



AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORÍA

NO. AI-010-2025

**Estudio sobre el Sistema de Ahorro y Préstamo
(SAP)**

Junio 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INTRODUCCIÓN	5
<i>Origen del estudio</i>	<i>5</i>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>5</i>
<i>Objetivos específicos</i>	<i>5</i>
<i>Alcance.....</i>	<i>5</i>
<i>Normativa</i>	<i>5</i>
<i>Metodología.....</i>	<i>6</i>
<i>Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36).</i>	<i>6</i>
<i>Limitaciones</i>	<i>6</i>
<i>Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría</i>	<i>6</i>
<i>Siglas.....</i>	<i>6</i>
III. RESULTADO	7
<i>Oportunidad de mejora no. 1: Ausencia de lineamientos para verificación de firmas digitales</i>	<i>7</i>
<i>Oportunidad de Mejora 2: Ausencia de normativa interna para archivo y conservación de documentos electrónicos</i>	<i>12</i>
<i>Oportunidad de Mejora 3: Ausencia de actualización y seguimiento a los riesgos del área</i>	<i>13</i>
IV. CONCLUSIONES.....	16
V. RECOMENDACIONES.....	17

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Auditoría Interna tuvo como propósito estudiar el Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP), específicamente en lo relacionado con las garantías, con respecto al cumplimiento de la normativa externa e interna que rige esta materia, aunado a lo anterior, se revisó aspectos relacionados con la gestión documental, la verificación de firmas digitales y el seguimiento a riesgos institucionales en relación con los procesos asociados al Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP).

El estudio se realizó con la finalidad de generar oportunidades de mejora que coadyuven al fortalecimiento del área como componente del sistema de control interno.

En este informe se expone, en detalle, el resultado del estudio llevado a cabo por la Auditoría Interna. A continuación, se presentan los aspectos más relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de control interno establecidos en el artículo no. 8 de la Ley General de Control Interno (Ley N°.8292) los cuales, de acuerdo con el estudio, no se están observando por parte de la Administración Activa:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, uso indebido o irregularidad.

La carencia de lineamientos claros sobre verificación de firmas digitales y custodia documental incrementa el riesgo de aceptar documentos sin validez jurídica, lo que podría generar perjuicios patrimoniales o comprometer la legalidad de los expedientes de crédito.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Se identificó debilidades en aspectos clave del proceso de otorgamiento de crédito del Sistema de Ahorro y Préstamo, relacionadas con firmas digitales en documentos como el avalúo, apertura de solicitud de créditos (entre otros), que carecen de garantía de integridad y autenticidad, así como garantía de validez del tiempo, lo anterior, provoca que los documentos electrónicos que sirvieron de respaldo para la gestión y aprobación de algunos de los créditos no sean válidos.

Además, en los expedientes físicos, específicamente para un caso, se observan documentos como la solicitud de préstamo y la autorización para que un tercero tramite el crédito de compra y construcción (entre otros), donde la firma del cliente es una “copia”, es decir, no es firma auténtica en tinta del cliente.

Se constató que para la documentación digital que respalda el proceso crediticio, no existen lineamientos del sistema de control interno para clasificarla, ordenarla y ubicarla, tampoco se tiene establecido el funcionario o funcionarios encargados del archivo ni el tiempo de conservación de esos documentos electrónicos, lo anterior, compromete la disponibilidad, integridad y autenticidad ante requerimientos administrativos, auditorías o procesos judiciales.

Todas las acciones anteriores, debilitan el sistema de control interno y generan riesgos instituciones que tampoco están siendo actualizados, analizados y no se les da un oportuno seguimiento.

c. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Las prácticas observadas no se ajustan al marco normativo vigente, tales como la Ley N.º 8454, la Directriz N.º 067-MICITT-H-MEIC y la Ley N.º 8292, lo que representa un debilitamiento del sistema de control interno, al no contar con controles efectivos sobre procesos institucionales críticos.

Con base en lo anterior, y con el propósito de fortalecer la gestión Institucional, se formulan las siguientes oportunidades de mejora a las personas funcionarias correspondientes; con el fin de establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas. Esto de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292).

