo, y las señaladas por la Oficialía de Cumplimiento; 2-) la elaboración del estudio de Auditoría Interna sobre el cumplimiento de los planes de acción de la Autoevaluación de Control Interno, correspondientes al período 2020; 3-) el cumplimiento de los planes de acción para corregir la debilidades señaladas por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-EC-IF-00010-2019, relacionado con el costo del trámite para obtener un bono familiar de vivienda ordinario y la mejora regulatoria en el BANHVI; 4-) la actualización del Plan de Seguridad; y 5-) la implementación de elementos o facilidades para la generación oportuna de información sobre el proceso de administración de riesgos.

**E)** En relación con el área de **Sistemas de Información Gerencial** (SIG), se reconoce que la calificación de normalidad es, en términos generales, el resultado de una gestión apropiada en esta materia. No obstante, deberá velarse por la atención oportuna de las acciones planteadas para subsanar las debilidades identificadas, sobre todo aquellas referidas a la actualización del Sistema de Información Gerencial y el cumplimiento de la presentación oportuna de los informes del SIG.

**F)** Con respecto al área de **Tecnología de Información**, se tiene por entendido que, tal y como lo indica la Auditoría Interna en el oficio AI-ME-197-2021, el proceso de Autoevaluación de la Gestión de TI cumple con los lineamientos estipulados en el Acuerdo SUGEF 14-17, en cuanto a la evaluación cualitativa que se debe ejecutar sobre los 32 proceso del COBIT 5 aplicables al Banco; aunado esto a la implementación de una nueva herramienta que incrementa considerablemente los insumos que deben ser implementados para cumplir con el estándar, siendo más rigurosos que en años anteriores.

**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 2021, 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-1401-2021 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 24-00, 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 las notas AI-OF-193-2021 y AI-ME-197-2021.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

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

## ACUERDO N°3:

De conformidad con la información presentada por la Gerencia General, sobre las recomendaciones de la Auditoría Interna dirigidas a la Junta Directiva y las cuales aparecen sin atender en el Sistema de Recomendaciones, se emiten las siguientes disposiciones:

a) Sobre las recomendaciones N° 4347, N° 4348 y N° 4532: deberán trasladarse a la Gerencia General en el Sistema de Recomendaciones, para la correspondiente asignación de responsables y el debido seguimiento hasta su total ejecución.

b) Con respecto a la recomendación N° 4488, deberá gestionarse el cambio de estado a “cumplida”, dado que esta Junta Directiva se encuentra participando activamente en el proceso de diseño del nuevo Plan Estratégico Institucional, lo cual se encuentra documentado por parte de la Unidad de Planificación Institucional.

c) Sobre las recomendaciones N° 4043 y N° 4044: deberán trasladarse a la Gerencia General en el Sistema de Recomendaciones, para que gestione ante la Auditoría Interna su unificación, y le brinde la debida atención y seguimiento.

## Acuerdo Unánime y Firme.-

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

## ACUERDO N°4:

**Considerando:**

**Primero:** Que por medio del oficio GG-ME-1399-2021, del 28 de setiembre de 2021, y al amparo de las “*Regulaciones para asignar recurso humano al programa de proyectos institucionales*”, aprobadas mediante el acuerdo N° 1 de la sesión 81-2019, del 17 de octubre de 2019, la Gerencia General somete a la consideración de este Órgano Colegiado, el informe DAD-OF-522-2021 de la Dirección Administrativa, que contiene el estudio y la recomendación para la creación de plazas en la modalidad de servicios especiales, requeridas para la implementación del proyecto de sistema de información, denominado “*Optimización de procesos y tecnologías de información medulares para los usuarios BANHVI*” (OPTIMUS).

**Segundo:** Que complementariamente, se ha tenido a la vista el oficio AL-OF-095-2021 del 16 de setiembre de 2021, mediante el cual, la Asesoría Legal emite su criterio positivo en torno a la referida propuesta de la Dirección Administrativa y la Gerencia General.

**Tercero:** Que esta Junta Directiva estima pertinente actuar de la forma que recomienda la Administración, con el propósito de asegurar el proyecto OPTIMUS sea desarrollado de la forma más ágil y adecuada, sin afectar la correcta operación de la institución. No obstante, se estima, además, dejar clara constancia de que en este momento no se están autorizando recursos presupuestarios para la contratación de nuevas plazas y que, por consiguiente, los concursos para ocupar las plazas que sean requeridas, deberán someterse a la consideración previa de esta Junta Directiva, con el respectivo análisis financiero y la verificación de la disponibilidad presupuestaria.

**Por tanto, se acuerda:**

**1)** Avalar la propuesta presentada por la Administración en los oficios DAD-OF-522-2021 de la Dirección Administrativa y GG-ME-1399-2021 de la Gerencia General, sobre los puestos que será necesario crear, en la modalidad de servicios especiales, para asegurar la dedicación del 100% del tiempo de los funcionarios identificados como claves para la implementación del proyecto OPTIMUS, sin que esta medida afecte la correcta operación del Banco durante el tiempo que esos recursos estén dedicados al proyecto.

**2)** Se deja constancia de que en este momento no se están autorizando recursos presupuestarios para la contratación de nuevas plazas y que, por consiguiente, los concursos para ocupar las plazas que sean requeridas, deberán someterse a la consideración previa de esta Junta Directiva, con el respectivo análisis financiero y la verificación de la disponibilidad presupuestaria.

## Acuerdo Unánime.-

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