BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORIA INTERNA

INFORME No. FO-OPR-009-2022
EVALUACION CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 70-2021
DISPOSICIONES EXPEDIENTES DE VIVIENDA

30 DE MARZO DEL 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación se realizó como parte del cumplimiento del Plan Anual de la Auditoría Interna del Banco Hipotecario de la Vivienda, establecido para el año 2022 y comprende la verificación de lo dispuesto por la Junta Directiva, mediante Acuerdo 3, de la Sesión 70-2021 del 23 de setiembre del 2021, en donde el Jerarca institucional ordenó a la Gerencia General implantar una serie de disposiciones asociadas con los expedientes de proyectos de vivienda, que se encuentran bajo la custodia de la Dirección del FOSUVI.

Dichas disposiciones fueron tomadas a raíz de una exposición realizada en la Sesión 70-2021 por parte de esta Auditoría Interna y la cual se manejó de forma confidencial y en donde se detallaron los resultados obtenidos en diversas evaluaciones de proyectos habitacionales financiados con recursos del FOSUVI, en materia del archivo de los expedientes custodiados por esa unidad.

Una vez finalizada la exposición de esta Auditoría Interna, y como fuera indicado, la Junta Directiva emitió instrucciones con respecto a los expedientes de los proyectos de vivienda.

Como producto de las revisiones continuas que ejecuta esta Auditoría Interna, ya sea mediante evaluaciones, atención de denuncias o bien, solicitudes de entes externos, se determinó que seguían presentándose condiciones inadecuadas en cuanto al tema de archivo y administración de los documentos digitalizados, asociados a proyectos en curso, por lo que se procedió a verificar el efectivo cumplimiento del Acuerdo 70-2021 del 23/09/2021.

Los resultados obtenidos, demuestran que a la fecha no se ha cumplido con las disposiciones vertidas por el Jerarca, de tal manera, que los expedientes siguen siendo administrados de la misma forma en que se hacía a principios de la pandemia por Covid-19, cuando la Administración Activa dispuso pasar del expediente físico a un expediente digitalizado, sin que se definiera normativa al efecto para regular, estandarizar y garantizar la calidad de la información, lo que termina derivando en la emisión de las disposiciones mínimas contenidas en el Acuerdo 70-2021.

A nuestras reiteradas consultas, se nos respondió por parte de la Jefatura del Departamento Técnico del FOSUVI, que se estaba trabajando en la elaboración del procedimiento, sin indicar, pese a nuestra solicitud, una fecha cierta para contar con el mismo.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION 4

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO 4
1.2 OBJETIVO GENERAL 4
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO 4
1.4 LIMITACIÓN AL ALCANCE 4
1.5 METODOLOGÍA 4

2. RESULTADOS 5

3. CONCLUSIONES 13

4. RECOMENDACIONES 15

1. INTRODUCCION

1.1 Origen del estudio

Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna correspondiente al período 2022 y solicitud de la Junta Directiva, mediante Acuerdo 3, Sesión 70-2021 del 23 de setiembre del 2021.

1.2 Objetivo General

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, mediante Acuerdo 3, Sesión 70-2021 del 23 de setiembre del 2021, en donde el Jerarca institucional ordenó a la Gerencia General implantar una serie de disposiciones asociadas con los expedientes de proyectos de vivienda, que se encuentran bajo la custodia de la Dirección del FOSUVI.

1.3 Naturaleza y Alcance del estudio

El estudio comprende las acciones y/o actividades ejecutadas por la Administración Activa, concretamente la Gerencia General y la Dirección del FOSUVI, orientadas al cumplimiento del mandato del Jerarca, para el período comprendido entre el 23 de setiembre del 2021 y el 15 de setiembre del 2022.

1.4 Limitación al Alcance

Nuestra evaluación se vio limitada por falta de respuesta de parte de la Jefatura del Departamento Técnico del FOSUVI, a consulta formulada durante el desarrollo del estudio, que no permite valorar la verdadera condición del avance en el cumplimiento del mandato emitido por la Junta Directiva del BANHVI; sin embargo, la condición observada sí permite concluir que lo dispuesto por ese Órgano Colegiado no ha sido cumplido.

