BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL

OP-OPR-004-2024

AUDITORIA CONTINUA CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS

A TRAVÉS DE SIGESE

27 DE NOVIEMBRE 2024

RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La Auditoría Continua del Cumplimiento de Acuerdos a través de SIGESE tuvo como objetivo general realizar una evaluación sistemática y permanente sobre el cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del BANHVI al 30 de abril 2024.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El adecuado control de la ejecución de los acuerdos tomados por la Junta Directiva constituye un pilar fundamental en la consecución de los objetivos establecidos tanto el Plan Estratégico Institucional, como las obligaciones estipuladas en la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

¿CÓMO LO AUDITAMOS?

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna para la Fiscalización de Control Interno, emitido y aprobado por el Auditor Interno.

Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la Norma aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna y se analizó la información disponible en el Sistema de seguimiento, gestión, control y evaluación (SIGECE) del Banco Hipotecario de la Vivienda.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

La evaluación determinó que antes del mes de agosto 2021, el control de seguimiento de los acuerdos se hacía en Hojas de Excel, pero a partir de esta fecha se implementa el Sistema de seguimiento, gestión, control y evaluación (SIGECE), brindando una serie de herramientas para su seguimiento y sobre dando una seguridad razonable sobre la integridad de la base de datos. Pero se determina que a la fecha se sigue llevando paralelamente los acuerdos anteriores a esa fecha en las Hojas de Excel, por lo que se siguen exponiendo a riesgos principalmente en lo referente a la integridad de la información, situación que se solventa en el SIGECE e igualmente aprovechar toda la información adicional que incorpora este

Sistema en la gestión del cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva.

En los beneficios del SIGECE se encuentra la categorización de los acuerdos tomados, situación que se encuentra alineada a la Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva, la cual categoriza los acuerdos en concordancia con el tema en operativos, normativos, informativos etc, que permite alinearlos a las variables de riesgo y prioridad.

Se determinó que más del 80% de los acuerdos están clasificados como operativos, lo cual evidencia que no se analiza adecuadamente el contenido del acuerdo para establecer una adecuada clasificación, lo cual incide en las variables de riesgo y prioridad, dado que esto está debidamente definido en la Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva.

También se determinó que algunos acuerdos no se completan campos relevantes para el adecuado seguimiento, categoría y responsables. Así mismo se determina que existen acuerdos finalizados que no cuentan con documentación o referencia suficiente que respalden su cumplimiento.

¿QUÉ SIGUE?

Se emiten recomendaciones a la Gerencia General y la Secretaría de Junta Directiva, para que se mejore la gestión en el control de acuerdos que emite la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Índice

1. INTRODUCCIÓN 4
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA **4**
1.2. OBJETIVO GENERAL **4**
1.3. ALCANCE **4**
1.4. METODOLOGÍA APLICADA **4**
2. RESULTADOS 5
2.1. BASES DE DATOS. **5**
2.2. ALINEAMIENTO DEL SIGECE CON GUÍA METODOLÓGICA PARA EL REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA **6**
2.2.1. Categoría 6
2.2.2. Prioridad 7
2.2.3. Responsables 10
2.2.4. Respaldo de acuerdos finalizados 10
3. CONCLUSIONES 11
4. RECOMENDACIONES 11
4.1. A DAGOBERTO HIDALGO, GERENTE GENERAL O QUIEN OCUPE SU PUESTO: **12**
4.2 A DAVID LÓPEZ, SECRETARIO DE JUNTA DIRECTIVA O QUIEN OCUPE SU PUESTO: ... **13**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza de conformidad a lo establecido en el Plan Anual 2024 de la Auditoría Interna, de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo N°22.

1.2. Objetivo General

Realizar una evaluación sistemática y permanente sobre el cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del BANHVI.

1.3. Alcance

Este estudio se realizó para la evaluación de las actividades desarrolladas en el proceso Gestión Administración Superior, con corte al 30 de abril 2024.

Esta evaluación se realizó con el fin de verificar si las actividades realizadas por la administración cumplen con el objetivo estratégico *"Mejorar y fortalecer, de manera sistemática, el ambiente de control y la cultura de cumplimiento, así como el alineamiento organizacional para la gestión de riesgos*", en los aspectos relacionados con el cumplimiento de acuerdos.

La Gerencia General y la Secretaría de Junta Directiva no remitieron observaciones al Informe Preliminar.

1.4. Metodología aplicada

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna para la Fiscalización de Control Interno, emitido y aprobado por el Auditor Interno.

Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la Norma aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna y se analizó la base de datos del SIGECE, donde se da seguimiento a los acuerdos emitidos por la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda.

