

AUDITORIA INTERNA

Al contestar refiérase
al oficio N°MIVAH-AI-117-2015

San José, 08 de diciembre del 2015

Señor
Rosendo Pujol M.
Ministro



Asunto: Remisión del informe "*Estudio sobre las actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos. AO-ESP-002-2015*"

Estimado señor:

Aprovecho la oportunidad para saludarlo. Se adjunta el informe señalado en el asunto de referencia, realizado por la Sra. Lizeth Segura C. funcionaria de esta Auditoria.

El borrador del informe fue comentado el 9 de noviembre de 2015 con los siguientes funcionarios de la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos: Sra. Mariam Pérez, Sra. Jenny Liberoff, Sr. Eduardo Morales y Sra. Lorena Araya.

Según procede se otorgaron 5 días hábiles, para que se realizaran las observaciones al informe borrador, transcurridos sin ninguna sugerencia se emite el informe final.

Con la mayor estima y consideración,

Original }
Firmado } *Adolfo Rojas Carrera*

Adolfo Rojas Carrera
Auditor General



C. Digital Sra. Mariam Pérez G. Directora DVAH
Sra. Jenny Liberoff N. Jefatura DDIS
Sra. Lorena Araya C. Jefatura DOVC
Sr. Eduardo Morales Q. Jefatura DATV

Archivo/Expediente

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

AI-117-2015

San José, 08 de diciembre de 2015.

1. Antecedentes

En cumplimiento del Plan Anual de trabajo del 2015, se realiza el Estudio *“Sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos”*;

2. Objetivos del estudio

- **Objetivo general:** Identificar la metodología tanto en el desarrollo de las actividades seleccionadas como en el seguimiento por parte de las diferentes unidades que conforman la Dirección de Vivienda.

2.1 Objetivos específicos

2.1.1 Uso de una metodología para el desarrollo de las actividades. seleccionadas en el PAO 2014; a saber:

- Elaboración de diagnósticos y propuestas de modelos de intervención, en materia de vivienda y asentamientos humanos, en cantones.
- Implementación de un plan piloto de capacitación a municipalidades, en atención y seguimiento de emergencias.
- Implementación del índice de satisfacción ciudadana en proyectos de vivienda realizados al amparo del artículo 59 de la ley del SFNV.

2.1.2 Identificar los productos generados a partir de las actividades seleccionados y determinar la existencia de una metodología para el seguimiento de los mismos.

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

3. Alcance del estudio

El alcance del estudio abarcó el período de 2014; además se usó información del 2015 acotando en este apartado que para el año 2015, aun no se cuenta con un Plan Anual Operativo, oficializado.

El estudio se realizó de conformidad con:

- Plan Anual Operativo Institucional 2014.
- Evaluación Plan Anual Operativo (DVAH) 2014 _ UPI
- Ley de presupuesto 2014 Título 215 Programa 811 Proyección a la Comunidad.
- Las Normas Generales de Auditoria para el Sector Público dictadas por la Contraloría General de la República (R-DC-064-2014) publicadas en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014.
- Ley General de Control Interno, No. 8292
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

4. Comentarios:

4.1 Sobre la metodología en la elaboración de las actividades programadas

Como parte del Plan Anual Operativo 2014, la Dirección de Vivienda y más específicamente el Departamento de Diagnóstico e Incidencia Social (DDIS), realizó Diagnósticos en los cantones de Turrialba, Matina y Siquirres. En esos diagnósticos, tuvo una participación importante el Departamento de Análisis Técnico de Vivienda (DATV).

La Auditoria se avocó a revisar la forma en que se realizan los diagnósticos determinándose que para su realización tanto el Departamento de Diagnostico e Incidencia Social como el Departamento de Análisis Técnico de Vivienda cuenta con una metodología adecuada para la realización de los mismos.

En cuanto al Índice Global de Satisfacción Ciudadana se observa que implican varios procesos: Primero la elaboración de la Metodología y Validación Estadística del índice Global de Satisfacción Ciudadana. Ésta realizada en el 2012 – 2013 por funcionarios del Departamento de Orientación y Verificación de Calidad y funcionarios

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

de la Dirección de Gestión Integrada del Territorio en específico del Departamento de Información en Ordenamiento Territorial.

A partir de la metodología y validación del Índice Global de Satisfacción Ciudadana 2012-2013, mediante la aplicación de este instrumento en el 2014 se obtuvo el documento denominado: "Índice Global de Satisfacción Ciudadana, Resultados Región Huetar Caribe 2014".

