

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA  
AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME FINAL  
AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE  
ADQUISICIONES  
No. OP-OPR-008-2024**

**04 DE AGOSTO 2025**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **¿Qué examinamos?**

Se revisaron los procesos de contratación pública del BANHVI, evaluando el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión de compras. Se analizaron aspectos clave como la justificación de las contrataciones, la evaluación de ofertas, la ejecución de pagos y el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas.

### **¿Por qué es importante?**

Garantizar contrataciones eficientes y transparentes fortalece la rendición de cuentas y el uso adecuado de los fondos públicos. Además, la optimización de los procesos mejora la competitividad de los oferentes y permite obtener mejores condiciones en términos de costos y calidad.

### **¿Cómo lo auditamos?**

Se analizaron expedientes de licitaciones, verificando el cumplimiento de la Ley General de Contratación Pública. Se revisaron documentos clave como pliegos de condiciones, evaluaciones de ofertas, adjudicaciones, pagos y registros en el Sistema Integrado de Compras Públicas.

### **¿Qué encontramos?**

Los procesos de contratación fueron satisfactorios, pero se identificó que la Proveeduría no carga en el sistema todas las facturas pagadas ni los recibidos conformes. También se observó un esfuerzo por optimizar procesos, destacando la estrategia de agrupar solicitudes para reducir tiempos y costos.

### **¿Qué sigue?**

El BANHVI debe asegurar el cumplimiento del artículo 16 de la Ley de Contratación Pública, cargando toda la información en el sistema. Asimismo, debe fortalecer sus estrategias de optimización y garantizar los recursos necesarios para consolidar las mejoras en sus procesos de adquisición.



## INDICE

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>                                   | <b>4</b>  |
| 1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....                      | 4         |
| 1.2 OBJETIVO GENERAL .....                                   | 4         |
| 1.3 ALCANCE .....                                            | 4         |
| 1.4 METODOLOGÍA APLICADA .....                               | 4         |
| <b>2 RESULTADOS.....</b>                                     | <b>5</b>  |
| 2.1 ACTIVIDADES DE CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....      | 5         |
| 2.1.2 Apoyo del Área de Proveeduría al Plan Estratégico..... | 10        |
| <b>3. CONCLUSIONES .....</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>4. RECOMENDACIONES .....</b>                              | <b>13</b> |



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

### **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

## **1 INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación de la Auditoría**

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2024 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31, la Ley 8292 en el artículo No.22 y lo establecido en los artículos 16 y 17 del Acuerdo SUGEF 02-10.

### **1.2 Objetivo General**

Realizar una evaluación de los procesos de gestión de adquisiciones, la planificación, la selección y evaluación de proveedores, la gestión de contratos, y los procedimientos de compras y licitaciones, en función de la normativa aplicable.

### **1.3 Alcance**

Abarcar los procesos relacionados a la adquisición de bienes y servicios gestionados en el periodo diciembre 2022 - septiembre 2024, verificando estén apegados a la normativa vigente, su alineamiento a la estrategia institucional y a los principios de eficiencia.

### **1.4 Metodología aplicada**

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la documentación aportada por el Área de Proveeduría, una muestra de los procesos de licitación pública, licitación abreviada y contrataciones directas tramitadas durante el periodo diciembre 2022 – septiembre 2024, así como la realización de cuestionarios de control interno, la valoración de los riesgos en los procesos, la aplicación de indicadores de calidad y metas que aseguren una gestión eficiente y proactiva.



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

Por otra parte, se requirió al Área de Proveeduría los planes de compra de bienes y servicios para el periodo señalado y el registro de compras efectuado vía el sistema de compras públicas “SICOP”.

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo. Las deficiencias detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el aparte de Resultados.

## **2 RESULTADOS**

### **2.1 Actividades de Control y Rendición de Cuentas**

Como parte de las acciones de control interno y rendición de cuentas, se aplicó un cuestionario de control interno al Área de Proveeduría, cuyos resultados reflejaron un cumplimiento satisfactorio de los estándares requeridos.

Uno de los aspectos evaluados fue la alineación de los objetivos del Plan Operativo Institucional (POI) con los principios de economía, eficiencia y eficacia. La Administración evidenció mediante prueba documental la gestión del cumplimiento del POI 2024, así como la organización del plan de compras para el año 2025, reorganizándolo por mes, agrupando licitaciones similares con el fin de mejorar la eficiencia y generar economías de escala. Esta medida permite optimizar la gestión de compras, reduciendo costos administrativos y mejorando la planificación del gasto institucional.