1.5 Metodología

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 obtenida de diversas fuentes de la Dirección del FOSUVI.

Los resultados de las pruebas realizadas y su documentación respaldo, se mantienen como papeles de trabajo, en el expediente electrónico custodiado en el Sistema de la Auditoría Interna.

Mediante oficio BANHVI-AI-OF-178-2022 del 22 de diciembre del 2022, dirigido a la Gerencia General del Banco, se remite a la Administración Activa el informe preliminar denominado *"EVALUACION CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 70-2021 - DISPOSICIONES EXPEDIENTES DE VIVIENDA",* en donde se muestran los objetivos del estudio, los resultados de la evaluación, las conclusiones y las recomendaciones de la Auditoría.

En el precitado oficio se convocó a una reunión programada originalmente para el 11/01/2023; sin embargo, la misma fue realizada el 06 de febrero del 2023, en la sala de reuniones de la Junta Directiva del BANHVI. En dicha reunión se hizo una exposición de los hallazgos determinados, conclusiones y recomendaciones, sin que la Administración Activa formulara observaciones que obligaran a modificar las observaciones y conclusiones de nuestro informe.

Posteriormente, la administración solicitó una revisión (de forma) de las recomendaciones, la cual fue atendida por esta Auditoría Interna y se procedió a realizar una consolidación de aquellas con el propósito de simplificar el trámite de su cumplimiento, modificación que consta en el presente documento.

2. RESULTADOS

2.1 Con fecha 22 de setiembre del 2021, esta Auditoría Interna solicitó a la Dirección del FOSUVI el expediente digital del proyecto habitacional denominado Shikabá, el cual no pudo ser suministrado de manera inmediata, por lo que se procedió a levantar una acta administrativa, en la cual consta lo siguiente:

> *"Que para efectos de poder contar con el expediente digital del proyecto Shikabá, el Sr. Gross Noguera aporta dispositivo USB para que la información sea transferida en el acto y así poder proseguir con la evaluación en curso por parte de esta Auditoría Interna. Manifiesta el Sr. Mendoza Alfaro que no es posible aportar la información digital inmediatamente, esto debido a que los respectivos documentos ya digitalizados se encuentran ubicados en diferentes fuentes dentro de la Dirección del FOSUVI, por ejemplo la información de los desembolsos ya realizados debe ser aportada por la Sra. Yoi Agüero Céspedes, por su parte todo lo relacionado con documentación técnica, debe ser suministrado por el Departamento Técnico del FOSUVI. Una vez obtenida y consolidada la información, esto en el curso de uno a dos días máximo, la misma será remitida a la Auditoría Interna para cumplir con el requerimiento de información, a través del dispositivo USB aportado."*

2.2 De conformidad con lo dispuesto por la Junta Directiva del BANHVI, mediante Acuerdo 3, Sesión 70-2021 del 23 de setiembre del 2021, la Administración Activa se obligaba a implantar, al menos, los siguientes lineamientos necesarios para normar y

garantizar lo relacionado con el archivo institucional de los expedientes de proyectos financiados con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda:

a. Principales apartados del expediente: contratos, informes de inspección de calidad, cronograma de ejecución de obras, referencia a anotaciones en bitácora digital, acuerdos de Junta Directiva y otros apartados.
b. Definir en cada apartado, que los documentos deben archivarse de forma cronológica.
c. Definir cuáles correos electrónicos deben incorporarse al expediente.
d. Elaborar índices de contenido que faciliten la ubicación de los documentos.
e. Foliado del expediente.

Igualmente, la Junta Directiva ordenó:

a. Que los informes de inspección de calidad, obedecieran a un cronograma de visitas, en donde se destaque la revisión de los hitos del proyecto, la referencia a las anotaciones en bitácora, hallazgos y medidas a tomar.

b. Que se documentara el proceso de selección de inspectores de obras, el cual debe estar disponible en caso de requerirse.

c. Realizar una verificación de la integridad de los expedientes. En caso de que faltaren documentos gestionar lo necesario ante la respectiva entidad autorizada a fin de completar lo pertinente.

d. Una vez realizado los lineamientos de manejo y archivo de expedientes, este debía ser aplicado de forma inmediata a los expedientes del año 2019 a la fecha del precitado acuerdo.

