

INFORME N° **DFOE-EC-IF-00026-2019**
18 de diciembre, 2019

INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE BONOS DE VIVIENDA
CONTENIDA EN EL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL BANHVI

2019

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVOS	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	5
METODOLOGÍA APLICADA	6
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO	6
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
SIGLAS	7
2. RESULTADOS	7
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE VIVIENDA	7
DEBILIDADES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL SISTEMA DE VIVIENDA..	7
PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO DEL REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA.....	8
DEBILIDADES EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA.....	9
3. CONCLUSIONES	11
4. DISPOSICIONES.....	11
A LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA.....	11
AL LICENCIADO CARLOS CASTRO MIRANDA EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL A.I O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	12
CUADROS	
CUADRO N° 1 LISTADO DE SIGLAS	7
CUADRO N° 2 INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA	8
CUADRO N° 3 COSTOS ASOCIADOS AL PROYECTO DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA PERIODO 2017-2019 – EN MILLONES DE COLONES	10
CUADRO N° 4 COSTOS ASOCIADOS AL NUEVO PROYECTO DEL SISTEMA DE VIVIENDA – EN MILLONES DE COLONES	10
IMÁGENES	
IMAGEN N° 1 ACCIONES EJECUTADAS DURANTE EL PERIODO 2012-2019.....	9

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría de carácter especial tuvo como propósito verificar la calidad de la información sobre bonos de vivienda contenida en el sistema automatizado denominado Sistema de Vivienda, del Banco Hipotecario de la Vivienda. El periodo evaluado comprendió entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de octubre de 2019.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Banco Hipotecario de la Vivienda almacena, en la base de datos del Sistema de Vivienda, información relacionada con el otorgamiento de los bonos, la cual es utilizada durante el proceso de autorización de subsidios y la toma de decisiones del Gobierno de la República en temas relacionados con política social.

Así las cosas, la Administración tiene la responsabilidad de garantizar que esa información sea confiable, íntegra y se encuentre disponible; tal y como le exige la normativa aplicable; máxime considerando que corresponde a los datos que respaldan el otorgamiento de bonos de vivienda; razón por la cual ese Banco ha ejecutado acciones para contar con un sistema informático que apoye el proceso de otorgamiento de bonos, relacionadas con su rediseño, desarrollo interno y actualmente la contratación de un nuevo sistema, que además, se vincule con el proyecto del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y de Capital Humano; dichas iniciativas alcanzan una inversión por un monto de ₡276,4 millones durante el periodo 2017-2019.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría realizada se determinaron debilidades que afectan la calidad, confiabilidad e integridad de la información almacenada en la base de datos del Sistema de Vivienda, la cual es utilizada por la Administración para la identificación de los núcleos familiares que han sido o serán beneficiarios de un bono de vivienda, entre esas debilidades se encuentran:

- Beneficiarios para los cuales el nombre asociado a su número de cédula en el Sistema de Vivienda es distinto al del Tribunal Supremo de Elecciones.*
- Personas no nacidas que fueron incluidas como parte de un núcleo familiar beneficiario del bono de vivienda cuyos datos para la su identificación no fueron actualizados luego de su nacimiento, indicándose como beneficiario el término genérico "nasciturus".*
- Números de cédula de personas extranjeras que no respetan la estructura de 12 dígitos numéricos establecida por la Dirección General de Migración y Extranjería.*
- Ausencia de controles de entrada de datos en el Sistema para validar de forma automática las reglas o condiciones definidas para el otorgamiento de bonos de vivienda.*

Cabe indicar, que la Administración considera que el Sistema de Vivienda se encuentra actualmente obsoleto debido a su rigidez ante los cambios que se requieren para agilizar la gestión de bonos de vivienda, por lo que desde el año 2009 inició acciones para su sustitución; sin embargo, a la fecha no se ha materializado su desarrollo e implementación, en razón de las deficiencias en la planificación y ejecución del proyecto definido, tales como la omisión del uso de la metodología de proyectos de tecnologías de información vigente, que le permita gestionar el alcance, riesgos, recursos, costos, tiempos y cambios del proyecto respectivo, en procura de un eficiente uso de los recursos.

¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos y con el propósito de fortalecer tanto la calidad de la información como la efectiva implementación del proyecto para el desarrollo del Sistema de Vivienda, se giran disposiciones a la Junta Directiva y al Gerente General del Banco Hipotecario de la Vivienda, para que se implementen las acciones que permitan solventar las debilidades identificadas respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; así como el uso eficiente de los recursos públicos.

INFORME N° DFOE-EC-IF-00026-2019

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS

INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE BONOS DE VIVIENDA CONTENIDA EN EL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL BANHVI

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. El Banco Hipotecario de la Vivienda almacena, en la base de datos del Sistema de Vivienda, información relacionada con el otorgamiento de los bonos, la cual es utilizada durante el proceso de autorización de subsidios y la toma de decisiones del Gobierno de la República en temas relacionados con política social.
- 1.2. Así las cosas, la Administración tiene la responsabilidad de garantizar que esa información sea confiable, íntegra y se encuentre disponible, tal y como le exige la normativa aplicable, máxime considerando que corresponde a los datos que respaldan el otorgamiento de bonos de vivienda; razón por la cual ese Banco ha ejecutado acciones para contar con un sistema informático que apoye el proceso de otorgamiento de bonos, relacionadas con su rediseño, desarrollo interno y actualmente la contratación de un nuevo sistema, que además, se vincule con el proyecto del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y de Capital Humano; dichas iniciativas alcanzan una inversión por un monto de \$276,4 millones durante el periodo 2017-2019.
- 1.3. La auditoría se ejecutó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la DFOE con fundamento en las competencias que le son conferidas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política; y 12, 17 y 21 de su Ley Orgánica, N° 7428.

OBJETIVOS

- 1.4. El propósito de la auditoría fue verificar la calidad de la información sobre bonos de vivienda contenida en el sistema automatizado denominado Sistema de Vivienda, del Banco Hipotecario de la Vivienda.

ALCANCE

- 1.5. La auditoría comprendió la verificación de la calidad de la información de bonos de vivienda contenida en el Sistema de Vivienda del BANHVI, considerando el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de octubre de 2019.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.6. Los criterios de auditoría fueron expuestos al Gerente General, al Director de Tecnologías de Información y a la Directora de FOSUVI y, comunicados formalmente mediante el oficio N° DFOE-EC-0759 del 23 de octubre de 2019. Dichos criterios se detallan a continuación:
 - a) Ley General de Control Interno, N° 8292, artículo 16. Sistemas de información.