En cuanto a la actividad de Implementación de un plan piloto de capacitación a municipalidades, en atención y seguimiento de emergencias, se determinó la existencia del Programa de Capacitación en Atención de Emergencias formulado por el Departamento de Análisis Técnico de Vivienda, cuyo objetivo es *"Dotar a las personas que laboran en las Municipalidades de información en aspectos concernientes al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, para la atención y seguimiento de emergencias, con el fin de que los Gobiernos locales participen activamente en la solución al problema habitacional de las familias afectadas por las emergencias."*

En conclusión las actividades que fueron objeto de estudio, fueron elaboradas siguiendo la metodología establecida.

4.2 Sobre la eficacia y oportunidad de las actividades del PAO 2014.

Mediante oficio DVAH-0591-2015 recibido en esta Auditoria el 11 de setiembre de 2015, la Sra. Marian Pérez G. Directora de Vivienda indica: ***"los diagnósticos realizados en los cantones de Siquirres, Matina y Turrialba se encuentran en la carpeta compartida de esta Dirección. Sin embargo, al asumir la conducción del MIVAH los jefes nombrados por la administración Solís Rivera, se plantearon cambios en directrices, lineamientos y prioridades lo que conllevó la necesaria programación de nuevas acciones. Por ello, aunque se concluyeron estos diagnósticos, no se continuó con el proceso de oficialización de los documentos, acción que debe ser retomada"***

En relación con el índice de satisfacción ciudadana, que corresponde al Departamento de Orientación y Verificación de la Calidad mediante el oficio DOVC-022-2015 recibido en esta Auditoria el 21 de setiembre de 2015, la Sra. Lorena Araya Cisneros, Jefe del Departamento de Orientación y Verificación de la Calidad indica: ***"La metodología del Índice de Satisfacción Ciudadana, fue enviada para su"***

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

conocimiento a la Señora Directora Mariam Pérez G., así como al señor Ministro, Rosendo Pujol M." De esas Dependencias no hubo respuesta sobre la metodología.

En cuanto a la actividad de Implementación de un plan piloto de capacitación a municipalidades, en atención y seguimiento de emergencias, para el 2014 se tenía como meta impartir 10 sesiones de capacitación, de las cuales se realizaron 7 en las siguientes municipalidades: Escazú, Heredia, Alajuela, Nandayure, La Cruz, Liberia y Hojancha, para un 70% de cumplimiento. Debido al cambio de Gobierno y a las nuevas prioridades Institucionales, hubo que reprogramar y priorizar tareas, razón por la cual esta no se completó en su totalidad¹.

Se observa que las actividades programadas y realizadas en el 2014, aún cuando fueron cumplidas siguiendo una metodología apropiada, no alcanzaron su eficacia debido a que las nuevas autoridades tienen otras prioridades. Se hacen grandes esfuerzos, cuantioso gasto en recurso humano y financiero sin ninguna utilidad. De esta forma se ve deteriorada la eficacia y la oportunidad del producto de las actividades programadas.

Es necesario mencionar que si las nuevas autoridades hubieran revisado las actividades programadas, concluyendo que no estaban dentro de sus prioridades lo sano era hacer una variación a las mismas para que las unidades que conforman la Dirección de Vivienda realizaran actividades acordes con las nuevas priorizadas y de esa forma hacer un uso racional de recursos públicos. Recordemos que el PAO como instrumento de planificación es sumamente flexible.

Como se comentó en el punto anterior, los diagnósticos y la labor en general que se desarrolla en la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos sigue un esquema profesional sin embargo, presentan debilidades en la "eficacia y oportunidad". Haciendo eco del comentario de la señora Pérez, en el 2014 se realizan diagnósticos, el índice de satisfacción ciudadana y el plan piloto para asuntos de emergencia, los cuales no tuvieron impacto y quedaron sin uso. Como factores se puede mencionar:: Los diagnósticos no fueron trasladados al señor Ministro como insumo para la rectoría, el índice global de satisfacción ciudadana no se ha utilizado; sino que fue mencionado en la memoria y lo correspondiente a las capacitaciones en atención de emergencias no se define como prioritario para el presente Gobierno.

¹ Evaluación PAO 2014

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

Un efecto importante de la situación es que los estudios que se venían haciendo pierden efectividad y oportunidad por cambio de planes y directrices de las nuevas Autoridades.

