

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL
CE-ESP-010-2024

AUDITORÍA GESTIÓN DE RIESGOS

14 DE MARZO 2025

RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La Auditoría de la Gestión de Riesgos tuvo como objetivo general Realizar una revisión de los procesos de Gestión de Riesgos, asegurando la alineación y cumplimiento con los requisitos establecidos en la normativa que regula este campo y los procesos y procedimientos institucionales., el período de análisis fue del 01 de enero y el 31 de diciembre 2024.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La auditoría de la gestión de riesgos es crucial para garantizar que las organizaciones identifiquen, evalúen y controlen los riesgos de manera efectiva. Esta auditoría proporciona una visión objetiva sobre la eficiencia de los procesos implementados para prevenir y mitigar amenazas que puedan afectar el logro de objetivos estratégicos. Además, ayuda a identificar posibles debilidades en el sistema, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer la toma de decisiones informadas, promoviendo la mejora continua y la resiliencia organizacional.

¿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 documentación aportada por la Unidad de Riesgos.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

El informe de auditoría realizado al Banco Hipotecario de la Vivienda destaca varios hallazgos importantes en la gestión de riesgos. Aunque la entidad cuenta con políticas y metodologías en línea con las regulaciones de la SUGEF, presenta deficiencias en áreas clave, como la falta de una política formal de gestión del riesgo de fraude y la ausencia de metodologías actualizadas que aborden este riesgo. También se observó un incumplimiento en la ejecución periódica de pruebas

retrospectivas (back testing), lo que expone al Banco a riesgos de cumplimiento y afecta la capacidad de monitorear adecuadamente los riesgos. A nivel operativo, se identificaron limitaciones debido a la salida de personal clave, retrasos en la implementación de acciones correctivas y la falta de cronogramas específicos para abordar los ajustes requeridos en la normativa reciente sobre riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Por otro lado, el Comité de Riesgos ha cumplido con la frecuencia de sesiones y con la presentación de informes requeridos, como el Informe Anual de Riesgos y los seguimientos trimestrales. Sin embargo, se sugiere establecer una política de Apetito de Riesgo que proporcione un marco formal y estructurado, definiendo límites, metodologías y una periodicidad clara para su actualización. Finalmente, el informe resalta la necesidad de fortalecer la cultura de riesgo en la organización, mejorar la documentación de procesos y asegurar el cumplimiento oportuno de la normativa vigente, con el fin de garantizar una gestión proactiva y eficiente.

¿QUÉ SIGUE?

Se emiten recomendaciones a la Unidad de Riesgos, para que se implementen mejoras en la gestión de riesgos, principalmente en la emisión políticas que orienten de una mejor manera la implementación de metodologías por la administración de riesgos.

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
1. RESULTADOS.....	5
1.1. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA.....	5
1.2. POLÍTICAS DE RIESGO	7
1.3. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO Y VALORACIÓN RIESGO INSTITUCIONAL	9
1.4. GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y GOBERNANZA.....	12
1.5. APETITO DE RIESGO	14
1.6. COMITÉ DE RIESGO	15
1.7. INFORMES DE CUMPLIMIENTO	16
3. CONCLUSIONES	18
4. RECOMENDACIONES	20
4.1. KENLLY VEGA BARQUERO, JEFE UNIDAD DE RIESGOS O QUIEN OCUPE SU CARGO:....	20

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza de conformidad a lo establecido en el Plan Anual de Trabajo 2024 y en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo SUGEF 02-10, artículo 69 inciso i.

1.2. Objetivo General

Realizar una revisión de los procesos de Gestión de Riesgos, asegurando la alineación y cumplimiento con los requisitos establecidos en la normativa que regula este campo y los procesos y procedimientos institucionales.

1.3. Alcance

Este estudio se realizó al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2024.

La Unidad de Riesgos remitió el oficio **BANHVI-UR-OF-0004-2025** del 10 de enero 2025, en el que remitió las observaciones a los hallazgos y recomendaciones realizadas. Este oficio fue analizado en la reunión de cierre celebrada el 05 de febrero 2025.

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 documentación aportada por el Unidad de Riesgos del Banco Hipotecario de la Vivienda.

1. RESULTADOS

1.1. Informe de Auditoría Externa.

El Banco Hipotecario de la Vivienda debe someterse anualmente a una evaluación independiente del proceso de Administración de Riesgos por parte de un experto independiente (Acuerdo SUGEF 2-10, 2024), por lo que para período concluido el 31 de diciembre 2023, la firma Deloitte & Touche emite el informe el 20 de febrero del 2024 e indica en la opinión que los aspectos indicados en la norma Acuerdo SUGEF 2-10 son razonables en todos sus aspectos importantes.

En la Carta de Gerencia que se emite simultáneamente a la Opinión, se hacen tres observaciones:

- Reducción de capacidad operativa de la Unidad de Riesgos
- Falta de Ejecución del programa de pruebas retrospectivas para el periodo 2023
- Falta de oportunidad sobre los informes de seguimiento de exposición al riesgo elaborados por la Unidad de Riesgo a la Junta Directiva

Actualmente se han implementado las acciones necesarias para dotar a la Unidad de Riesgos, del personal que al menos está definido en su estructura organizacional, la cual está compuesta por la jefatura, 1 analista de riesgos tecnológicos, 1 de riesgos no financieros, 1 analista de riesgos financieros y 1 analista de riesgos.