- b) Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, normas 1.2, 1.5, 2.1, 3.1, 3.2 y 5.6.
- c) Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para Vivienda, artículo 20.
- d) Metodología de Administración de Proyectos de Tecnologías de Información, MD-DTI-PO10-04 versión 6.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.7. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, con el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente, establecido por la DFOE. Los procedimientos de auditoría ejecutados consideraron el análisis de la información suministrada en entrevistas y consultas a funcionarios del BANHVI.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.8. El BANHVI fue creado mediante la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, N° 7052, como una entidad de Derecho Público, de carácter no estatal, con personalidad jurídica, con patrimonio propio y autonomía administrativa y, además, es el ente rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y brinda sus servicios mediante las diferentes Entidades Autorizadas.
- 1.9. Esa Institución, debe mantener una base de datos para el Sistema de Vivienda, en la cual se registran los datos necesarios para que estén debidamente identificados todos los núcleos familiares que han recibido o recibirán beneficios del FOSUVI y de otros programas de vivienda, las entidades autorizadas, se encuentran obligadas a consultar dicha base de datos de previo a otorgar subsidios.
- 1.10. El FOSUVI se creó con el objetivo de que las familias, las personas con discapacidad con o sin núcleo familiar, las parejas jóvenes y las personas adultas mayores sin núcleo familiar o de escasos recursos, puedan ser propietarias de una vivienda acorde con sus necesidades y posibilidades socioeconómicas y que el Estado les garantice este beneficio. Es la dependencia responsable de administrar y controlar el adecuado uso de los recursos que dan contenido económico al subsidio habitacional, denominado Bono Familiar de Vivienda.
- 1.11. El Sistema de Vivienda es la herramienta tecnológica que apoya el proceso de otorgamiento de bonos de vivienda, lo cual constituye la razón de ser del Banco. Debido a su obsolescencia y la falta de integración con otros sistemas financieros, en julio de 2009 se inició con el proyecto denominado “Rediseño del Sistema de Vivienda (Etapa I y II)”, el cual involucraba la conceptualización y la determinación de requerimientos respectivamente; sin embargo, este proyecto sufrió varios atrasos debido a otros requerimientos tecnológicos a los que se les dio prioridad sin que se analizara la capacidad institucional de llevarlos a cabo.
- 1.12. Debido a que el proyecto no culminó satisfactoriamente, y para continuar los esfuerzos de contar con un sistema automatizado que apoye el proceso de otorgamiento de bono de vivienda, el Banco elaboró el “Plan de fortalecimiento del Sistema de Vivienda - Rediseño” en setiembre 2012, con el objetivo de “Automatizar los procesos operativos de la Dirección FOSUVI, de manera que el trabajo pueda realizarse de una manera más ágil. Lograr la integración del Sistema de Vivienda con los demás sistemas de la institución. Además, contar con la información siempre actualizada, disponible, íntegra y resumida, que apoye al nivel gerencial en la toma de decisiones”.
- 1.13. Adicionalmente, se debe indicar que el BANHVI actualmente cuenta con el “Proyecto Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y Capital Humano”, que tiene como objetivo fortalecer, modernizar, integrar y gestionar los procesos asociados con las operaciones del Banco.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.14. La comunicación preliminar de resultados, conclusiones y disposiciones, producto de la auditoría que alude este informe, se efectuó formalmente mediante el oficio DFOE-EC-0934 del 09 de diciembre de 2019. Las observaciones sobre el citado borrador de informe fueron remitidas por la Administración en oficio GG-OF-1311-2019 de 13 de diciembre de 2019, en el cual indican que respecto a las debilidades señaladas en el informe no se tienen observaciones que generen modificaciones a las disposiciones del estudio; sin embargo, se adjuntan comentarios en relación con algunos aspectos señalados en el informe. Lo resuelto sobre los planteamientos efectuados se comunicó mediante oficio DFOE-EC-0984 del 18 de diciembre de 2019.

SIGLAS

- 1.15. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 1 LISTADO DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
BANHVI	Banco Hipotecario de la Vivienda
CGR	Contraloría General de la República
DFOE	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR
FONAVI	Fondo Nacional para la Vivienda
FOSUVI	Fondo de Subsidios para la Vivienda
NTGCTI	Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE
NCISP	Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE
RSV	Rediseño del Sistema de Vivienda
SAGF-CH	Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y Capital Humano

Fuente: CGR

2. Resultados

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE VIVIENDA

- 2.1. De acuerdo con las pruebas realizadas, se determinó que existen debilidades en la información almacenada en la base de datos del Sistema de Vivienda del BANHVI, relacionadas con inconsistencias entre los nombres de los beneficiarios según los datos del Tribunal Supremo de Elecciones, personas pendientes de verificación, registros de personas que pertenecen al FONAVI, así como la falta de controles de entrada de datos para algunas tablas, tal como se detalla a continuación:

DEBILIDADES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL SISTEMA DE VIVIENDA

- 2.2. El BANHVI presenta debilidades en la calidad de la información¹ almacenada en sus bases de datos pese a los controles implementados² y las labores de depuración efectuadas; a la fecha de cierre de esta auditoría la depuración es parcial y los controles implementados insuficientes. Es importante indicar que el Banco debe mantener una base de datos con la información necesaria para que estén debidamente identificados todos los núcleos familiares que han recibido o recibirán beneficios del FOSUVI y de otros programas de vivienda³.