2.3 A través de correo electrónico del 10/08/2022, esta Auditoría Interna remitió a la Secretaría de Gerencia General, el precitado Acuerdo con el propósito de que se nos indicara el resultado final de la gestión. En ese sentido, se nos informó que esa Gerencia había remitido a la Dirección del FOSUVI, el memorando GG-ME-1460-2021 del 08/10/2021 con las instrucciones del Jerarca; sin embargo, no se tiene registrada respuesta alguna al precitado memorando.

2.4 El 11/08/2022 se consultó a la Secretaría de Junta Directiva, acerca del cumplimiento de lo acordado en la Sesión 70-2021, obteniendo como respuesta que, según se tiene registrado en el *"Sistema de Gestión, Seguimiento, Control y Evaluación*" (SIGESE), dicho acuerdo se encuentra ejecutado al 100%, toda vez que la disposición era instruir a la Gerencia General para que esta ordenara a la Dirección del FOSUVI la implantación de los lineamientos para expedientes, condición que se cumple con el memorado GG-ME-1460-2021.

2.5 Como producto de las revisiones continuas que ejecuta esta Auditoría Interna, se comprobó el incumplimiento de las disposiciones emitidas por la Junta Directiva y ordenadas por esa Gerencia, de acuerdo con los siguientes hechos que se describen:

a. Con fecha 14/06/2022 solicitamos a la Dirección del FOSUVI, suministrar el expediente digital actualizado de varios proyectos de vivienda.

b. El 20/06/2022 se nos suministró un enlace para acceder a la información requerida por este Despacho.

c. El 11/07/2022 se solicitó a la Dirección del FOSUVI el informe DF-DT-IN-0421-2021, dado que, el incluido en la documentación digital carecía de firma. En esa misma fecha nos fue remitido el informe correcto.

d. El 04/08/2022 esta Auditoría Interna comunica a la Dirección del FOSUVI acerca de una serie de informes que no se encontraban disponibles a través del enlace suministrado.

e. El 08/08/2022 en correo interno de la Dirección del FOSUVI, se comunica que la información sí existe y que están en el archivo correspondiente, pero que de todas formas la iban a volver a guardar; sin embargo, en otro correo interno de esa Dirección emitido en esa misma fecha, se consigna que el respectivo profesional estaba terminando de archivar los informes.

f. El 10/08/2022 y por requerimiento de esta Auditoría Interna, se nos indica en donde localizar los informes de la fiscalía de inversión.

En virtud de las condiciones observadas en los puntos consignados anteriormente, con fecha 11/08/2022, esta Auditoría Interna remitió correo electrónico dirigido a la Jefatura del Departamento Técnico del FOSUVI, a través del cual se solicitó la entrega de los lineamientos aplicables a expedientes digitales, con el propósito de verificar si, a la luz de lo dispuesto por la Junta Directiva y ordenado por la Gerencia General, se habían ejecutado las modificaciones a los procedimientos a fin de actualizarlos a las condiciones vigentes. En ese sentido, es menester señalar que, a raíz de la pandemia por Covid-19 (año 2020), la Dirección del FOSUVI ya había dispuesto digitalizar la información de los expedientes.

A nuestra petición, la respuesta del Departamento Técnico emitida el 19/08/2022, fue literalmente la siguiente:

> *"En este momento nos encontramos haciendo la modificación al procedimientos, ya que desde febrero 2022 los proyectos ingresan desde el sistema de expediente digital de proyectos y los archivos se guardan en el repositorio del sistema."*

Ante dicha respuesta, se remitió correo electrónico el 23/08/2022, solicitando a esa instancia técnica se nos informa fecha estimada en que podría constarse con el procedimiento y que se nos indicara al menos, la lista de funcionarios que participan en el proceso y cuáles son sus responsabilidades. A la fecha esa dependencia no ha respondido a la solicitud de la Auditoría Interna.