2. RESULTADOS

En agosto 2021 se implementó el Sistema de seguimiento, gestión, control y evaluación (SIGECE) y en noviembre 2022 se aprobó la "*Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva*", que incorpora una serie de parámetros que permita categorizar en el Sistema los acuerdos tomados por la Junta Directiva para su dar seguimiento a su cumplimiento.

El propósito de esta Guía es tener "*una metodología de clasificación por criticidad para la atención y cumplimiento de los acuerdos, en la cual se establezcan plazos definitivos según la priorización de los requerimientos, así como indicadores de gestión y metas de cumplimiento, se establece la siguiente metodología. Lo anterior, para implementar formalmente un mecanismo ágil y eficiente para la ejecución de los acuerdos de la Junta Directiva."*

2.1. Bases de Datos.

Antes de agosto 2021 tal y como se indicó en el Informe CO-OPR-001-2023 Auditoria Operativa de los procesos de Administración de la Junta Directiva, el control de acuerdos de la Junta Directiva se llevaba en archivos de Excel, pero a partir de esa fecha ya se incluyen los acuerdos en el SIGECE para su seguimiento, por lo que se cuenta con dos bases de datos en las cuales se gestionan los acuerdos tomados por la Junta Directiva.

De acuerdo con lo indicado por la Asesora de Gerencia, quien tiene a cargo el seguimiento de la ejecución de los acuerdos tomados por la Junta Directiva, al mes de abril 2024 *"**solo quedan 30** acuerdos vigentes, estamos en proceso de revisión para el informe trimestral que se debe presentar a JD con corte al 30 de junio, para determinar cuántos quedan vigentes de esos 30, la idea es cerrar esos acuerdos sin tener que subirlos al SIGECE, **sin embargo, se podría valorar la inclusión de estos en el Sistema. Estos acuerdos están identificados, asignados y les damos seguimiento.**"* (El subrayado es nuestro)

La calidad de la información que se gestiona en las herramientas tecnológicas disponibles resulta primordial en su gestión, donde las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en el punto 5.6. Calidad de la Información, "*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*

5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que ***se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.***

5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario." El subrayado es nuestro

La poca cantidad de acuerdos aún pendientes de cumplir ha motivado el mantener el control de su ejecución aún en las hojas de Excel.

El manejo de la información en este tipo de herramienta aumenta el riesgo de que su integridad sea comprometida, diversas situaciones hasta la pérdida de la información pueden afectar esta parte de los acuerdos que aún se gestiona en esta herramienta.

2.2. Alineamiento del SIGECE con Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva

La Guía Metodológica indica que los acuerdos de Junta Directiva deben ser ingresados por la Secretaría de Junta Directiva, con una serie de factores, categoría, riesgo y prioridad que permiten una adecuada atención para su cumplimiento.

En el análisis de la base de datos se pudo determinar lo siguiente, en cuanto al cumplimiento de lo que establecen las guías en el ingreso de los acuerdos:

2.2.1. Categoría

Desde agosto 2021, fecha en que se implementó el SIGECE, se han incluido aproximadamente 1614 registros, en el análisis realizado se determina que:

Tabla 1 Registros del sistema

TIPO	# DE REGISTROS
Vacíos	178
Denuncias	1

Informativos	11
Normativos	2
Operativos	1422
Total	**1614**

Fuente: SIGECE

Como se observa en el cuadro anterior el 88% de los registros corresponden a acuerdos clasificados como operativos, pero en la valoración detallada de estos se ha logrado determinar que al menos 120 corresponden a acuerdos relacionados con emisión de normas, leyes o reglamentos, otros se relacionan con la presentación de informes de los Órganos de Fiscalización y Control, internos y externos y así sucesivamente se pudo establecer que muchos de esos acuerdos clasificados como operativos, no corresponden a esa clasificación.

La *"Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva"* establece los pasos para el registro de los acuerdos de Junta Directiva en SIGECE, en los cuales la Secretaría de Junta Directiva es la encargada de incorporarlos como tareas en el Sistema, incluyendo en las respectivas casillas para cada acuerdo y si así lo ha establecido el Órgano colegiado, "*la información sobre los factores de categoría según prioridad, riesgo y plazo máximo de ejecución"*.

Dentro de los factores a incluir está la categoría, la clasifica a los acuerdos en 8 grupos:

1. Estratégico
2. Sistema de Información Gerencial (SIG)
3. Operativo
4. Normativo
5. Informativo o misceláneo
6. Control
7. Quejas – denuncias o de requerimiento de información
8. Confidencial

Cada categoría trae su definición para tener un mejor criterio para incluirlos en el Sistema, el cual se detalla en la Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva.