II. INTRODUCCIÓN

Origen del estudio

- 2.1. La Auditoría Interna realizó el presente estudio con el fin de estudiar el Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP), específicamente en lo relacionado con las garantías de crédito. Lo anterior, de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2025, conocido por los miembros de la Junta Directiva, según consta en el Artículo único, Inciso 4), del Acta de la Sesión Extraordinaria JDINVU-002-2025 del 14 de enero del 2025.

Objetivo general

- 2.2. Evaluar el cumplimiento y efectividad del procedimiento institucional establecido para las garantías de los créditos que brinda el Sistema de Ahorro y Préstamo.

Objetivos específicos

- 2.3. Verificar el cumplimiento, efectividad y control de los procedimientos establecidos para las garantías de los créditos formalizados a través del Sistema de Ahorro y Préstamo.
- 2.4. Valorar la forma, lugar y acceso donde se custodian las garantías de los créditos formalizados a través del Sistema de Ahorro y Préstamo.

Alcance

- 2.5. El alcance del estudio comprende la revisión de aspectos de control interno y del cumplimiento de la normativa interna y externa relacionada con las garantías de los créditos formalizados a través del Sistema de Ahorro y Préstamo, para el periodo comprendido de junio a diciembre de 2024, ampliándose en aquellos casos en los que se consideró pertinente.

Normativa

- 2.6. La principal normativa observada en este estudio fue la siguiente:

- I. Ley Orgánica de INVU, Ley N.° 1788;
- II. Ley General de Control Interno, Ley N.° 8292;
- III. Ley de Planificación Urbana;
- IV. Código de Comercio;
- V. Reglamento de Ahorro y Préstamo;
- VI. Reglamento de avalúos (INVU);
- VII. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE);
- VIII. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009);
- IX. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014);
- X. Manual de organización INVU.

Metodología

- 2.7. El presente estudio se realizó de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y demás normativa atinente.

La metodología utilizada se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como: entrevistas y verificación de documentos suministrados por el departamento; adicionalmente, se analizó la normativa legal y técnica aplicable.

Los resultados que se exponen en este informe se fundamentan en los procedimientos de auditoría dirigidos a comprobar el cumplimiento del INVU, en materia de la aplicación de la normativa que regula el Control Interno relacionado con la gestión y la confiabilidad de la información.

Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36).

- 2.8. Se establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implementación de las recomendaciones. En caso de que se discrepe, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva, con copia a la Auditoría Interna, y se deben exponer por escrito tanto las razones por las cuales no se está de acuerdo como las soluciones alternas que se propongan para los hallazgos.

Limitaciones

- 2.9. En el desarrollo del presente informe no se presentaron limitaciones.

Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría

- 2.10. El 03 de junio del 2025, esta Auditoría Interna, se reunió de forma virtual, con el MBA. Roberto Cruz Morales, Jefe del Departamento de Gestión de programas de financiamiento, quien estuvo acompañado por la Licenciada Guiselle Rivera Sánchez, Encargada Unidad de Administración de Canales de Servicio, con la finalidad de comentar sobre las oportunidades de mejora y las recomendaciones contenidas en el informe borrador denominado “*Estudio sobre el Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP)*”; una vez comentados y valorados los temas, el Señor Cruz Morales manifestó estar de acuerdo con las oportunidades de mejora y las recomendaciones propuestas.

Siglas

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

Tabla No. 1
Siglas

Siglas	Significado
INVU	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
LGCI	Ley General de Control Interno
SAP	Sistema de Ahorro y Préstamo
SEVRI	Sistema específico de valoración de riesgo institucional

Fuente: elaboración propia.

III. RESULTADO

- 3.1** En Costa Rica, el deber de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno está claramente estipulado en la Ley N.º 8292 Ley General de Control Interno; como parte de las actividades indispensables que conllevan a un control interno razonable están el establecimiento de elementos para la gestión de la información, resguardo, verificación de la integridad de la información y análisis de riesgos. Estas actividades deben orientarse a garantizar la protección del patrimonio público, la confiabilidad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento del marco jurídico y técnico aplicable.