¹ Norma 5.6 de las NCISP Calidad de la información, Norma 1.2 de las NTGCTI Gestión de la calidad, APO11 de COBIT 5 Gestionar la Calidad.

² Norma 5.8 de las NCISP Control de sistemas de información, Norma 3.2 de las NTGCTI Implementación de software, DSS06 de COBIT 5 Gestionar los controles de los procesos de negocio.

³ Artículo 20 del Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

- 2.3. En el siguiente cuadro se muestran las inconsistencias identificadas en la base de datos del Sistema de Vivienda durante la ejecución de esta auditoría.

CUADRO N° 2 INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA

INCONSISTENCIA	DESCRIPCIÓN
Incongruencia en los nombres con los datos del Tribunal Supremo de Elecciones	Registros en los que según el número de cédula de identidad el nombre de la persona en el Sistema de Vivienda es distinto al nombre del Tribunal Supremo de Elecciones, se identifican registros en los que los nombres se encuentran incompletos debido a la cantidad de caracteres permitidos en este campo.
Nasciturus pendientes de verificación	Registros definidos como nasciturus (concebido, pero no nacido, como fase de la vida humana interna o en formación) que se almacenan en la base de datos y no son validados de manera posterior al nacimiento para actualizar los datos correspondientes.
Registros de personas que pertenecen a FONAVI	Registros de personas relacionadas con FONAVI almacenados en el Sistema de Vivienda, diferenciados únicamente por la indicación en el campo de observaciones como “persona de préstamos” o “préstamos”, los cuales corresponden a registros antiguos, que actualmente no se utilizan y no tienen relación con el FOSUVI.
Cédulas de personas extranjeras que no corresponden a la estructura de 12 dígitos.	Datos erróneos recientemente registrados en cédulas de personas extranjeras, debido a que no se respeta la estructura de 12 dígitos numéricos establecida por la Dirección General de Migración y Extranjería, se ingresan datos alfanuméricos y con longitudes diferentes.
Modificaciones de montos relacionados con la operación financiera de los bonos de vivienda.	Inexistencia de un control al realizar modificaciones a los montos relacionados con la operación financiera de los bonos de vivienda, que valide el cumplimiento de las reglas de negocio respectivas.
Datos no válidos incluidos en la tabla “SV_CONTACTOS_CASO”	Esta tabla se utiliza para indagar de manera posterior sobre la satisfacción con el otorgamiento del bono. Sin embargo, no existen controles para los números telefónicos y los nombres de los contactos registrados en dicha tabla, estos datos no se validan con la información registrada en el Sistema de Vivienda. Por ejemplo, se observan en nombres de contactos datos como “Beneficiario/a”, “Ministerio de Vivienda” y “Constructora”.
Integridad de la información contenida en las tablas: <ul style="list-style-type: none"> • “SV_APROBACION_PIA” • “SV_POSTULANTE” • “SV_EMER_EXT_NEC” 	No existen controles en las tablas indicadas, que permitan integrar la información, de manera que no haya inconsistencias o duplicidades de los datos registrados en cada una de ellas.

Fuente: CGR, con base en las pruebas realizadas

- 2.4. Las situaciones expuestas se deben a la carencia de un mecanismo de control que permita identificar inconsistencias en la información almacenada en la base de datos del Sistema de Vivienda, de manera que se puedan realizar oportunamente las depuraciones correspondientes e implementar los controles necesarios para evitar dichas debilidades.
- 2.5. Las inconsistencias contenidas en la base de datos inciden de forma negativa en la calidad, confiabilidad e integridad de la información generada por el Sistema de Vivienda, la cual es utilizada en el proceso de otorgamiento de bono de vivienda y para la toma de decisiones en materia de política social. Asimismo, se debe considerar que el BANHVI tiene proyectado la contratación de un nuevo Sistema de Vivienda, el cual utilizará la información almacenada en las bases de datos actuales, de ahí la importancia de depurar la información respectiva para que sea íntegra y confiable.