Según indica la Jefatura de la Unidad de Riesgos las pruebas de retrospectiva, no se han podido ejecutar dadas las limitaciones de personal que se tenían, ya que estas pruebas las ejecutaba la funcionaria que ejercía anteriormente como jefatura, la cual ante su salida, había traslado la ejecución de estas pruebas a la analista de riesgos que igual manera salió de la institución, por lo que en línea a la reducción de la capacidad operativa a la que estuvo sometida la Unidad en este año, con la contratación de la analista de riesgos financieros a partir del 01 de octubre 2024 y una vez finalizada el proceso de inducción se retomará la ejecución de estas pruebas, las cuales tendrán que adaptarse a los cambios que se presentarán con la salida de la Fase II del proyecto Optimus, por lo que según nos indica "La fecha estimada para presentar los primeros avances al Comité de Riesgos respecto a este ejercicio se encuentra programada para el 31 de enero 2025".

En cuanto a la presentación oportuna de los informes a la Junta Directiva, se harán los espacios necesarios en la agenda, para que puedan ser expuestos a la Junta Directiva en el menor tiempo, una vez emitidos.

El informe realizado por la Auditoría Externa fue presentado en la sesión 14-2024 del 22 de febrero 2024 y aprobado en el acuerdo 2.

El acuerdo SUGEF 2-10 establece que la Unidad de Riesgos debe ejecutar un programa periódico de pruebas retrospectivas (back testing) cuando menos una vez al año, en el cual se comparen las estimaciones de la exposición por tipo de riesgo de los modelos internos contra los resultados efectivamente observados para el mismo período de medición y llevar a cabo las correcciones necesarias modificando el modelo cuando se presenten desviaciones significativas. (Artículo 15, 2024).

De igual manera dicho acuerdo establece que: *"Las entidades deberán encomendar anualmente, una auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos a un experto independiente, quien deberá emitir opinión sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos implementado por la entidad de conformidad con lo establecido en este Reglamento"* (Artículo 18, 2024).

Las limitaciones operativas de la Unidad de Riesgos, derivadas de la salida de personal clave y la lentitud en los procesos de reclutamiento de la institución, afectaron la ejecución del programa de pruebas retrospectivas de 2023. Aunque los nuevos funcionarios ya han sido contratados, todavía se encuentran en proceso de inducción.

Existe un incumplimiento de lo que estipula la normativa al no ejecutar periódicamente las pruebas retrospectivas (back testing), por lo que el Banco no compara las estimaciones de la exposición del tipo de riesgo contra los resultados observados, por lo que existe una exposición al riesgo de cumplimiento, así como un riesgo de monitoreo de los riesgos que permita hacer los ajustes necesarios.

1.2. Políticas de Riesgo

El Manual de Administración Integral de Riesgos establece en el punto VI que "El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos en los cuales se documentan los lineamientos que regulan la operación, funciones y responsabilidades en lo que interesa a la gestión de riesgos." Las políticas son aprobadas por la Junta Directiva, en cambio los procedimientos son aprobados por las Jefaturas, Encargados o dueños de los procesos, de conformidad con los lineamientos para el control y elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión.

Las políticas describen los lineamientos generales en los que se basa la gestión de riesgos del BANHVI, en algunos aspectos relacionados con la comunicación, riesgos financieros y cumplimiento de la normativa y "Aspectos sobre para la valoración, tratamiento y administración de los riesgos no financieros, tomando en cuenta la regulación emitida tanto por la Contraloría General de la República, principalmente en lo que refiere al SEVRI, como la Superintendencia General de Entidades Financieras, así como también lo referente a aspectos de evaluación y responsabilidades en esta materia."

La actualización de las políticas y su adecuación al entorno y perfil de riesgos de la entidad se hace de conformidad a los "Lineamientos para el control y la elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión del BANHVI PCEM-CAC-CC-PR04-LI01.

El Banco cuenta con 10 políticas que gestionan la Gestión de Riesgo Institucional:

- 1- Valoración de nuevas iniciativas operativas y comerciales
- 2- Comunicación y accesibilidad a la información sobre el proceso de Administración Integral de Riesgos
- 3- Gestión de Riesgo de Tasa
- 4- Gestión de Riesgo Cambiario
- 5- Administración de la liquidez
- 6- Gestión de Riesgo de Crédito
- 7- Adecuación de Capital
- 8- Valoración y Administración del Riesgo Institucional
- 9- Responsabilidades Institucionales respecto al proceso de valoración y administración del riesgo
- 10- Gestión de los riesgos TI

En el análisis realizado se determinó que el Banco Hipotecario de la Vivienda no cuenta con una política que gestione el riesgo de fraude, la cual defina los lineamientos, procedimientos y controles específicos para identificar, prevenir,

detectar y gestionar los riesgos asociados al fraude en sus operaciones y actividades.