2.6 Sobre el tema de los expedientes de proyectos, en nuestro informe DE-ESP-001-2020 (C) del 26/02/2021, sobre control interno del Proyecto Vistas del Miravalles, se incluyó la recomendación 4520, la cual dice:

> *"Ordenar a la Dirección del FOSUVI la ejecución de las siguientes disposiciones aplicables a los expedientes de proyectos bajo su custodia:*
>
> 1. *Incorporar de manera cronológica de todos y cada uno de los informes emitidos por el Departamento Técnico de FOSUVI, así como correos relacionados con su gestión técnica.*
>
> 2. *Agregar la evidencia documental relacionada con el proceso de selección de los inspectores de obra.*
>
> 3. *Agregar los cronogramas de visitas de inspección de obras avalado por la respectiva jefatura, así como su grado de cumplimiento o justificación de incumplimiento.*
>
> 4. *Elaborar los índices de contenido que faciliten la ubicación de documentos.*
>
> 5. *Integrar copias legibles de las bitácoras de obra.*
>
> 6. *Cumplir con el proceso de foliado.*
>
> 7. *Agregar los informes sobre recomendaciones de Junta Directiva, o en su defecto la justificación correspondiente.*
>
> 8. *Verificar la integridad documental de los expedientes. En caso de faltar documentos deberá gestionarse lo necesario ante la respectiva entidad autorizada a fin de completar lo pertinente. Citamos como ejemplo el caso de los planos contrato OC-742218 de la PTAR construida en el proyecto Vistas del Miravalles, los cuales no constan en el expediente."*

Con fecha 16/03/2021, la Administración Activa solicitó dar por cumplida esta recomendación, por cuanto giró a la Dirección del FOSUVI, las instrucciones del caso, mediante oficio GG-ME-0350-2021, lo que no significa necesariamente que esa Dirección haya cumplido el mandato del máximo titular subordinado.

A juzgar por el hecho de que se ha comprobado el incumplimiento de lo dispuesto por el Jerarca mediante Acuerdo 3, Sesión 70-2021 del 23 de setiembre del 2021 y comunicado a la Dirección del FOSUVI por medio del oficio GG-ME-1460-2021 del 08/10/2021, en el presente documento se hace necesario formular el requerimiento comprobatorio del acto administrativo, asociado al cumplimiento efectivo de lo recomendado en nuestro informe DE-ESP-001-2020 (C) del 26/02/2021.

2.8 Con fecha 15/09/2022, se remitió el siguiente correo electrónico a la Jefatura del Departamento Técnico del FOSUVI:

> *"…Con relación al tema tratado en el correo anterior sobre el archivo y disposición de los expedientes digitales, el pasado 23 de agosto se solicitó indicar fecha estimada para contar con el procedimiento para la conformación de los expedientes digitales. No omito manifestar que, con fecha 11 de agosto, ya se había solicitado el procedimiento, pero su respuesta fue "En este momento nos encontramos haciendo la modificación al procedimiento", por lo tanto, el suscrito solicitó adelantar información sobre los funcionarios que participan en las diversas actividades de archivo y cuáles son sus tareas y responsabilidades dentro de ese proceso, esto en el entendido de que la información viene siendo digitalizada, según entiendo, a partir de la pandemia por Covid-19. En ese momento se solicitó su colaboración en el sentido de atender el requerimiento a la mayor brevedad que le fuera posible.*
>
> *A la fecha no he recibido ninguna información, por lo que de conformidad con las potestades conferidas a los funcionarios de las auditorías internas en materia de solicitud de documentación para el cumplimiento de sus funciones, le agradezco suministrar lo solicitado en un plazo no mayor a dos días hábiles."*

A la fecha de emisión del presente informe, la Jefatura del Departamento Técnico no ha respondido a la solicitud formulada por esa Auditoría Interna, lo que podría computarse como una falta con posibilidades de generar responsabilidad administrativa, según lo establece el artículo 39 de la Ley General de Control Interno No. 8292, en donde se establece que:

> *"El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley…."*

2.9 Con el propósito de aportar mayores elementos que demuestren el incumplimiento de lo acordado por el Jerarca institucional, en cuanto al establecimiento de lineamientos regulatorios para el manejo de los expedientes digitalizados de los proyectos financiados con recursos del FOSUVI, citamos el caso de lo acontecido en solicitud de información del expediente del proyecto Vistas de Guadalupe, en donde se comprueba sin mayor esfuerzo que las acciones ejecutadas en la materia, no responden a un procedimiento

formalmente establecido y alineado con las disposiciones emitidas por la Junta Directiva en la Sesión 70-2021 del 23/09/2021:

a. Con fecha 15/09/2022, esta Auditoría Interna solicitó el expediente del proyecto Vistas de Guadalupe. En esa misma fecha el Sr. Franco Mendoza Alfaro, respondió en los siguientes términos: "*En el siguiente enlace ubicará la carpeta con el expediente del proyecto Vistas de Guadalupe, para sus respectivas gestiones.*"

b. Se procedió a la revisión de los documentos contenidos en el enlace suministrado, determinándose que no se cumplía con el criterio de consecutividad numérica de las carpetas suministradas, en donde se determinó que de la 1, se saltaba a la 4, no se incluían las carpetas 7, 9, y 10.

c. Ante nuestra inquietud, se nos recomendó lo siguiente: "*le comento que yo únicamente lo que realicé fue subir la carpeta del proyecto a la nube, ya sobre la información que se encuentre en esta creo que lo conveniente es que se vea directamente con Mariella Salas, la cual esta copiada en la seguida de correos, para su respectiva atención.*"

d. En esa misma fecha (15/09/2022), la Sra. Mariella Salas Rodríguez, manifestó: *"¿Franco usted revisó en G y en J para remitirle el expediente a Hamilton?. Recordemos que según DTI todos los archivos que se haya creado antes del 2021 se trasladan automáticamente a Histórico. Es por eso que el expediente "se parte"."*

e. La respuesta del Sr. Franco Mendoza Alfaro, fue la siguiente: *"…no señora yo le pasé a la Información lo que hay disponible en la carpeta de Archivo digital en G , el tema es que yo no soy el encargado de manejar los expedientes de los proyectos, por lo que creo que lo más conveniente es que sea del DT el que remita directamente la información que solicita la AI. Para evitar este tipo de incidencias."*

f. Sobre el tema, la Sra. Mariella Salas Rodríguez, se dirigió a esta Auditoría Interna en los siguientes términos*: "…en ausencia del encargado del archivo en la Dirección FOSUVI voy a ser yo la que le remita lo solicitado. Es bien sabido por todo el personal del banco que DTI gestionó un archivo de Históricos en j: donde todo archivo anterior a 2 años se traslada automáticamente a esa carpeta. Así mismo es importante considerar que al subir una carpeta a one drive, si esta no contiene archivos no es guardada. Por lo que las carpetas que faltan es porque no tienen archivos dentro y no porque no se esté guardando la numeración definida, adjunto una imagen del expediente completo como referencia tanto en G: como en J:"*

g. Como respuesta a lo señalado por la Jefatura del Departamento Técnico, esta Auditoría Interna remitió correo electrónico del 16/09/2022, en donde puede leerse: *"…se agradece su disposición para la atención de este tipo de requerimientos, condición que será tomada en cuenta para futuras solicitudes. Normalmente a lo largo de las últimas evaluaciones las solicitudes de expediente han sido tramitadas a través de la Asistencia de la Jefatura de la Dirección del FOSUVI, siempre con resultados satisfactorios. Los problemas han empezado a surgir desde marzo 2020 con la pandemia del Covid-19 y el paso a expedientes digitales. A manera de observación le recomiendo que revise la siguiente afirmación: "…es importante considerar que al subir una carpeta a one drive, si esta no contiene archivos no es guardada. Por lo que las carpetas que faltan es porque no tienen archivos dentro y no porque no se esté guardando…" Esto por cuanto la carpeta denominada CIERRE del proyecto Vistas de Guadalupe, no contiene ningún tipo información; sin embargo, sí se subió a one drive, entonces algo no concuerda."*