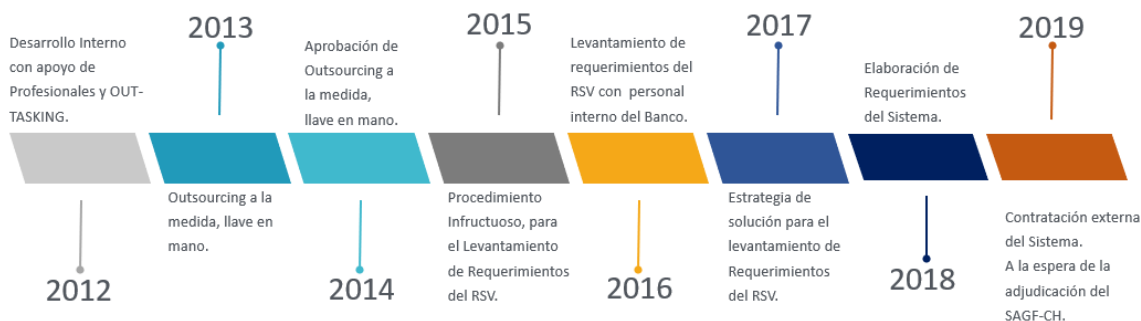
PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA

- 2.6. En la auditoría se determinaron debilidades en la planificación y ejecución del proyecto del Rediseño del Sistema de Vivienda, relacionadas con la gestión de riesgos, alcance, costos y de la documentación tal como se detalla a continuación.

DEBILIDADES EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA

- 2.7. El Plan de Fortalecimiento del Sistema de Vivienda, entre los años 2012 y 2019, ha variado las modalidades definidas para su desarrollo y presentado atrasos en su implementación. La primera fecha de finalización se definió para el 30 de marzo de 2015 y después fue modificada en cinco ocasiones⁴ hasta llegar a la última fecha reportada al 6 de diciembre de 2021. A continuación, se ilustran las acciones ejecutadas durante el periodo 2012-2019:

IMAGEN N° 1 ACCIONES EJECUTADAS DURANTE EL PERIODO 2012-2019



Fuente: Elaboración propia a partir del “Informe de acciones ejecutadas en el periodo 2012-2019”.

- 2.8. Dichas variaciones se han generado debido a las siguientes situaciones:

DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

- 2.9. El Proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda fue constituido mediante acta del 1 de noviembre de 2012 y su alcance ha experimentado cambios debido a las distintas modalidades definidas para desarrollar el Sistema de Vivienda, inicialmente se estableció como un rediseño elaborado por el mismo Banco y actualmente se concibe como una contratación de un sistema nuevo integrado con el proyecto SAGF-CH. Estos cambios en el alcance no se ven reflejados en un plan de proyecto que permita la trazabilidad de las decisiones tomadas e impide contar con un documento que refleje el estado real del proyecto para la oportuna toma de decisiones⁵.
- 2.10. Con respecto a la integración que se pretende del Sistema de Vivienda con el SAGF-CH, se tiene la limitación de que no podrá iniciar su etapa de diseño e implementación hasta tanto se conozcan los detalles de las interfases a desarrollar para la integrar ambos sistemas, eso por cuanto se está en procesos de contratación administrativa por separado para cada proyecto.
- 2.11. Los múltiples cambios al alcance realizados durante la ejecución del proyecto para contar con el Sistema de Vivienda, evidenciadas en el “Informe de acciones ejecutadas en el periodo 2012-2019”, han provocado una afectación directa del proyecto y atrasos en su cronograma.

DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO

- 2.12. El Banco realizó una valoración de riesgos para el proyecto y estableció en una matriz para tales efectos: el análisis general, el plan de mitigación, así como los recursos necesarios para aplicar dichos planes; sin embargo, no incluye la totalidad de los requisitos señalados en el anexo denominado “Inventario Riesgos de Proyectos”, que establece parámetros importantes, tales como: causa, consecuencia y materialización histórica. Asimismo, se determinó que la

⁴ 19 de mayo de 2017, 17 de abril de 2020, 30 de octubre de 2020, 16 de diciembre de 2021.