El Acuerdo SUGEF 2-10 establece en el artículo 7 que *"Las políticas que rigen el proceso de Administración Integral de Riesgos deben ser congruentes con la naturaleza, complejidad y volumen de operaciones de la entidad, así como con su perfil de riesgo. La entidad debe contar con políticas para cada uno de los riesgos relevantes y con mecanismos que permitan la adecuación oportuna de las políticas frente a los cambios en el entorno o en su perfil de riesgo."*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el punto 2.3.1 que *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:"* y establece en el punto d. *"Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública."*

La ausencia de una política de riesgo de fraude se debe a una falta de visión estratégica por parte de la alta dirección sobre la importancia de establecer un marco formal para gestionar eficazmente estos riesgos. Adicionalmente, el formular metodología para su evaluación podría ser interpretado como que los funcionarios a los cuales se les aplique, están incurriendo en actividades fraudulentas, situación que debe ser aclarada a través de una capacitación adecuada sobre el tema.

Así mismo la organización se expone a riesgos significativos al no contar con lineamientos claros para prevenir, detectar y gestionar conductas fraudulentas. Esto aumenta la vulnerabilidad al fraude, genera pérdidas económicas, deteriora la confianza pública y afecta la reputación institucional. Además, incumple con normativas y estándares de control interno, dificulta la promoción de una cultura de ética y transparencia, y limita los canales para gestionar denuncias, lo que puede derivar en ineficiencias operativas, sanciones legales y un ambiente propicio para irregularidades.

1.3. Manual de Administración Integral de Riesgo y Valoración Riesgo Institucional

. El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con el Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR) y la Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo Institucional (VARI), las cuales fueron presentados al Comité de Riesgo en la sesión 05-2024 del 25 de abril del 2024 y la conocidos por la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda en la sesión 36-2024 del 09 de mayo 2024 y fue aprobado en el acuerdo 3.

El MAIR hace cambios en los siguientes aspectos:

- Se indica la ruta en la que se encuentran las políticas institucionales en la Intranet, detallando las 20 existentes.
- Presenta la clasificación de los procesos que se establecen en el Manual, haciendo una definición de sus conceptos.
- En el riesgo de liquidez se identifica el Manual para la evaluación de la liquidez del portafolio de inversiones.
- Se reformula el propósito del Método de análisis de información de Violette Morrin
- La unidad utiliza la herramienta OpRisk la cual se detalla en el apartado de las herramientas para la gestión de riesgos.
- Detalla la estructura organizacional para la estructura de riesgos alineado a lo que establece el Código de Gobierno Corporativo del BANHVI.

La Unidad de Riesgos utiliza el Índice de Herfindahl-Hirschman (HHI) para evaluar la concentración de la cartera de crédito en el mercado considerando la participación de cada entidad, pero esta herramienta no se encuentra incorporada en el Metodología de Administración Integral de Riesgos (MAIR) como parte de sus herramientas, ya que esta incorporación al Manual deja formalmente establecida que es relevante hacer esta evaluación de concentración de mercado de la cartera crediticia, principalmente la exposición a riesgos sistemáticos, así como establecer la justificación técnica de utilizar el Índice Herfindahl-Hirschman (HHI) y no otros índices disponibles, como el coeficiente de Gini, Ratio de Concentración, entre otros.

Tanto el MAIR como el VARI, no cuentan con un apartado que establezca la identificación, el análisis y la gestión del riesgo de fraude, se consultó esta situación a la Unidad de Riesgos y se nos indicó que el Banco implementó en junio del 2022 una Guía de Riesgo de Fraude, en la cual se valoraban indicadores que permitían identificar los puntos de riesgo en las unidades o áreas de la institución. Los

resultados de la Guía ejecutada asignan a las 23 áreas administrativas una calificación que indica en qué nivel de riesgo se encuentran, Alto, Medio o Bajo.

Es importante indicar que según lo indicado por la funcionaria de riesgos que implementó esta guía, solamente se hizo la presentación al Comité de Riesgos, y desde el 2022 no se ha vuelto a implementar, adicionalmente esta herramienta no cuenta con una metodología para su implementación.

Los aspectos más relevantes, adicionales a algunas correcciones que se hacen de forma a algunos párrafos del VARI, son las siguientes:

- Definición de riesgo
- En la descripción metodológica se hace un replanteamiento en la priorización de procesos y procedimientos.
- Se amplía el tema de la Identificación de los riesgos, que contempla la identificación de 4 elementos con su respectiva definición.
- Las categorías secundarias determinadas en el análisis y valoración de riesgos se presentan en el Anexo 4 y se establecen los criterios de clasificación según la pérdida asociada con el evento de riesgo.
- Se establece la potestad que la Unidad de Riesgos pueda solicitar las actualizaciones de los parámetros de tolerancia de acuerdo al plan de trabajo o en atención a la información que en relación a un determinado proceso o procedimiento haya sido reportada.

Las entidades financieras supervisadas por la SUGEF deben contar con un Manual de Administración Integral de Riesgos, el cual es un documento técnico que describe los elementos del proceso de Administración Integral de Riesgos, incluyendo los marcos de gestión específicos para riesgos, cuyas características así lo requieran (Acuerdo SUGEF 02-10, 2023).