Entre estas actividades, la gestión del riesgo ocupa un papel fundamental, ya que permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos estratégicos. Asimismo, el diseño e implementación de políticas, procedimientos y controles internos asegura que las operaciones institucionales se desarrollen de manera eficiente, transparente y conforme a los principios de legalidad y rendición de cuentas.

El marco de control interno debe estar integrado en todas las áreas y niveles de la institución, promoviendo una cultura organizacional comprometida con la ética, la transparencia y la excelencia administrativa, como lo establece el artículo 8 de la Ley General de Control Interno.

Adicionalmente, la Ley General de Control Interno, establece que la Administración Activa debe proporcionar seguridad con relación a la confiabilidad y oportunidad de la información, por tanto, las actividades de control interno deben estar direccionadas, entre otras cosas, en asegurar que toda la información que se genere represente la realidad operativa.

Por lo anterior descrito, se considera indispensable instaurar los procesos de mejora continua y controles internos robustos, garantizando el fortalecimiento permanente del sistema, en procura de una implementación natural de las operaciones y las actividades de las dependencias.

El presente estudio, permitió determinar una serie de elementos que cuentan con oportunidades de mejora en cuanto al sistema de control interno institucional, relacionado con la gestión del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento. En los apartados siguientes se detallan dichos elementos.

Como parte de los resultados del presente estudio, se constató que, en los casos analizados, las garantías se encontraban debidamente inscritas en el Registro Nacional y los montos registrados eran coherentes con los créditos otorgados en el marco del Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP).

Oportunidad de mejora no. 1: Ausencia de lineamientos para verificación de firmas digitales

- 3.2** Durante el proceso de revisión de una selección de cuarenta y cuatro de expedientes, se identificó que, los expedientes conformados por los documentos relacionados con el otorgamiento del crédito del Sistema de Ahorro y Préstamo, contienen documentos con firmas digitales que han sido impresos, debido a lo anterior, se solicitó la información en formato digital, identificando que un gran número de las firmas en los documentos digitales carecen de integridad, autenticidad y no tienen garantía de validez en el tiempo, tal y como se muestra en las tablas No. 2 y No. 3 siguientes:

Tabla No. 2
Debilidades identificadas al verificar las firmas digitales de avalúos

Expediente	Documento	Garantía de integridad y autenticidad	Garantía de validez en el tiempo
12684	Avalúo	✘ La firma del profesional carece de garantía.	✘ La firma del profesional carece de garantía.
13671	Avalúo	✔	✘ La firma del profesional carece de garantía.
13739	Avalúo	✘ Una de las firmas es desconocida. El restante si tiene la garantía de integridad y autenticidad.	✘ La firma del profesional carece de garantía, hay una firma adicional que se indica como "desconocido" que carece de la garantía.
13825	Avalúo	✔	✘ Una de las firmas del profesional carece de garantía.
14824	Avalúo	✘ La firma del profesional carece de garantía de integridad y autenticidad.	✘ La firma del profesional carece de garantía.
15025	Avalúo	✔	✘ La firma del funcionario interno carece de garantía.
14955	Avalúo	✔	✘ La firma del funcionario interno carece de garantía.
15001	Avalúo	✔	✘ La firma del profesional y del funcionario interno carecen de garantía.
15024	Avalúo	✔	✘ La firma del funcionario interno carece de garantía.
15108	Avalúo	✔	✘ La firma del funcionario interno carece de garantía.

Fuente: verificación de las firmas en cada documento en el Banco Central de Costa Rica.

Tabla No. 3
Debilidades identificadas al verificar las firmas digitales en documentos de crédito

Expediente	Documento	Garantía de integridad y autenticidad	Garantía de validez en el tiempo
13017	Comprobante de solicitudes	✓	✗
13085	Apertura de Garantías	✓	✗
13447	Comprobante de solicitudes	✓	✗
13448	Comprobante de solicitudes	✓	✗
13671	Comprobante de solicitudes	✗	✗
13776	Comprobante de solicitudes	✓	✗
13872	Comprobante de solicitudes	✗	✗
14311	Comprobante de solicitudes	✗	✗
14183	Comprobante de solicitudes	✗	✗
14331	Comprobante de solicitudes	✗	✗
14374	Apertura de solicitud de crédito	✗	✗
14388	Comprobante de solicitudes	✗	✗
14824	Presupuesto Construcción	✗	✗
	Apertura de garantías	✓	✗
14880	Comprobante de solicitudes	✓	✗
15001	Apertura solicitud de crédito	✓	✗
15142	Comprobante de solicitudes	✓	✗
15095	Comprobante de solicitudes	✓	✗
	Apertura de solicitud de crédito	✓	✗
15106	Comprobante de solicitudes	✓	✗
	Apertura solicitud de crédito	✓	✗