⁵ Norma 3.1 inciso f de las NTGCTI, Consideraciones generales de la Implementación de TI.

actualización de la matriz de riesgos no considera los posibles riesgos⁶, como producto de la integración que se pretende con el SAGF-CH.

- 2.13. A la fecha de término de la fase de examen de la auditoría, se identificó la materialización de riesgos relacionados con retrasos en el cronograma del proyecto, que provocan un incremento en los plazos y costos inicialmente previstos. Asimismo, en línea con los cambios surgidos durante la ejecución del proyecto, existen riesgos con alta probabilidad de materializarse, relacionados con el recurso humano asignado y la disponibilidad del tiempo requerido, así como la deficiente asignación de tiempos y recursos y atrasos debido a la tramitología interna por la contratación externa.

DEBILIDADES EN EL CONTROL DE LOS COSTOS DEL PROYECTO

- 2.14. Para el periodo 2009-2016 el Banco no contabilizó los costos relacionados con las distintas acciones realizadas para contar con el Sistema de Vivienda⁷, a pesar de que esas iniciativas implican la inversión de un monto importante de recursos. Cabe indicar, que la Administración únicamente ha identificado algunos costos para el periodo 2017-2019, por lo cual no se tiene certeza de la totalidad de los recursos invertidos. Los costos identificados por el BANHVI se muestran en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 3 COSTOS ASOCIADOS AL PROYECTO DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA PERIODO 2017-2019 – EN MILLONES DE COLONES

RUBRO	MONTO
Costos por ampliación de Contratos por Servicios Especiales	261,0
Equipo y Licenciamiento	15,4
TOTAL	276,4

Fuente: Información suministrada por la Administración.

- 2.15. Por su parte, en relación con el nuevo Sistema de Vivienda se tienen presupuestados ₡1.954,9 millones, los cuales podrían aumentar en caso de que se materialicen los riesgos identificados por el BANHVI y según lo indicado en el apartado anterior. El desglose de los costos estimados se muestra a continuación:

CUADRO N° 4 COSTOS ASOCIADOS AL NUEVO PROYECTO DEL SISTEMA DE VIVIENDA – EN MILLONES DE COLONES

RUBRO	MONTO
Costos de implementación	1.430,0
Horas de soporte	219,4
Estaciones de trabajo y licenciamiento	21,2
Contratos de recurso humano	106,5
Subproyectos e imprevistos	177,8
TOTAL	1.954,9

Fuente: Información suministrada por la Administración.

DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROYECTO

- 2.16. En la auditoría se determinó que durante la ejecución del proyecto no se implementó la metodología de administración de proyectos de tecnologías de información, en lo referente a la documentación⁸, por cuanto el Banco no cuenta con un plan maestro del proyecto, caso de negocio, matriz de roles y responsabilidades, formulario de anteproyecto, planeación de recursos de proyectos ni control de cambios del proyecto.

⁶ Norma 1.3 de las NTGCTI, Gestión de Riesgos, artículos 14 y 18 de la LGCI Valoración de Riesgos y Sistema específico de valoración del riesgo institucional y Norma 3.1 de las NCISP Valoración del Riesgo.

⁷ Norma 4.5.2 inciso c de las NCISP, Gestión de Proyectos y Norma 1.5 de las NTGCTI, Gestión de Proyectos.

⁸ Artículo 15, inciso iii de la LGCI: actividades de control, Norma 4.4.1 de las NCISP, Documentación y registro de la gestión institucional y Norma 3.1 inciso b. de las NTGCTI, Consideraciones generales de la Implementación de TI.