La Política Institucional PO-INST-GRI-011 establece en el apartado "Estructura de gestión" que *"El Banco contará con una metodología para la valoración y administración del riesgo institucional, que si bien permitirá una gestión integral de los riesgos a los que está expuesto, enfatizará en la administración de los diferentes riesgos asociados a los factores principalmente de naturaleza operativa contemplados en la estructura de riesgos institucional, incluyendo los riesgos de TI y los legales."*, pero no se incluye el proceso de actualización y periodicidad con la que se deba hacer.

El plazo de actualización del Manual de Riesgo se menciona en el Procedimiento PCEM-GIR-AD-PR05, "Actualización del Manual para la Administración Integral de Riesgos" el cual indica en la actividad 1 que el Oficial de Riesgos, durante el mes de mayo de se inicia el proceso de actualización con la descarga de la Intranet del

documento, haciendo la presentación formal a la Junta Directiva en el mes de Julio para su conocimiento y aprobación de acuerdo a lo que establece el Sistema de Información Gerencial, SI-RIE-13.

El Manual Integrado de Control Interno COSO III, establece en el componente 3, Actividades de Control, que estas son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos, indicando además en el principio 12 que debe haber una reevaluación periódica para garantizar que se mantiene su eficacia y relevancia.

Adicionalmente en el principio 8, del componente 3 de dicho Marco, establece que *"La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos"*, por lo que debe tener en cuenta los distintos tipos de fraude, evalúan los incentivos y las presiones, las oportunidades de realizarlos y las actitudes y las justificaciones.

Las políticas institucionales son esenciales para el funcionamiento efectivo de las organizaciones, ya que establecen directrices claras que orientan la toma de decisiones y las acciones de sus miembros. Estas políticas definen límites de autoridad y responsabilidad, promoviendo comportamientos alineados con los objetivos y valores de la entidad, por lo que es criterio de esta Auditoría Interna que la Política Institucional PO-INST-GRI-011, debe incluir que esta metodología debe actualizarse periódicamente, indicando el plazo.

El Acuerdo SUGEF 2-10 establece en el artículo 11, inciso d) que la entidad deberá incluir en el Manual de Administración de Riesgos las *"Metodologías de medición y responsable(s) de la medición para los riesgos relevantes."*

El Manual de Administración Integral de Riesgos y la Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo Institucional deben adaptarse a los cambios que se dan tanto a nivel externo como interno, por lo que la revisión debe hacerse de forma periódica tal y como lo establecen las normas y las buenas prácticas de control interno.

Los Manuales deben actualizarse periódicamente ya que estos deben ajustarse los cambios del entorno operativo, regulatorio y económico, para mitigar de manera oportuna los riesgos identificados, así como los riesgos emergentes.

1.4. Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y Gobernanza

El acuerdo SUGEF 02-10 de la Superintendencia General de Entidades Financieras establece en su versión 29 del 01 de enero 2024, un nuevo capítulo que regula la gestión de los Riesgos Ambientales, Sociales y Gobernanza, que deberán ser incorporados a la administración de la cartera crediticia y a las inversiones temáticas del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Se solicitó a la Unidad de Riesgo el avance sobre la incorporación de lo establecido en el Capítulo IV del acuerdo, y la Jefatura indica que en relación a las inversiones temáticas, el Banco no realiza este tipo de inversiones dada la naturaleza del negocio, ya que necesita instrumentos financieros de corto plazo para que puedan ser liquidados con facilidad para hacerle frente a las obligaciones de la institución, principalmente relacionado con el pago de bonos y proyectos, de conformidad a lo que establece la política PO-INST-INV-001 Política de Inversiones: 8. Inversiones sostenibles.

En relación con la cartera de crédito, menciona que la Unidad ha estado realizando el análisis respectivo respecto a lo solicitado en la norma y nos adjunta un análisis de brechas en el cual detalla por cada artículo, si el Banco cumple o requiere que se hagan ajustes para adaptarlo. En este documento se plantean 53 elementos los cuales requieren análisis para determinar si se debe hacer alguna variación, de los cuales se cumplen en 11, principalmente relacionados con las inversiones temáticas que como se indicó el Banco realiza.

De acuerdo con este análisis inicial existen 42 elementos que deben analizarse a profundidad para determinar si requieren ser incorporados en el Marco de Administración Integral de Riesgos. Es importante indicar esta guía no presenta un cronograma de ejecución y planes de acción para cumplir con el plazo que establece la normativa para implementar los cambios.

El Título I, capítulo IV del Acuerdo SUGEF 2-10, se aborda la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las entidades financieras. Se establece la obligación de integrar estos riesgos en los procesos de administración, evaluándolos en sus carteras de crédito e inversiones. Para ello, las entidades deben desarrollar metodologías internas basadas en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) o aplicar una metodología estándar definida en la normativa, que clasifica las operaciones según el nivel de riesgo (alto, medio y bajo). Estas evaluaciones buscan garantizar inversiones responsables y sostenibles, con un enfoque particular en el impacto ambiental y social.

Las responsabilidades recaen en diferentes niveles organizativos. El órgano de dirección debe garantizar que los riesgos ASG tengan relevancia estratégica,

aprobar políticas específicas y fomentar una cultura de sostenibilidad. Por su parte, la alta gerencia se encarga de implementar y supervisar dichas políticas, asegurando su correcta ejecución. Además, las entidades deben reportar periódicamente a la SUGEF información sobre la gestión de estos riesgos, cumpliendo con los lineamientos establecidos.