En cuanto al seguimiento de los objetivos del POI, se constató que existe un monitoreo continuo sobre el avance de los planes de adquisiciones. La Administración presentó evidencia en un archivo de Excel donde se registran los seguimientos efectuados al plan anual de compras, así como las consultas realizadas a los diferentes departamentos. Este sistema de seguimiento permite detectar desviaciones a tiempo y realizar los ajustes necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Otro aspecto fundamental es la capacitación del personal encargado de los procesos de compra y licitaciones. La Administración demostró que los funcionarios conocen



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

y aplican la normativa vigente, recibiendo capacitaciones periódicas y actualizaciones constantes sobre cambios normativos y buenas prácticas.

También, el Área de Proveeduría demostró cumplir con sus autoevaluaciones de control interno, proporcionando la última evaluación de control interno como respaldo de estas acciones.

Finalmente, en lo referente a la capacitación continua, se corroboró que el personal involucrado en el proceso de licitaciones participa en capacitaciones conforme a la disponibilidad en el mercado.

### **2.1.1 Revisión de los Procesos de Compra**

En el marco del cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y control en la gestión de compras públicas, se llevó a cabo una revisión cuarenta procedimientos de contratación realizados por el Banco Hipotecario de la Vivienda. Esta revisión se enfocó en analizar el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los procesos establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, verificando aspectos clave como la disponibilidad presupuestaria, la evaluación de las ofertas, el análisis de los oferentes y la debida justificación de cada procedimiento. A través de este ejercicio, se busca fortalecer las prácticas de contratación y garantizar el uso eficiente de los recursos públicos.

El análisis abarcó procedimientos de licitación mayor, licitación menor y licitación reducida, lo que permitió evaluar la gestión de compras en distintos niveles de complejidad y montos presupuestarios. Entre los bienes y servicios contratados se encuentran la adquisición de soluciones tecnológicas, servicios de aseo y limpieza, arrendamiento de vehículos y auditorías externas, entre otros. Para cada proceso, se verificó la existencia de planificación y la idoneidad de los oferentes por medio del cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones.

Como parte de la revisión, se examinó la trazabilidad de cada procedimiento, considerando aspectos como la motivación del acto final, la atención de objeciones, la subsanación de ofertas y la ejecución de los pagos y garantías de cumplimiento.



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

La revisión se llevó a cabo con base en la documentación oficial disponible y en estricto apego a la normativa vigente.

Tras el análisis efectuado a los procedimientos de contratación, se determinó que el Banco Hipotecario de la Vivienda ha seguido razonablemente los lineamientos establecidos en la Ley General de Contratación Pública N° 9986. Cada licitación evaluada cumplió con los requisitos para el cumplimiento de los requisitos y la eficiencia en el proceso de compra, incluyendo la correcta elaboración del pliego de condiciones, la debida justificación de la necesidad de contratación y la verificación de la disponibilidad presupuestaria. Estos elementos respaldan que cada procedimiento cuenta con los criterios técnicos y financieros, minimizando riesgos de gestión.

En la revisión se comprobó la adecuada evaluación de las ofertas y el análisis de los oferentes, validando que las adjudicaciones fueran otorgadas a con el adecuado criterio técnico. Se constató que el proceso de subsanación de ofertas se ejecutó conforme a la normativa vigente, permitiendo a los participantes corregir o completar la documentación sin comprometer la igualdad de condiciones entre los competidores.

En cuanto a la atención de objeciones presentadas en los procedimientos revisados, se comprobó que las gestiones fueron atendidas en tiempo y forma, lo cual comprueba que el Banco Hipotecario de la Vivienda atendió oportunamente las inquietudes de los oferentes.

Durante la revisión de los procedimientos identificamos que el Área de Proveeduría no utiliza de manera integral el Sistema Integrado de Compras Públicas para registrar toda la información relacionada con las adquisiciones efectuadas. En particular, se evidenció que no se cargan en el sistema las facturas pagadas ni las comprobaciones del recibido conforme de los bienes y servicios adquiridos. Esta omisión contraviene el mandato del artículo 16 de la Ley General de Contratación Pública, el cual establece que toda actividad de contratación pública debe realizarse mediante el sistema digital unificado, con el propósito de garantizar la transparencia, trazabilidad y acceso a la información.



## AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

El criterio normativo aplicable a este hallazgo indica que el uso de medios digitales en la contratación pública no es opcional, sino un requisito obligatorio para asegurar el acceso público a la información sobre el uso de los fondos públicos. La omisión en la carga de estos documentos en el sistema limita la capacidad de fiscalización tanto interna como externa y afecta la rendición de cuentas de la Administración. La no publicación de las facturas pagadas y las verificaciones de recibido conforme impide un seguimiento efectivo de la ejecución contractual y dificulta la verificación del cumplimiento de los términos acordados con los proveedores.