- 2.17. Aunado a ello, la documentación del proyecto se encuentra desordenada, dispersa, incompleta y su manejo de encuentra concentrado en una persona, por lo cual resulta difícil su trazabilidad y localización, debido a que dicho respaldo incluye documentos de todas las acciones realizadas desde 2012 hasta la fecha. Asimismo, no posee identificación de la persona que elaboró los documentos, ni de quien lo aprueba o da el visto bueno, tampoco posee un control de versionamiento.
- 2.18. Las debilidades apuntadas sobre el proyecto del Sistema de Vivienda obedecen a la falta de implementación de la metodología de administración de proyectos de tecnologías de información, en relación con la gestión del alcance, los riesgos, los costos y la documentación.
- 2.19. Las situaciones expuestas en este informe relacionadas con el proyecto para el rediseño del Sistema de Vivienda ponen en riesgo el éxito de este, impidiendo de esta manera que el Banco cuente con una herramienta actualizada y ajustada a las necesidades de los usuarios internos y externos, esto a pesar del tiempo (10 años) y los recursos invertidos para lograr los beneficios esperados.

3. Conclusiones

- 3.1. En la auditoría se determinaron inconsistencias en la calidad de la información de bonos de vivienda, contenida en la base de datos del Sistema de Vivienda del BANHVI, siendo que la depuración de datos se ha realizado de manera parcial y faltan controles que permitan asegurar la calidad de la información que utiliza el Banco en su gestión. Así mismo se determinó que existen debilidades en lo que respecta a la gestión de riesgos, alcance, costos y documentación del proyecto del Sistema de Vivienda, lo cual pone en riesgo su implementación exitosa.

4. Disposiciones

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución N° R-DC-144-2015, publicados en La Gaceta N°. 242 del 14 de diciembre de 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 4 de enero de 2016
- 4.3. Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

- 4.4. Tomar los acuerdos que permitan definir, oficializar e implementar el Plan Maestro del Proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda, con el propósito de que se subsanen las deficiencias relacionadas con el alcance, riesgos, costos, recursos, tiempos y cambios vinculados al citado proyecto. Remitir a la Contraloría General, a más tardar el 28 de febrero de 2020, una certificación

en la cual se acrediten los acuerdos tomados por ese órgano colegiado; y, al 29 de mayo de 2020, una certificación donde se acrediten la definición, oficialización e implementación del Plan Maestro del Proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda. (Ver párrafos del 2.7 al 2.19).

AL LICENCIADO CARLOS CASTRO MIRANDA EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL A.I O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.5. Elaborar, formalizar e implementar un procedimiento en el cual se definan, al menos, las actividades, responsables, plazos y recursos para la revisión periódica de la calidad de la información almacenada en el Sistema de Vivienda, con el fin de asegurar la confiabilidad, integridad, utilidad y oportunidad de la información mediante la identificación de errores o desviaciones en la información ingresada en el sistema, su corrección oportuna, actividades de depuración, así como el establecimiento de los controles requeridos para evitar el ingreso de información inconsistente a la base de datos. Para certificar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General a más tardar el 29 de mayo de 2020, una certificación donde conste la elaboración y formalización del procedimiento establecido y otra certificación a más tardar el 30 de octubre de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos del 2.1 al 2.6).
- 4.6. Elaborar, formalizar e implementar una política que oriente el estricto cumplimiento de la metodología de administración de proyectos de tecnologías de información vigente en el BANHVI, para todos los proyectos, entre ellos, el proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda, con el propósito de que se corrijan las debilidades relacionadas con la gestión de riesgos, costos, alcance y documentación de proyectos expuestas en este informe. Para certificar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General a más el 30 de marzo de 2020, una certificación donde conste la elaboración y formalización de la política y otra certificación a más tardar al 31 de julio de 2020, donde conste su implementación. (Ver párrafos del 2.7 al 2.19).

Licda. Jessica Víquez Alvarado
Gerente de Área

Licda. Natalia Romero López
Asistente Técnica

Licda. Viria Melissa Rodríguez Salas
Coordinadora

ddv

G: 2019000096-1