Dada la naturaleza de los recursos que administra el Banco y de conformidad con las disposiciones anteriores, el monto de las inversiones que se colocan depende de los remanentes que se obtienen luego de atender los requerimientos de flujos de cada fuente. Dichos montos se colocan a fechas específicas de vencimiento de muy corto plazo, con el objetivo de recibir flujos contractuales y, por tratarse del manejo de fondos públicos prevalece un criterio de seguridad. En virtud de lo anterior, y según dicho modelo de negocio para los instrumentos financieros del BANHVI, especialmente en cuanto a plazo y apetito de riesgo, no se realizan colocaciones de recursos en emisiones de inversiones temáticas. (Política PO-INST-INV-001, 2024)

El Transitorio XVI, del acuerdo 2-10 indica que "A más tardar el 31 de diciembre de 2026, las entidades financieras deberán tener plenamente implementado el marco de gestión de riesgos establecido en este Reglamento en lo que respecta a los riesgos ambientales y sociales."

Así mismo, el Transitorio XVIII establece que "El informe anual de riesgos correspondiente al año 2026, deberá incorporar el marco de gestión de riesgos establecido el Capítulo IV Administración de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza del Título III Administración del riesgo de crédito."

El Manual de Administración Integral de Riesgos y la Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo Institucional deben adaptarse a los cambios en la normativa que emiten los órganos fiscalizadores, en este caso la Superintendencia General de Entidades Financieras en la actualización hecha a la norma a partir del 01 de enero 2024, incluye un capítulo que obliga a gestionar los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.

La inclusión de criterios ASG permite a las entidades identificar posibles amenazas asociadas a factores como el cambio climático, el impacto social o la gobernanza inadecuada en sus operaciones de crédito e inversiones. Esto ayuda a reducir la probabilidad de pérdidas financieras derivadas de estos factores, como desastres naturales, conflictos sociales o prácticas de gobernanza deficientes. Adicionalmente como entidad regulada por la SUGEF, está en la obligación de acatar las modificaciones a hacer, para no entrar en riesgos regulatorios.

1.5. Apetito de Riesgo

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con una Declaración de Apetito de Riesgo la cual fue aprobada en el acuerdo 8 de la sesión 13-2023 del 27 de febrero del 2023. Entre los aspectos relevantes que se incluyen son:

- Incluye una declaración cualitativa y cuantitativa, así como objetivos estratégicos alineados con el apetito de riesgo, como mejorar procesos institucionales y fortalecer la gestión organizacional.
- Menciona explícitamente su relación con el Plan Estratégico Institucional y el Marco Estratégico aprobado por su Junta Directiva. También refleja objetivos específicos como la gestión de riesgos financieros y operativos.
- Incluye KRIs definidos y actualizados en su declaración de apetito de riesgo. También hace referencia al uso de herramientas de monitoreo basadas en condiciones normales y análisis de estrés, lo cual está alineado con la normativa.
- Aborda riesgos relevantes, como riesgos de TI y de legitimación de capitales. Esto se alinea con los requerimientos de una gestión integral de riesgos.
- Describe cómo la cultura de riesgo se integra en sus procesos y menciona explícitamente la responsabilidad de la Junta Directiva y los comités de riesgos, cumpliendo con estos estándares.
- Se conoce y aprueba formalmente parte de la Junta Directiva del BANHVI.

En la valoración del Apetito de Riesgo del Banco se determinó que no se cuenta con una política específica que proporcione un marco formal y estructurado para identificar, medir, monitorear y gestionarlo, de manera tal se establezcan lineamientos generales del concepto de apetito de riesgo, en cuanto a su alineación estratégica, la gestión integral de los riesgos, promoción de la cultura de riesgo y sobre todo su revisión, estableciendo claramente la periodicidad en la cual se deberán hacer las actualizaciones y presentaciones al Órgano Director para su aprobación.

El acuerdo SUGEF 04-16 "Reglamento de Gobierno Corporativo" establece en el artículo 12. "Estrategia de gestión de riesgo", que "El Órgano de Dirección es responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización, además, debe velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos."

Tal y como lo define las Normas de Control Interno para el Sector Público, las políticas son "Criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de

toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de las actividades de control atinentes."

El Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por la SUGEF establece que las instituciones fiscalizadas deben contar con un Apetito de Riesgo, así como la Declaración de Apetito de Riesgo, y el Órgano de Dirección debe emitir las políticas como parte de su estrategia de gestión. Pese a que el Banco cuenta con una serie de políticas relacionadas con riesgos, no ha incorporado entre ellas una que proporcione un marco general para lo relacionado con el Apetito de Riesgos, que contenga los aspectos generales y principalmente lo relacionado con las actualizaciones que se deben hacer, para adecuarla a los cambios del entorno tanto interno como externo.

La existencia de una declaración de apetito de riesgo permite a la institución el riesgo que está dispuesto a aceptar, pero sin una política clara, su interpretación ambigua y poco aplicable en la toma de decisiones y adicionalmente que no se cuente con un periodo para su actualización, esta puede volverse obsoleta frente a los cambios en el entorno económico, regulatorios o interno.