Expediente	Documento	Garantía de integridad y autenticidad	Garantía de validez en el tiempo
15108	Comprobante de solicitudes	✓	✗
15118	Comprobante de solicitudes	✓	✗
15257	Comprobante de solicitudes	✓	✗
13693	Comprobante de solicitudes	✓	✗

Fuente: verificación de las firmas en cada documento en el Banco Central de Costa Rica, todas las firmas en la Tabla No. 3, son de funcionarios internos de la organización, la "equis" indica que al menos una de las firmas en el documento no tiene garantía de integridad y autenticidad o garantía de validez en el tiempo.

- 3.3** Es importante indicar que, en Costa Rica, la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, establece que los documentos digitales tienen mismo valor y eficacia probatoria de los que los documentos físicos firmados de manera manuscrita, sin embargo, para tener el mismo valor, debe garantizarse que sea íntegro y que cumpla con todas las características de autenticidad que establece la Ley.
- 3.4** El Reglamento a la Ley 8454 N.º Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, establece que la *integridad de un documento denota que su contenido y características de identificación han permanecido inalterables desde el momento de su emisión, o bien que - habiendo sido alterados posteriormente- lo fueron con el consentimiento de todas las partes legitimadas.*
- 3.5** Por tanto, lo identificado con relación a los documentos que son parte del expediente del crédito del SAP, incumple la siguiente normativa:
- a) Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292) dispone que las instituciones públicas deben establecer controles adecuados para garantizar la confiabilidad e integridad de los documentos utilizados en los procesos institucionales.

“Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Artículo 16.-Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable (...)"

b) Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC Masificación de la implementación y el uso de la firma digital en el sector público costarricense:

"Artículo 3°-Todo nuevo desarrollo, funcionalidad o implementación de sistemas de información de las instituciones del sector público costarricense, en los cuales se ofrezcan servicios de cara al ciudadano o de utilización interna, deberá incorporar:

b. Mecanismos de firma de documentos y transacciones electrónicas mediante firma digital certificada cuando el trámite así lo requiera, tanto para uso de los funcionarios como para los ciudadanos involucrados en el proceso.

Artículo 6°-En todo momento, los mecanismos de firma digital certificada deberán implementarse respetando la normativa vigente al respecto, garantizando así la validez de las firmas digitales en el tiempo, potenciando la interoperabilidad en el intercambio de documentos electrónicos entre instituciones, la apropiada conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente, y el valor legal de la interacción entre el ciudadano y la institución por medios electrónicos a través del tiempo.

*Artículo 8°-Las instituciones del sector público costarricense deberán realizar campañas y actividades de educación para sus funcionarios, que les permita aprender a utilizar los mecanismos de firma digital, así como reconocer la equivalencia jurídica y la eficacia probatoria de los documentos electrónicos firmados digitalmente con respecto a los documentos en papel con firmas autógrafas, tal como la Ley N° 8454 lo establece. **Para el caso de aquellos funcionarios responsables de la recepción y/o trámite de los documentos electrónicos, deberán también capacitarlos técnicamente para poder reconocer, interpretar y validar las firmas digitales asociadas a éstos documentos electrónicos.**" (El resaltado no pertenece al original).*

3.6 Al consultar a funcionarias de la Unidad de Gestión de servicios, sobre si existen lineamientos a lo interno de la Unidad para la verificación de firmas digitales, indican que no hay lineamientos internos, realizan verificación de las firmas digitales solamente utilizando el Adobe PDF, este programa indica si las firmas son auténticas, las funcionarias indican que no conocían la herramienta del Banco Central de Costa Rica para la verificación de firmas digitales.