El proyecto Vistas de Guadalupe fue aprobado por la Junta Directiva del BANHVI, mediante Acuerdo 1, Sesión 83-2021 del 08/11/2021, o sea aproximadamente mes y medio después de emitidas las disposiciones en materia de expedientes de los proyectos de vivienda bajo la custodia de la Dirección del FOSUVI, por lo tanto, esas disposiciones aplican directamente al precitado proyecto. Seguidamente se describen los resultados obtenidos de verificar el expediente del precitado proyecto:

a. A esta Auditoría Interna se le suministra un enlace para acceder a la información del proyecto y descargarla, con los resultados indicados en el punto b. del listado anterior.

b. Cuando se comunica la condición señalada, se inicia un proceso de respuestas y contra respuestas para justificar el hecho, sin que se aporte un procedimiento para determinar si las acciones ejecutadas son las correctas, o sea, que se apeguen a un procedimiento formal definido al efecto.

c. No es posible verificar si el expediente del proyecto Vistas de Guadalupe, cumple con las disposiciones normativas, por cuanto, según lo expresado por la misma Jefatura del Departamento Técnico del FOSUVI, se está trabajando en esa materia. No se informa siquiera quienes son los responsables de los procesos, ni tampoco una fecha cierta para concluir con el procedimiento ordenado hace ya más de un año por la Junta Directiva.

d. Se mencionan entre los lineamientos, la inclusión de índices de contenido, y foliado de expediente. Vistas de Guadalupe no cumple con ninguna de esas disposiciones.

e. Especial mención merecen los correos electrónicos que se cursan entre la Dirección del FOSUVI (todas sus dependencias) y las entidades autorizadas, en

donde esta Auditoría Interna ha comprobado que se incluyen importantes directrices e instrucciones, que de no archivarse, podrían generar expedientes omisos e inducir a conclusiones erróneas.

Ya se han obtenido resultados mediante los cuales se demuestra que los correos electrónicos no siempre son archivados en el expediente del FOSUVI. Citamos los casos de estudios realizados en los proyectos Costa Verde y Las Palmas. A la fecha, no se han suministrado los lineamientos sobre este punto en particular, incluido en las disposiciones emitidas por la Junta Directiva en setiembre del 2021.

Los correos observados en el expediente suministrado, datan de fechas previas a la aprobación del proyecto, desconocemos si entre noviembre del 2021 y setiembre 2022, se han emitido correos asociados a los desembolsos y la inspección de obra civil.

f. Los lineamientos emitidos por la Junta Directiva, establecen que se debe documentar el proceso de selección de los inspectores de obras, el cual deberá estar disponible en caso de requerirse. En ese sentido, al verificar la documentación digital aportada encontramos que efectivamente hay un oficio de nombramiento de un ingeniero. El término *"proceso de selección",* salvo criterio en contrario, va mucho más allá de emitir un oficio de nombramiento, esto correspondería a la parte final del proceso.

g. No se puede determinar la integridad del expediente del proyecto Vistas de Guadalupe, por el simple hecho de que no se han aportado los criterios para garantizar la consecutividad documental, aspecto que debería estar cubierto si ya se hubiera cumplido con el acuerdo 70-2021 del 23/09/2021.

Al realizar una correlación de los hechos descritos, aunado con la ausencia de respuesta por parte del Departamento Técnico del FOSUVI a nuestra reiterada solicitud, lo que podría computarse como silencio administrativo, se demuestra la inexistencia de un procedimiento formal para ser aplicado en la materia objeto de estudio y por ende, un incumplimiento al Acuerdo 70-2021 del 23/09/2021, emitido por la Junta Directiva del BANHVI.

Mientras prevalezcan las diversas condiciones señaladas en el presente informe, y que prácticamente se repiten cada vez que se evalúan proyectos financiados con recursos del FOSUVI, en donde no se cumplen normas y/o parámetros que garanticen la calidad e integridad de la información, la Administración Activa estará incumpliendo con las *"Normas de control interno para el Sector Público"* (N-2-2009-CO-DFOE), promulgadas por la Contraloría General de la República, mediante directriz R-CO-9-2009 del 26/01/2009, concretamente las que se citan seguidamente:

"5.5 Archivo institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, ***disponibilidad, acceso,*** *confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes."*

"4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

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"*

(Los destacados no son del original)