1.6. Comité de Riesgo

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con el Comité de Riesgos el cual se encuentra constituido por dos directores de la Junta Directiva, el Gerente General, un miembro externo y la Jefatura de la Unidad de la Unidad de Riesgos. Este Comité se ha reunido 13 veces en el año 2024, siendo una extraordinaria, en el Anexo 1 de detalla un resumen de los temas tratados en cada sesión.

El artículo 1° del Reglamento sobre el Funcionamiento del Comité de Riesgos indica que a la conformación de este Comité es: dos directores de Junta Directiva, el Gerente General, el titular de la Unidad de Riesgos y un miembro externo. En cuanto a las sesiones, el artículo 6 indica: "- Las sesiones del Comité son de dos clases: Ordinarias y Extraordinarias. Las Ordinarias son las que se desarrollan periódicamente, al menos una vez cada bimestre. Las Extraordinarias son convocadas en casos especiales y a solicitud expresa del presidente del Comité o la Gerencia General."

El artículo 13 del Acuerdo SUGEF 02-10 indica que "El comité de riesgos deberá ejecutar, como mínimo, las funciones que se detallan en este

Artículo. Cada entidad deberá formular un juicio crítico sobre el alcance de estas funciones, tomando en cuenta la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como su perfil de riesgo".

El Acuerdo SUGEF 02-10, 4-16 y el Reglamento de Gobierno Corporativo del Banco Hipotecario de la Vivienda establecen que la institución debe contar con un Comité de Riesgos el cual será el órgano especializado de supervisar, evaluar y gestionar los riesgos que pueden afectar las operaciones, asegurando su identificación, monitoreo, control y mitigación, el cual será analizado en las sesiones que se ejecuten de conformidad a lo establecido en la normativa.

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con el Comité de Riesgos que identifica, gestiona y mitiga los riesgos en las áreas clave de la institución, ya que cuenta con la información que requiere la norma para tomar decisiones en aras de identificar, gestionar y mitigar los riesgos en las áreas clave

1.7. Informes de cumplimiento

La Unidad de Riesgos presentó a la Junta Directiva el informe Anual de Riesgos el 12 de marzo de 2024 en el oficio BANHVI-CR-OF-005-2024, el cual fue conocido en la sesión 41-2024 del cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 02-10. Entre los aspectos relevantes que se mencionan están:

Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos:

Implementación de metodologías para riesgos operativos, tecnológicos, de legitimación de capitales y financieros.

Desarrollo de políticas para el análisis de riesgos de crédito y proyectos.

Continuidad en la capacitación del personal en seguridad de la información y ética.

Estructura Organizacional y Procesos:

Roles definidos en un marco de gobierno corporativo, liderado por un Comité de Riesgos y una Unidad de Riesgos.

Auditorías internas y externas periódicas para asegurar el cumplimiento normativo y la efectividad del control de riesgos.

Gestión de Riesgos Relevantes:

Enfoque en la mitigación de riesgos de capital, crédito, liquidez, operativos, reputacionales y legales.

Uso de herramientas como análisis de escenarios de estrés y manuales específicos de control.

Cultura de Riesgos:

Avances en la sensibilización institucional mediante un plan de fortalecimiento de cultura de riesgos alineado al plan estratégico.

Desafíos y Mejoras:

Mitigación y Control: Fortalecimiento de los esquemas de continuidad de negocio y seguridad de la información.

Riesgo de Crédito: Cero morosidad en la cartera de crédito, con estrictos controles en las garantías hipotecarias.

Riesgo Operativo: Implementación de acciones de mitigación con un avance del 95% y concentración en riesgos derivados de procesos y tecnologías.

Riesgo de Legitimación de Capitales: Aplicación de políticas estrictas de conocimiento del cliente y del empleado

Logros Relevantes:

Mejoras tecnológicas en seguridad y conectividad.

Protocolos de comunicación con beneficiarios de proyectos para reducir riesgos reputacionales.

Informes periódicos para mejorar la toma de decisiones estratégicas.

De igual manera se han presentado informes trimestrales de seguimiento de riesgos tal y como se detalla:

Período	Comité de Riesgos		Junta Directiva	
	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
BANHVI-UR-IN01-003-2024 - Enero - Marzo 2024	04-2024	11/03/2024	41-2024	27/05/2024
BANHVI-UR-IN-009-2024 - Abril - Junio 2024	10-2024	22/07/2024	58-2024	29/07/2024
BANHVI-UR-IN-012-2024 - Julio - Setiembre 2024	14-2024	24/10/2024	84-2024	30/10/2024

El artículo 24 del acuerdo SUGEF 02-10 establece que *"La entidad, con corte al 31 de diciembre de cada año, debe preparar y divulgar en su sitio web u otro medio en ausencia del primero, un informe anual de riesgos, que contenga al menos la siguiente información:*

a) Enunciación de los riesgos objeto de gestión.

b) Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.

c) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus

riesgos relevantes.

d) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los

riesgos relevantes de la entidad.

e) Acciones de mitigación y control implementados.

f) Logros obtenidos."

Así mismo el Sistema de Información Gerencial establece que el Comité de Riesgos deberá presentar a la Junta Directiva un informe trimestral de Seguimiento de Riesgos, con corte a marzo, junio, setiembre y diciembre, y su objetivo es "Reportar los resultados del seguimiento a los riesgos más relevantes del Banco (principalmente de orden financiero), mediante los KRIs definidos y otros aspectos cualitativos e identificar desviaciones con respecto a los límites establecidos".