La anterior información fue confirmada por la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento quien indicó que a lo interno lo que se hace es abrir el PDF y verificar las firmas.

Indica que, cuando ingresó la actual Jefatura, ya estaba implementado el tema de las firmas digitales en el INVU, no se tiene conocimiento si existe directriz, oficio u otro al respecto.

- 3.7 La ausencia de lineamientos internos para la verificación de firmas digitales ha generado una práctica deficiente de validación documental, basada únicamente en la revisión visual mediante Adobe PDF, esta práctica ha derivado en la incorporación a los expedientes de crédito de documentos con firmas digitales que carecen de integridad, autenticidad o validez en el tiempo, lo que vulnera los principios de confiabilidad y legalidad documental.
- 3.8 Dicha situación representa un riesgo significativo para la institución, ya que compromete la validez jurídica de los documentos utilizados en el proceso de otorgamiento del crédito, lo que a su vez puede afectar la eficacia probatoria de los expedientes en eventuales procesos de cobro judicial, fiscalización o control posterior. Además, expone a la organización a cuestionamientos sobre la autenticidad de los actos administrativos y consecuentemente disminuye la seguridad jurídica.

Oportunidad de Mejora 2: Ausencia de normativa interna para archivo y conservación de documentos electrónicos

- 3.9 Durante el proceso de revisión de expedientes relacionados con el otorgamiento de crédito del Sistema de Ahorro y Préstamo, se seleccionó, con la finalidad de observar la forma de archivo y conservación, los siguientes documentos que son firmados digitalmente:
- Apertura de solicitud de crédito;
 - Comprobante de solicitudes (desembolso de crédito);
 - Aperturas de garantías.

Encontrando que, el almacenamiento digital se realiza según criterios personales de cada funcionaria, unos son archivados en carpetas de la computadora, otros en la nube y otros documentos se mantienen en los respectivos correos electrónicos.¹

- 3.10 La anterior situación inobserva la siguiente normativa:
- a) Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292) dispone que las instituciones públicas tienen la obligación de implementar controles eficaces sobre la gestión de la información, lo anterior, incluye los documentos electrónicos.

*“Artículo 16.-**Sistemas de información.** Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.*

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

¹ Se revisó la forma de archivo de los avalúos, encontrando que, se mantienen debidamente almacenados.

a) *Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna (...)*

c) *Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.”*

- b) Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC Masificación de la implementación y el uso de la firma digital en el sector público costarricense, que establece que se deben conservar apropiadamente los documentos electrónicos firmados digitalmente:

*“Artículo 6°-En todo momento, los mecanismos de firma digital certificada deberán implementarse respetando la normativa vigente al respecto, garantizando así la validez de las firmas digitales en el tiempo, **potenciando** la interoperabilidad en el intercambio de documentos electrónicos entre instituciones, **la apropiada conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente**, y el valor legal de la interacción entre el ciudadano y la institución por medios electrónicos a través del tiempo.” (El resaltado no pertenece al original).*

- 3.11** Al consultar a las personas funcionarias de la Unidad de Gestión de servicios, sobre si existen lineamientos a lo interno de la Unidad para clasificar, ordenar, ubicar, tiempo de conservación y funcionario encargado del archivo, indicaron que, actualmente, no hay lineamientos para mantener expedientes digitales.

Al consultar a la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento sobre la ausencia de dichos lineamientos, indicó que cuando ingresó al departamento, ese control de respaldo de firmas digitales no existía, se creó una carpeta compartida donde se encuentran los avalúos, y hay otra que se había creado para que los analistas guardaran los expedientes firmados.

Se consultó, adicionalmente, a qué obedece que los analistas no estén alimentando la carpeta creada para tal fin, indica que la encargada de la unidad ha estado ausente recurrentemente por temas de incapacidad, se tiene programada una reunión para subsanar ese tema.

- 3.12** La ausencia de lineamientos institucionales para el archivo y conservación de documentos electrónicos ha derivado en una gestión documental no estandarizada, en la que cada funcionario define de forma individual el lugar y método de resguardo de la información, esta situación ha generado desorganización en el manejo de documentos clave relacionados con los créditos del SAP, como solicitudes, comprobantes de desembolso y garantías.