Las Normas 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3, de manera respectiva se refieren a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información. No podemos hablar de confiabilidad en la información administrada por la Dirección del FOSUVI, cuando visitamos entidades autorizadas y nos percatamos de que, por ejemplo, muchos correos electrónicos relacionados con diversas gestiones importantes sobre proyectos, tal y como pudimos comprobarlo en las evaluaciones de los proyectos Costa Verde y Las Palmas, tramitados a través de Coopenae R.L., no se encuentran archivados en los expedientes de esa dependencia, tampoco podemos hablar de oportunidad, cuando cada vez que se requiere el expediente, la Dirección del FOSUVI requiere de tiempo para actualizarlo, cuando lo correcto es que debería ir siendo actualizado conforme se genera la documentación de cada caso.

3. CONCLUSIONES

3.1 La digitalización de los expedientes es un asunto que data de inicios de la pandemia por Covid-19, no es un tema reciente, por lo tanto, debió ser abordado de manera oportuna por la Dirección del FOSUVI, en virtud de la obligación que en materia de control interno le compete al titular subordinado de esa unidad, según la Ley General de Control Interno No. 8292 y a la misma Gerencia General como máximo Titular Subordinado de este banco. Mientras no se remita la información requerida para ser verificada por esta Auditoría Interna, y se sigan obteniendo resultados como los descritos en el presente informe, mantendremos nuestros cuestionamientos al proceso de archivo

y digitalización de expedientes ejecutado por la Dirección del FOSUVI que, salvo prueba en contrario, no se sujetan a los lineamientos emitidos por la Junta Directiva.

3.2 Como producto de nuestra solicitud, queda evidenciado que la Dirección del FOSUVI no mantiene la información digital al día, tal y como queda demostrado en la siguiente respuesta del 12/07/2022: *"…**vamos a actualizar la información** y apenas esté en la nube, le enviaremos el enlace"* (El destacado no es del original). O sea, todo parece indicar que, cada vez que se requiere la información se procede con su actualización, por lo tanto, parece no existir un expediente digital **actualizado día a día**[1], conforme se recibe documentación susceptibles de ser archivada, según lineamientos prestablecidos, ya por la misma Junta Directiva del BANHVI en setiembre del 2021.

3.3 Parecen no existir controles que garanticen de manera razonable, que la documentación incluida digitalmente, cuente sin excepción, con las firmas autorizadas correspondientes para su respectiva validez documental.

3.4 Sobre la integridad y el orden documental también tenemos nuestras reservas, por lo que se hace urgente disponer del procedimiento necesario al efecto, para verificar en quién recae la responsabilidad de garantizar lo descrito.

3.5 Desde la fecha de emisión del memorando GG-ME-1460-2021 hasta la respuesta de la Dirección del FOSUVI a nuestra consulta sobre el procedimiento aplicable a expedientes digitales, han transcurrido aproximadamente 10 meses y desde la emisión del Acuerdo No. 3, Sesión 70-2021 casi 11, sin que en apariencia se haya cumplido con el mandato del Jerarca, toda vez que a la fecha, esta Auditoría Interna sigue esperando información solicitada que demuestre lo contrario.

3.6 Si bien, el SIGESE registra el cumplimiento del acuerdo tomado por la Junta Directiva, en el fondo lo cierto del caso es que se mantiene una condición de incumplimiento, dado que si bien la Gerencia General acató el mandato del Jerarca y ordenó a la Dirección del FOSUVI ejecutar lo pertinente, esa unidad aún no cuenta con un procedimiento actualizado que permita confirmar el cumplimiento del Acuerdo No. 3, Sesión 70-2021 y a nuestra consulta, ni siquiera se indica una fecha estimada para contar con esa normativa.

3.7 La Gerencia General no registra respuesta por parte de la Dirección del FOSUVI, que permita comprobar el cumplimiento de lo instruido a través del memorando GG-ME-1460-2021 del 08/10/2021, lo que revela debilidades en el proceso de control para verificar el cumplimiento de lo instruido a sus subalternos.