Como causa de esta situación, la Administración señala que: *“el banco no ha tenido el hábito de hacer uso de ese modulo, que se espera que para el 2025, se harán los esfuerzos para comenzar con el trámite de pagos por ese modulo, lo que conlleva a tener que cambiar la forma en que se hace actualmente y se tiene que acoplar con los desarrollos que en la actualidad se hacen con el sistema SAP”*. Señala además la Administración que *“en cuanto a la recepción de los bienes o servicios, la evidencia está quedando en las facturas al dar el visto bueno de pago, claramente si la licitación no se recibiera a satisfacción el pago no se tramitaría. En el año 2024 no se han recibido quejas de las unidades técnicas sobre servicios mal dados o bienes que no cumplen con lo solicitado”*. Si bien es positivo que la institución reconozca la necesidad de mejorar sus procedimientos y haya definido una planificación para la implementación de esta medida, la ausencia de un cronograma detallado y de acciones concretas a corto plazo representa un riesgo para la continuidad de las mejoras en la gestión de compras públicas.

El principal efecto de esta deficiencia es la limitación en la transparencia y el acceso a la información, elementos fundamentales en cualquier proceso de contratación pública. Sin la publicación de la documentación relacionada con los pagos y la recepción conforme de bienes y servicios, los entes fiscalizadores, proveedores y ciudadanos interesados no pueden verificar con facilidad si los contratos adjudicados han sido ejecutados en los términos establecidos y si los bienes y servicios adquiridos han cumplido con los estándares requeridos. Esta falta de trazabilidad puede dar lugar a dudas sobre la correcta ejecución de los contratos, rendición de cuentas, fiscalización externa y riesgos en la ejecución contractual.

La Ley General de Contratación Pública N° 9986 en su artículo 109 Recepción de bienes y servicios, señala que *“en contratos de bienes y servicios deberá mediar un*



## AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

acta de recepción del objeto contractual, conforme a los parámetros de calidad establecidos en la decisión inicial y en el pliego de condiciones. Según el objeto de que se trate, la Administración podrá disponer de una recepción provisional y de una definitiva, conforme a lo que se disponga en el reglamento de esta ley”.

Tomamos como muestra la licitación 2023LD-000057-0016400001 denominada “Contratación de una empresa reclutadora de personal”, a fin de validar si los requisitos del entregable se recibieron, específicamente:

a- El adjudicatario deberá hacer entrega de un informe final o informe de resultados para cada concurso de reclutamiento y selección de la planilla asignada, el cual deberá contener al menos la siguiente información:

-  El detalle de la metodología realizada.
-  Totalidad de los candidatos participantes.
-  Preselección de candidatos.
-  Resumen de acciones realizadas (entrevistas, referencias laborales, personales, crediticias, conflicto de interés y legales), así como todos aquellos aspectos que sean de relevancia para el puesto ofertado.
-  Resultado de las pruebas de conocimientos o pruebas psicométricas.
-  Planilla de candidatos, en orden jerárquico de mayor a menor según valoración obtenida.
-  Conclusiones y recomendaciones propuestas, detallando la idoneidad de cada candidato.
-  El BANHVI podrá solicitar al adjudicatario en caso de requerirse, el acompañamiento del consultor para exponer los resultados ante la Dirección Administrativa, Recursos Humanos o del Área solicitante.

b- El adjudicatario deberá resolver las impugnaciones que interponga cualquiera de los candidatos en las distintas etapas del proceso, para eso, deberá contar con el personal especializado y deberá mantener informada a la Dirección Administrativa de cualquier trámite que se gestione sobre este particular.

c- El informe de resultados se deberá presentar en idioma español, y de manera digital, en formato Word y PDF.



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

d- El adjudicatario deberá elaborar y entregar a la Dirección Administrativa un expediente foliado, en estricto orden cronológico del proceso de contratación, en el cual se documente la totalidad de las acciones realizadas, respecto a las actividades de reclutamiento y selección de la terna o planilla para cada puesto ofertado. El expediente deberá contar con un índice de la información contenida.

Se determina que efectivamente se cuenta con la documentación requerida según los requerimientos del cartel, sin embargo, los documentos presentados no se encuentran fechados y carecen de firmas de responsables.

La ausencia de firma y fecha en los productos recibidos impide constatar formalmente su origen, oportunidad de entrega y responsabilidad técnica, lo que contraviene el principio de control, eficiencia y seguridad jurídica en el uso de los fondos públicos.

### **2.1.2 Apoyo del Área de Proveeduría al Plan Estratégico.**

El Área de Proveeduría desempeña un papel clave en la ejecución del Plan Estratégico de la institución, particularmente en el cumplimiento del punto P-01, que busca optimizar los procesos internos de contratación. La mejora en la gestión de compras públicas no solo tiene un impacto en la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mayor transparencia, reducción de costos y tiempos de respuesta más ágiles en la adquisición de bienes y servicios. En este sentido, la Proveeduría señala que ha iniciado un proceso de revisión y mejora de sus procedimientos.