- 3.13** Lo anterior representa alto riesgo para la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información institucional, afectando la capacidad de recuperación oportuna de documentos críticos ante procesos de control, fiscalización o gestión judicial. Además, limita la posibilidad de responder de manera adecuada en procesos de auditoría, control interno o en eventuales gestiones judiciales, afectando la confiabilidad y eficiencia institucional.

Oportunidad de Mejora 3: Ausencia de actualización y seguimiento a los riesgos del área

- 3.14** Al consultar a la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento, sobre si ha identificado el Departamento los riesgos relacionados con los procesos del Sistema de Ahorro y préstamo, indica que:

“Cuando la subgerencia General envió un oficio relacionado con los riesgos, participó en una reunión y posteriormente, remitió la matriz de riesgos el 14 de febrero del 2025, a la fecha no se tiene información al respecto.”

Indica Doña Guiselle que *“en años anteriores si se realizó la tarea de la identificación de los riesgos, sin embargo, se le dio seguimiento hasta este año con la subgerencia General, está en proceso, a la espera de los resultados del análisis del riesgo.”*

Durante el presente estudio se identificó situaciones de riesgo, por ejemplo:

Para el expediente de crédito 12 684, la firma “física” del Representante de la empresa que solicita el crédito, es una firma copia en los siguientes documentos:

- Solicitud de préstamo (folio 101);
- Declaración jurada para trámite de solicitud de crédito del Sistema de Ahorro y Préstamo (folio 107 y 108);
- Declaración jurada para compra de terreno (folio 109);
- Autorización para que un tercero tramite el crédito de compra y construcción (folio 110);
- Adenda al contrato de ahorro y préstamo (folio 123 firmado al reverso, reverso sin número de folio);
- Adenda al contrato de ahorro y préstamo (folio 125 firmado al reverso, reverso sin número de folio).

Al consultar a la Unidad de Administración de Canales de Servicios sobre las razones por las cuales la firma del cliente es una copia indica que:

“No hay políticas que indiquen que las firmas deben ser de puño y letra del cliente o cualquier, en la tramitología se aceptan documentos de esa forma, ya que de ser así estaría establecido en los diferentes trámites. Además, se toman en consideración principalmente aquellos clientes que viven lejos, limitaciones con los permisos laborales, entre otros. Lo que se hace es verificar que la firma efectivamente sea la del cliente. La comisión de crédito valida también los documentos y el proceso antes de aprobar el crédito. La autorización para que un tercero pueda tramitar o presentar una solicitud de crédito a un cliente, no necesariamente debe estar autenticada o protocolizada por abogado, este trámite no implica que al autorizado se le brinde información del cliente, además, toda comunicación o solicitud, es directamente con el cliente.”

La anterior situación refleja brechas en el control interno, el departamento no ha identificado los riesgos de esta práctica, la cual podría comprometer la validez de los actos administrativos, afectar la trazabilidad y legalidad de los expedientes.

3.15 Por tanto, lo identificado incumple lo establecido en la Ley General de Control Interno, Ley N.º 8292, con respecto a:

“Artículo 13.-Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.”

Además, se incumple lo establecido en el Marco Orientador SEVRI Institucional, en lo relacionado con:

Apartado 5 Responsabilidades

“III. Identificar, analizar, evaluar, administrar y dar seguimiento a los riesgos inherentes que puedan incidir sobre el logro de los objetivos definidos a cumplir por cada área.”