La publicación del informe anual de riesgos responde a la necesidad de garantizar la transparencia y rendición de cuentas ante los entes reguladores y otras partes interesadas, en tanto los informes de seguimiento permite informar al Órgano Director la gestión y comportamiento de los riesgos institucionales.

Se cumple con la normativa la cual establece la publicación del Informe Anual de Riesgos, el cual ofrece al ente supervisor y partes interesadas de la gestión de riesgos del Banco Hipotecario de la Vivienda, y a través de los Informes Trimestrales de Seguimiento comunicar al Órgano Director de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos para la oportuna toma de decisiones.

3. CONCLUSIONES

- 3.1. El Banco Hipotecario de la Vivienda ejecuta la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos por parte de un experto independiente, cuya opinión indica que los aspectos indicados en la norma Acuerdo SUGEF 2-10 son razonables en todos sus aspectos importantes.
- 3.2. El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con políticas institucionales que guían sus decisiones, acciones y comportamientos de las diferentes áreas, en el caso de la gestión del riesgo, la institución cuenta con diez políticas las cuales son actualizadas de conformidad a los lineamientos establecidos por la normativa interna, ajustándose a lo establecido en el Acuerdo SUGEF 2-10, pero no se logró determinar que el Banco posea una política específica para gestionar el riesgo del fraude, incumpliendo

con las buenas prácticas de control interno y la normativa que requiere una administración integral de los riesgos..

- 3.3. El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta el marco regulatorio para la identificación, de conformidad lo requieren los entes fiscalizadores, Contraloría General de la República con las disposiciones para el VARI, así como la establecida en el acuerdo 2-10 emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras.
- 3.4. Dentro de las metodologías de riesgo la institución no cuenta con una que gestione el riesgo de fraude, pese a que la Unidad de Riesgo implementó una valoración en junio 2022.
- 3.5. El acuerdo SUGEF 02-10 hace inclusión de una reforma significativa al incluir un capítulo que requiere que las instituciones fiscalizadas incorporen en sus metodologías de riesgo, la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, ante esto el Banco Hipotecario de la Vivienda ha realizado un análisis de brechas en las que hace un inventario de los cambios que deben incorporarse al MAIR, pero no se detallan planes de acción y cronogramas de ejecución para integrarlos a la normativa interna.
- 3.6. 'El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con la Declaración del Apetito de Riesgo, la cual se ajusta a los requerimientos establecidos en la normativa emitida por la SUGEF y los márgenes de tolerancia razonables de los riesgos que puede asumir, dentro de la capacidad de gestión en concordancia de los objetivos estratégicos y operativos, pero carece de una política que guíe el proceso incluyendo las evaluaciones periódicas que se deben realizar para ajustarla a los cambios en el entorno, definiendo la periodicidad.
- 3.7. El Comité de Riesgos del Banco Hipotecario de la Vivienda se ha reunido conforme lo establece la normativa tanto interna como externa, conociendo diversos temas igualmente requeridos por dicha normativa.
- 3.8. El Banco Hipotecario de la Vivienda cumple con la normativa al publicar el Informe Anual de Riesgos en el sitio web, para que pueda ser consultado por las partes interesadas e igualmente el Comité de Riesgos comunica trimestralmente informes de seguimiento de los riesgos, con la información relevante para una toma de decisiones informada

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. KENLLY VEGA BARQUERO, JEFE UNIDAD DE RIESGOS O QUIEN OCUPE SU CARGO:

- 4.1.1. Desarrollar e implementar una Política de Gestión del Riesgo de Fraude, alineada con las mejores prácticas y marcos normativos aplicables. Esta política debe incluir directrices claras para la identificación, prevención, detección, y respuesta al fraude, contemplando procedimientos específicos para la evaluación de riesgos, capacitación al personal, promoción de una cultura de ética y transparencia, establecimiento de canales seguros para la denuncia, y monitoreo continuo. Además, se sugiere asignar responsables para su ejecución y actualización periódica, asegurando su integración efectiva en el sistema de control interno.

- 4.1.2. Incluir en la política PO-INST-GRI-011 la periodicidad en que la metodología debe ser actualizada, y elevarla al Órgano director para su respectiva aprobación.
- 4.1.3. Incorporar a la Declaración del Apetito de Riesgos formalmente la herramienta para evaluar la concentración de mercado de la cartera crediticia, Índice de Hefindahl-Hirschman (HHI), de manera tal que quede se indique la justificación técnica que esta es la indicada para el Banco.
- 4.1.4. Desarrollar una Metodología de Evaluación de Riesgo de Fraude que al menos contenga:
- **Identificación de Riesgos:** áreas críticas, factores de riesgo y tipo de fraude.
 - **Análisis del Contexto:** Entorno interno y externo
 - **Diseño y aplicación de controles:** Preventivos y detectivos
 - **Matriz de Riesgo de Fraude:** Categorización y prioridad
 - **Desarrollo de planes de acción:** Mitigación y respuesta
 - **Seguimiento y monitoreo:** Indicadores de Riesgo (KRIs) y revisiones periódicas
 - **Capacitación y sensibilización:** Formación del personal y promoción del Código de Ética
 - **Documentación:** Informes y planes de mitigación
 - Vinculación con los objetivos estratégicos.
- 4.1.5. Incorporar al análisis de brechas realizado para establecer las variaciones que hay que ejecutar a la Metodología de Administración Integral de Riesgos, de conformidad la actualización hecha al Acuerdo 02-10, los planes de acción necesarios estableciendo los plazos para su ejecución de manera tal se cumplan con los plazos establecidos en los transitorios de la norma.
- 4.1.6. Establecer una política de Apetito de Riesgo para el Banco Hipotecario de la Vivienda, ya que es un elemento esencial para garantizar una gestión de riesgos coherente, proactiva y alineada con los objetivos estratégicos de la organización. Esta política debe establecer los límites aceptables de exposición al riesgo, así como los procedimientos para identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos en todas sus dimensiones, incluidos los financieros, operativos, de mercado y de cumplimiento