2.2.2. Prioridad

La Guía metodológica aprobada relaciona la categoría en la cual se clasifica el acuerdo, con la prioridad de atención al que se le dará al cumplimiento del acuerdo y este a su vez con el plazo de ejecución, siempre y cuando la Junta Directiva no lo defina en el momento que se toma el acuerdo.

En la base de datos del SIGECE existen acuerdos con prioridad:

Baja	1508
Media	94
Alta	12

Ante esto es importante indicar que la Guía relaciona la prioridad con el plazo de cumplimiento, lo cual se detalla en la siguiente ilustración:

Parámetros por plazo de cumplimiento		
Nivel de prioridad		**Criterio**
1	Bajo	Fecha de vencimiento mayor a 6 meses y acuerdo en categoría de informativo o misceláneo.
2	Medio	Fecha de vencimiento de 3 a 6 meses.
3	Alto	Fecha de vencimiento inmediata o menor a 3 meses.

Fuente: Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva

Tal y como se dijo en el punto anterior, la mayor parte de los acuerdos son clasificados como operativos, por ende su gran mayoría ha sido calificado con una prioridad baja (1508), o sea mayor de 6 meses su cumplimiento, pero dentro de ellos se incluyen acuerdos relacionados con aprobación de bonos, normativa, conocimiento de aprobación de informes de todo tipo, por ejemplo, que son de implementación menor a 6 meses.

La Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva relacionan la categoría del acuerdo con la prioridad que se le asigna para su cumplimiento de la manera que se detalla:

CATEGORÍA	DETALLE	NIVEL DE PRIORIDAD
1. Estratégico	Corresponde a Objetivos Estratégicos	Alto
2. SIG	Corresponde a informes del SIG	Alto
3. Operativo	Aspectos operativos internos	Medio
4. Normativo	Relacionado a normas, leyes y reglamentos	Alto
5. Informativo o misceláneo	Para información de la Junta Directiva	Baja

6. Control	Referente a los órganos de control	Alto
7. Quejas	Denuncias, quejas, solicitud de información	Medio
8. Confidencial	Relacionado a situaciones confidenciales de JD	Alto

Fuente: Guía metodológica para el registro y clasificación de acuerdos de Junta Directiva

Adicionalmente la Guía indica que "*Si bien es cierto con los anteriores criterios se establecerá el nivel de riesgo, por asuntos de oportunidad, complejidad, eventuales efectos o conveniencia, la Gerencia General o la misma Junta Directiva, podrá establecer el nivel de prioridad que considere apropiado, así como los plazos de atención requeridos"*.

Tal y como lo indica la Guía, la Junta Directiva puede establecer no solamente la prioridad de atención al acuerdo, lo cual tiene una relación directa con el plazo de cumplimiento, sino que también puede definir en el momento de la toma del acuerdo la fecha de su ejecución, pero sino lo establece, se aplica lo que indica la normativa establecida.

La Guía relaciona la prioridad con el plazo de cumplimiento en el punto c) de tal manera que:

PARÁMETROS POR PLAZO DE CUMPLIMIENTO		
NIVEL DE PRIORIDAD		**CRITERIO**
1	Bajo	Fecha de vencimiento mayor a 6 meses y acuerdo en categoría de informativo o misceláneo.
2	Medio	Fecha de vencimiento de 3 a 6 meses.
3	Alto	Fecha de vencimiento inmediata o menor a 3 meses.

En la evaluación del Sistema SIGECE se determinó que una vez establecida la prioridad, no se genera la fecha máxima de ejecución del acuerdo, por lo que no se tiene certeza cuántos acuerdos encuentran vencidos y la inexistencia de esta variable no permite a la Administración tampoco visualizar los acuerdos que están por vencer.

Lo descrito anteriormente implica que la Guía aprobada por la Junta Directiva para la gestión de los acuerdos tomados no se aplica adecuadamente, ya que la clasificación de los acuerdos se ha generalizado como operativos, existiendo varios que no califican en esa categoría, lo cual incide directamente con la prioridad para su cumplimiento.

2.2.3. Responsables

En el análisis de los datos consignados en SIGECE, se determinó que 17 registros no tienen consignado el funcionario responsable de su ejecución, de estos 13 ya se encuentran debidamente finalizados y 4 tienen la condición de creados, tareas 105, 1546, 11693 y 12377.

Es importante indicar que la tarea 105 indica que es un registro de prueba.

Las Normas de Control Interno del Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República establece en el numeral *2.5.1 Delegación de funciones* "*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes"*.

En el proceso de ingreso del acuerdo al SIGECE, existe la probabilidad de la omisión de ciertas casillas, entre ellas la del responsable de la ejecución del acuerdo ingresado.