4.3 Sobre el mecanismo de seguimiento de las actividades objeto de estudio:

Se observa en la Dirección de Vivienda tres actividades importantes realizadas y analizadas por la Auditoría, en apartados anteriores. Este apartado contiene el desarrollo del tema del seguimiento tal y como lo señala las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado **“6.1 Seguimiento del SCI El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.”**

Antes que todo, debemos señalar que no basta con realizar diagnósticos y estudios si no existe un programa de seguimiento que favorezca la retroalimentación del sistema en forma oportuna para la toma de decisiones y generación de directrices.

Mediante oficio DVAH-0591-2015 recibido en esta Auditoría el 11 de setiembre de 2015, la Sra. Marian Pérez G. Directora de Vivienda indica: **“si bien a la fecha no se ha realizado ningún tipo de mecanismo de seguimiento de estos diagnósticos, así como los diagnósticos realizados en años anteriores (2013, 2012) fueron entregados a las Municipalidades, con el fin que ellos como actores principales, toman esta información como insumo para sus labores...”**

En cuanto al mecanismo de seguimiento la Auditoría Interna ya había hecho referencia a esa debilidad en el AI-161-2014 del 16 de diciembre de 2014 Informe Gerencial “Estudio sobre Gastos de Viaje al Interior y Exterior del País FO-FIN-003-2014” recomendando lo siguiente **“Es relevante que la Directora de Vivienda y Asentamientos Humanos establezca un mecanismo para el seguimiento de recomendaciones emitidas en los informes de Auditorías de Calidad y demás**

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

informes. El mecanismo debe recoger todos los informes emitidos en un periodo predeterminado. Esta recomendación debe ser implementada a más tardar el 31 de enero del 2015.”

Al no contar con un programa de seguimiento, la Dirección de Vivienda, está expuesta además de incumplir con la norma de control interno ya citada, a ~~límita~~ conocer oportunamente el uso que se le dio al trabajo que fuera realizado, y la retroalimentación, elemento importante para el programa de mejora continua.

5. Conclusión

De acuerdo con lo señalado en los puntos anteriores, las actividades del PAO son desarrollados bajo una metodología previamente establecida por los diferentes departamentos de la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos. Si bien las actividades seleccionadas fueron realizadas en forma satisfactoria estas no alcanzaron su eficacia al no cumplir con el proceso de oficialización por parte de las autoridades respectivas.

En cuanto a la debilidad en el seguimiento de las actividades, se presenta por la ausencia de mecanismos que permitan realizar el mismo y así lograr determinar si las actividades realizadas logran agregar valor a la función rectora del MIVAH, si representan insumos significativos para la emisión de directrices, o bien es necesaria para la retroalimentación y mejora continua de la labor que se desarrolla.

6. Recomendaciones

Es importante hacer el siguiente recordatorio en relación con los plazos para cumplir con las recomendaciones, según la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.

*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**

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

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 37. —**Informes dirigidos al jerarca.** Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.”*

Al señor Ministro de Vivienda y Asentamientos Humanos

6.1 Revisar, analizar y decidir el uso que se le puede dar a los productos de la Dirección de Vivienda realizados en el 2014 y que fueron objetos del estudio. Considerando que su elaboración siguió una metodología. De esa forma se aprovecharían los recursos públicos que fueron destinados a la elaboración de los diagnósticos. **Ver puntos 4.1 y 4.2 Termina no mayor a tres meses.**

6.2 Instruir a los responsables de la ejecución de las recomendaciones indicadas, para que se cumplan e informar a esta Auditoría su puesta en ejecución.

A la Directora de Vivienda y Asentamientos Humanos

AO-ESP-002-2015 Estudio sobre la gestión y actividades que realiza la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

6.3 Implementar un mecanismo de seguimiento al producto de las actividades programadas por la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos que ayude a determinar la utilidad y el valor que agregan a la rectoría del sector. **Ver punto 3. A más tardar el 29 de enero de 2016.**

A las jefaturas de los Departamento de: Diagnóstico e Incidencia Social, Análisis Técnico de Vivienda, Orientación y Verificación de la Calidad.

6.4 Elaborar una metodología de seguimiento de los productos elaborados como cumplimiento de las actividades programadas, con el propósito de retroalimentar la labor y el uso que se les da a los mismos. **Ver punto 4.3 a más tardar el 29 de enero de 2016.**