[1] **Nótese que en el ejemplo, la solicitud de información data del 14/06/2022 y el suministro del enlace del 20/06/2022, es como si se requiriera el expediente físico y la instancia correspondiente demorara 6 días para suministrarlo, esto pone en duda su disponibilidad inmediata y por ende, la oportunidad de la información.**

3.8 Los lineamientos girados por la Junta Directiva del BANHVI, pretenden ordenar, normar y estandarizar el proceso de archivo de información asociada con los expedientes de proyectos financiados con recursos del FOSUVI, por lo que su atención debió ser de forma inmediata; sin embargo, los resultados demuestran que a este tema no se le ha brindado la prioridad que demanda, condición que tiende a dificultar los procesos de fiscalización y control que fueren ejecutados por cualquier instancia interna y/o externa.

3.9 Al fallar dos aspectos fundamentales de la información, cuales son la confiabilidad y la oportunidad, la utilidad de esta se ve menoscabada. Podemos concluir, con suficiente conocimiento de causa, que los expedientes que suministra la Dirección del FOSUVI no son del todo confiables, condición que debería preocupar a la Gerencia General y que ha motivado a esta Auditoría Interna a ser insistentes con el tema.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno No. 8292, la comunicación oficial de resultados de un informe de auditoría debe regirse por las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, de tal manera que se procede a transcribir los artículos referidos a informes dirigidos a los titulares subordinados y el planteamiento de conflictos ante ese Órgano Contralor:

> *"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."*

"Artículo 38.—Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

4.1 A la Gerencia General:

4.1.1 Ordenar a la Subgerencia de Operaciones:

a. Establecer, un plazo cierto y definitivo para el cumplimiento de lo dispuesto en el memorando GG-ME-1460-202, de tal manera que esa Dirección cuente con un procedimiento actualizado según las disposiciones emitidas por la Junta Directiva del BANHVI, mediante Acuerdo 70-2021 del 23/09/2021.

b. Elaborar un Plan de Acción, para darle cumplimiento a lo dispuesto en el punto a de la presente recomendación.

Para efectos de dar por cumplida esta recomendación la Gerencia General deberá trasladar a esta Auditoría Interna, copia de la comunicación señalada, así como del cumplimiento del plan de acción.

Nivel de riesgo: medio

4.1.2 Ordenar a la Subgerencia de Operaciones:

a. Definir controles que permitan garantizar que toda la documentación incluida en los expedientes (digitales y/o físicos), bajo custodia de la Dirección del FOSUVI, cuente con las firmas pertinentes, que le dan la validez del caso.

b. Definir controles que permitan garantizar la integridad de la información suministrada digitalmente a cualquier instancia ya sea interna y/o externa que lo solicite.

Para efectos de cumplimiento, deberá suministrase el oficio en donde se traslada la instrucción, así como la evidencia documental de la inclusión de los mecanismos de control en el respectivo procedimiento.

Nivel de riesgo: medio.

4.1.3 Ordenar a la Subgerencia de Operaciones disponer lo que se considere pertinente a fin de garantizar que las dependencias subordinadas, efectivamente cumplan con las disposiciones, instrucciones y/o directrices emitidas, en forma, tiempo y fondo.

Para considerar cumplida esta recomendación deberá suministrarse a esta Auditoría Interna, copia de la correspondiente instrucción.

Nivel de riesgo: medio.

4.1.4 Aportar a esta Auditoría Interna, evidencia documental que permita comprobar que la Dirección del FOSUVI acató lo ordenado por la Gerencia General, mediante oficio GG-ME-0350-2021, en cumplimiento de lo recomendado en nuestro informe DE-ESP-001-2020 (C) del 26/02/2021.

Nivel de riesgo: medio .

Estudio realizado por:	**Aprobado por:**
HAMILTON JOSE GROSS NOGUERA (FIRMA) Firmado digitalmente por HAMILTON JOSE GROSS NOGUERA (FIRMA) Fecha: 2023.03.30 15:59:01 -06'00'	GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA) Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA) Fecha: 2023.04.11 11:46:30 -06'00'
LIC. HAMILTON GROSS NOGUERA **AUDITOR ENCARGADO**	**MBA GUSTAVO FLORES OVIEDO** **AUDITOR INTERNO**