Al no definirse claramente el funcionario responsable de la ejecución de los acuerdos, se corre el riesgo de incumplir su objetivo, que dependiendo de su naturaleza puede ser de mayor o menor impacto en la consecución de los objetivos institucionales.

2.2.4. Respaldo de acuerdos finalizados

Existen 1395 acuerdos que se encuentran finalizados, pero en la valoración realizada se determina que existen 326 registros que no tienen referencia que permita verificar su cumplimiento.

En la valoración de estos acuerdos sin referencia del documento que respalda su finalización, se pudo determinar que varios se refieren a solicitudes de informes o información, otorgamientos de plazos, instrucciones, traslados de oficios y denuncias, aprobaciones de bonos, aprobaciones de informes, entre otros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público aprobadas por la Contraloría General de la República establecen en el punto *4.4.1 Documentación y registro de la gestión "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda."*

En el proceso de registro de la finalización o cumplimiento de acuerdos, muchas veces no se puede relacionar algún documento específico que evidencie su cumplimiento, pero es necesario dejar evidencia de su cumplimiento, el traslado de acuerdo con la unidad respectiva, como puede ser la autorización de vacaciones, por ejemplo.

Con base en lo anterior, no existe una referencia clara que permita a los órganos de fiscalización y control, comprobar el cumplimiento del acuerdo y por ende no se alinea a lo establecido en las NCISP.

3. CONCLUSIONES

3.1. El Banco Hipotecario de la Vivienda no ha unificado las bases de datos donde se gestiona el cumplimiento de acuerdos, ya que a partir de agosto 2021 se implementa el SIGECE, pero no se hizo la migración total de los acuerdos antes de esa fecha.

3.2. Existe una inadecuada clasificación de los acuerdos, ya que más de un 80% se han determinado como operativos, y de acuerdo con el análisis existen acuerdos que son de otra categoría de acuerdo con las Guías establecidas.

3.3. La prioridad baja aplicado a muchos acuerdos, no se ajusta al plazo en el que puede ser ejecutado ese acuerdo, ya que muchos de estos son informativos o cuyo trámite es mucho menor a los 6 meses establecidos en las Guías.

3.4. En la plataforma SIGECE no se relaciona en las fechas máximas de ejecución del acuerdo, con las prioridades establecidas, ya que solo se menciona si esa alto, medio o bajo.

3.5. Se determina los responsables de la ejecución de los acuerdos salvo en un pequeño número de ellos.

3.6. La plataforma SIGECE permite finalizar el cumplimiento de un acuerdo sin dejar evidencia documental o al menos describir la forma en que se realizó su cumplimiento.

4. RECOMENDACIONES

En relación con los informes de la Auditoría Interna dirigidos a los titulares subordinados, la Ley General de Control Interno No. 8292 en su artículo 36 establece:

"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."

4.1. A DAGOBERTO HIDALGO, GERENTE GENERAL O QUIEN OCUPE SU PUESTO:

4.1.1. Unificar los acuerdos pendientes de ejecución en una sola base de datos, para aprovechar las facilidades que brinda el SIGECE para la gestión del cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva.

Nivel de Riesgo: **Medio**

4.1.2. Solicitar al Departamento de Tecnología de Información que configure el sistema para que los campos de categoría y responsables en la sección de ingreso de acuerdos sean obligatorios (no nulos), evitando así que se omita el tipo de acuerdo tomado y su responsable.

Nivel de Riesgo: **Medio**

4.1.3. Solicitar al Departamento de Tecnología de Información que se incluya un campo en el SIGESE, en el cual se establezca la fecha máxima de cumplimiento del acuerdo, basado en los plazos establecidos según la prioridad de ejecución del acuerdo.

Nivel de Riesgo: **Alto**

4.1.4. Requerir al Departamento de Tecnología de Información incluir en el SIGECE, una limitante para que, al finalizar un acuerdo, sea obligatorio completar el campo de justificación correspondiente, para evitar que se tramite esta solicitud sin este requisito.

Nivel de Riesgo: **Alto**

4.2 A DAVID LÓPEZ, SECRETARIO DE JUNTA DIRECTIVA O QUIEN OCUPE SU PUESTO:

4.2.1 Aplicar en el ingreso de los acuerdos al SIGECE, los criterios de categorización establecidos en la Guía Metodológica para el Registro y Clasificación de Acuerdos de la Junta Directiva.

Nivel de Riesgo: **Alto**

Estudio realizado por:

Firmado digitalmente por YOHUSERT SIBAJA GARBANZO (FIRMA)
Fecha: 2024.11.27 15:22:32 -06'00'

LIC. YOHUSERT SIBAJA GARBANZO

AUDITOR ENCARGADO

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2024.11.28 09:07:35 -06'00'

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO

AUDITOR INTERNO.