BANCO HIPOTECARIO PARA LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA
AUDITORÍA GESTIÓN DE RIESGOS
INFORME FINAL CE-ESP-010-2024

Estudio realizado por:

LIC. YOHUSERT SIBAJA GARBANZO

AUDITOR ENCARGADO

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO

AUDITOR INTERNO.

TABLA #1
Resumen de aspectos conocidos

SESIÓN ORDINARIA N° 1-2024 (22 DE ENERO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 2-2024 (8 DE FEBRERO DE 2024)	Sesión Ordinaria N° 3-2024 19 de febrero de 2024	SESIÓN ORDINARIA N° 4-2024 (11 DE MARZO DE 2024)
Revisión del desempeño del Comité de Riesgos 2023.	Revisión de indicadores de noviembre y diciembre de 2023.	Presentación del informe de auditoría externa sobre el Acuerdo SUGEF 2-10.	Revisión de indicadores de enero 2024, especialmente tasas de interés y riesgos legales.
Propuesta para ajustar la metodología de evaluación del desempeño.	Presentación del plan de trabajo de la Unidad de Riesgos para 2024.	Identificación de debilidades en la capacidad operativa de la Unidad de Riesgos.	Discusión sobre riesgos de Coopeservidores y la morosidad en su cartera.
Presentación del cronograma de sesiones para 2024	Análisis del índice Herfindahl-Hirschman (IHH) como indicador de concentración de crédito	Evaluación de planes de acción para mitigar riesgos detectados	Propuesta para actualizar el Manual de Administración Integral del Riesgo (MAIR)

SESIÓN ORDINARIA N° 5-2024 (25 DE ABRIL DE 2024)	SESIÓN EXTRAORD. N° 6-2024 (13 DE MAYO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 7-2024 (30 DE MAYO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 8-2024 (20 DE JUNIO DE 2024)
Revisión de indicadores de febrero y marzo 2024.	Auditoría externa sobre el marco de gestión de tecnologías de la información.	Revisión de indicadores de abril 2024.	Seguimiento de indicadores de mayo 2024, resaltando riesgos legales y financieros.
Hoja de ruta para actualizar la Declaración de Apetito de Riesgo 2024.	Discusión de planes de acción para mejorar procesos tecnológicos.	Presentación inicial del Plan de Fortalecimiento de la Cultura de Riesgos.	Problemas en la fase 3 del Proyecto OPTIMUS.
Seguimiento de observaciones de auditorías internas y externa	□ Revisión de riesgos asociados al Proyecto OPTIMUS	Resultados preliminares de la autoevaluación del Comité de Riesgos.	Crecimiento de la morosidad en entidades autorizadas por FONAVI
		Propuesta metodológica para riesgos de recursos humanos	

TABLA #1
Resumen de aspectos conocidos

SESIÓN ORDINARIA N° 9-2024 (11 DE JULIO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 10-2024 (22 DE JULIO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 11-2024 (29 DE AGOSTO DE 2024)	SESIÓN ORDINARIA N° 12-2024 (5 DE SEPTIEMBRE DE 2024)
• Discusión de la evaluación del desempeño del miembro externo del Comité.	• Revisión de indicadores del segundo trimestre de 2024.	• Revisión de indicadores de julio 2024, incluyendo cobertura de gasto administrativo y tasas de interés.	• Evaluación formal del miembro externo del Comité y recomendación para su prórroga.
• Continuación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura de Riesgos	• Metodología de evaluación de riesgos en proyectos de vivienda y entidades autorizadas (FOSUVI).	• Análisis de procesos judiciales activos y su impacto financiero.	• Seguimiento a los aportes analíticos requeridos del miembro externo
	• Inclusión de un nuevo indicador de calidad del servicio para riesgo reputacional	• Seguimiento a observaciones de auditorías internas y externas	

SESIÓN ORDINARIA N° 13-2024 (30 DE SEPTIEMBRE DE 2024)
• Revisión de indicadores de agosto 2024, con énfasis en legitimación de capitales.
• Actualización sobre el Proyecto OPTIMUS y sus riesgos asociados.
• Seguimiento de la cultura de riesgos y evaluación de áreas específicas.
• Propuestas metodológicas para medir la probabilidad de insolvencia y reorganización de riesgos financieros