- 3.16** Aunque el Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento ha participado en esfuerzos institucionales de gestión de riesgos, no se ha dado un apropiado seguimiento a través del tiempo, desde la aprobación del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional-SEVRI en el año 2021.
- 3.17** Esta situación está relacionada con una débil cultura organizacional en torno a la gestión del riesgo, incluyendo la falta de claridad sobre el apetito de riesgo institucional, es decir, el nivel de riesgo que se está dispuesto a asumir en función de los objetivos.
- 3.18** La falta de seguimiento a los riesgos identificados en los procesos del SAP limita la capacidad del departamento para anticiparse a situaciones que puedan afectar el logro de sus objetivos. Esta ausencia de monitoreo dificulta la implementación oportuna de medidas correctivas y preventivas, lo cual incrementa la exposición de la institución a riesgos operativos, legales y reputacionales.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1** De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:
- 4.2** Del análisis realizado por esta Auditoría Interna se concluye que la gestión actual de los documentos electrónicos, la verificación de firmas digitales y el seguimiento a los riesgos institucionales relacionados con el Sistema de Ahorro y Préstamo presentan debilidades que afectan la eficacia del sistema de control interno, en detrimento de la seguridad jurídica, la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información institucional.
- 4.3** Se evidenció que no se han definido lineamientos formales para la verificación de firmas digitales, lo que ha generado prácticas no estandarizadas por parte del personal responsable. En algunos casos, se han incorporado a los expedientes documentos que no cumplen con los requisitos técnicos necesarios para garantizar su autenticidad y validez, lo cual representa un riesgo para la legalidad de las actuaciones institucionales y para su eventual defensa en sede administrativa o judicial.
- 4.4** Asimismo, se constató la ausencia de un procedimiento institucional para el archivo digital de los documentos que conforman los expedientes del SAP. Esta situación ha derivado en una gestión documental dispersa y poco controlada, ya que los funcionarios utilizan medios no oficiales para el resguardo de la información, lo que limita la trazabilidad, disponibilidad y conservación de documentos clave.
- 4.5** En cuanto a la gestión de riesgos, si bien se identificaron acciones previas, no se ha dado continuidad al seguimiento ni se han generado procesos internos que permitan monitorear en forma oportuna los riesgos vinculados a los procesos del departamento. Además, se observa una débil apropiación del concepto de apetito de riesgo, lo que dificulta establecer criterios claros sobre los niveles de riesgo aceptables y limita la capacidad de priorizar acciones preventivas y correctivas ante eventos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.
- 4.6** En conjunto, las situaciones señaladas evidencian la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en aspectos clave como la validación documental, la gestión de la información digital y el enfoque preventivo frente a los riesgos. La atención oportuna a estas oportunidades de mejora contribuirá al cumplimiento de la normativa vigente, al resguardo del interés institucional y a la mejora continua de los procesos asociados al Sistema de Ahorro y Préstamo.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Para la implementación de las oportunidades de mejora, determinadas en el presente informe se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas en forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión, al robustecimiento de los procesos, cumplimiento en cuanto al control interno institucional y en general al cumplimiento del ordenamiento jurídico que rige en la materia.

Al Encargado del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento o a quien, en su lugar ocupe la asignación:

Número de recomendación	Detalle de la recomendación	Riesgo	Plazo de Implementación
1	<p>Establecer los mecanismos de control interno para la recepción y verificación de los documentos digitales, e incorporarlos en políticas, normas o procedimientos según corresponda.</p> <p><i>Ver Oportunidad de Mejora no. 1: párrafos del 3.2 al 3.8</i></p>	Alto	31 de julio 2025
2	<p>Realizar las gestiones o coordinaciones necesarias, para capacitar a los funcionarios, con la finalidad desarrollen competencias técnicas para reconocer, interpretar y validar las firmas digitales en documentos electrónicos.</p> <p><i>Ver Oportunidad de Mejora no. 1: párrafos del 3.2 al 3.8</i></p>	Alto	31 de julio 2025
3	<p>Definir los mecanismos de control necesarios, para la gestión, el archivo y conservación de los documentos electrónicos relacionados con el otorgamiento de crédito del Sistema de Ahorro y Préstamo e incorporarlos en políticas, normas o procedimientos según corresponda.</p> <p><i>Ver Oportunidad de Mejora no. 2: párrafos del 3.9 al 3.13</i></p>	Alto	29 de agosto 2025
4	<p>Establecer y dejar debidamente documentados, los mecanismos de control interno para identificar, analizar, evaluar, administrar y dar seguimiento a los riesgos que puedan incidir sobre el logro de los objetivos.</p> <p><i>Ver Oportunidad de Mejora no. 3: párrafos del 3.14 al 3.18</i></p>	Alto	31 de julio 2025

Atentamente,

Tatiana Enríquez Martínez
Profesional Especialista de Auditoría interna

Henry Arley Pérez
Auditor Interno

C: Consecutivo 2025