En relación con esta optimización, desde el año pasado se ha trabajado en la revisión de procesos con el fin de hacerlos más ágiles y eficientes. Sin embargo, este esfuerzo aún no ha concluido y se espera que continúe en el año 2025, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional. Este trabajo busca garantizar que las mejoras propuestas sean viables y alineadas con la estrategia general del BANHVI.

A pesar de que este proceso de optimización está en etapa desarrollo, ya se ha implementado una de las estrategias identificadas, mediante la optimización de los



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

procesos de contratación a través del agrupamiento de solicitudes, lo que permite consolidar varias necesidades en una sola licitación. Esto se logró comprobar en la compra 2024LD-000040-0016400001. Entre los beneficios de esta optimización el Área de Proveeduría señala que la reducción de tiempos administrativos al elaborar un solo cartel, realizar una única apertura y emitir un solo acto de adjudicación. Este enfoque disminuye la carga operativa del área de compras y reduce la dispersión de recursos en múltiples procedimientos, lo que se traduce en una ejecución más eficiente de los procesos de adquisición.

Además de la eficiencia operativa, el agrupamiento de solicitudes también puede generar ahorros significativos en los costos de contratación. Al consolidar varias líneas de productos o servicios dentro de una misma licitación, se vuelve más atractivo para los oferentes participar, lo que potencialmente aumenta la competencia y permite obtener mejores condiciones en términos de precio y calidad. Este mecanismo no solo beneficia a la administración, sino que también fortalece la transparencia y fomenta una mayor participación del sector privado en las compras públicas del BANHVI.



## AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

### 3. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la auditoría reflejan un adecuado cumplimiento de los procesos de contratación pública por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). Se evidenció que la Administración ha implementado mecanismos de control internos adecuados, alineados con los principios de economía, eficiencia y eficacia. Asimismo, la inclusión de estrategias como el agrupamiento de solicitudes de adquisición para optimizar procesos y reducir costos es una práctica positiva que fortalece la gestión de compras públicas.

Sin embargo, se identificó la ausencia de un uso integral del Sistema Integrado de Compras Públicas, particularmente en la carga de facturas pagadas y comprobaciones del recibido conforme. Esta omisión limita la transparencia y la trazabilidad de la ejecución contractual, afectando la rendición de cuentas y la supervisión efectiva de los procedimientos de adquisición. Aunque la Administración reconoce la necesidad de mejorar en este aspecto y ha manifestado su intención de iniciar la carga de información en 2025, la falta de un cronograma detallado representa un riesgo en la implementación de esta medida.

Adicionalmente, se identificó que la recepción de servicios por parte del Área de Recursos Humanos carece de especificaciones necesarias para determinar el cumplimiento de plazos y responsables.

El seguimiento continuo al Plan Operativo Institucional (POI) ha sido una fortaleza en la gestión de la Proveeduría, permitiendo un monitoreo constante del cumplimiento de los objetivos y una mejor coordinación con los departamentos involucrados. Asimismo, se ha evidenciado un esfuerzo por mantener actualizados a los funcionarios mediante capacitaciones en normativa de contratación pública, aunque se recomienda formalizar un plan de capacitación estructurado que garantice una mejora continua en la gestión del personal.

En conclusión, la gestión de compras públicas del BANHVI se encuentra en una trayectoria favorable, con procesos que cumplen en su mayor parte con la normativa vigente y con una visión de mejora continua. No obstante, para consolidar los avances y garantizar una mayor transparencia y eficiencia, es fundamental que la Administración acelere la implementación del Sistema Integrado de Compras Públicas, formalice estrategias de capacitación y mantenga el enfoque en la optimización de los procedimientos de adquisición.



## AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

### 4. RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno No.8292:

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.



## **AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

Informe Final OP-OPR-008-2024

---

### **Al Lic. Christian Corrales Jiménez, en su calidad de Jefatura del Área de Proveeduría o a quien en su lugar ocupe el cargo**

**4.1** Implementar para todas las licitaciones y procesos de compra del Banco, el requerimiento de que las facturas de los proveedores, sean remitidas tanto a través del módulo de pagos del sistema SICOP, como por la cuenta de correo electrónico utilizada para tal efecto a lo interno del Banco, con el objetivo de que las mismas puedan ser consultadas por terceros en el módulo SICOP.

**Nivel de Riesgo: Medio**

### **A la Licda. Margoth Campos Barrantes, en su calidad de Jefatura de la Dirección Administrativa o a quien en su lugar ocupe el cargo**

**4.2** Instruir a las unidades contratantes, responsables de los contratos realizados a través de SICOP, a exigir que toda la documentación relacionada con el recibido de los productos contractuales entregados cuente con fecha, firma del responsable técnico y constancia de recepción conforme.

**Nivel de Riesgo: Medio**

Lic. Mauricio González Zumbado  
Auditor Interno a.i.

Lic. Ronny Sánchez Fernández  
Oficial 4