



**AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE AUDITORÍA  
IA-AR-011-2019  
AVANCE PARTE "A"**

***"Estudio Antigüedad de saldos en las carteras administradas por el INVU"***

***18 de setiembre de 2019***

*“Estudio Antigüedad de saldos en las carteras administradas por el INVU”*

**Contenido**

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
ORIGEN DEL ESTUDIO.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
ALCANCE.....	4
VALOR AGREGADO .....	4
METODOLOGÍA APLICADA (MARCO DE REFERENCIA) .....	4
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES (LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO, ART NOS. 36 Y 37)....	5
LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	5
ANTECEDENTES (GENERALIDADES ACERCA DE LA AUDITORÍA) .....	5
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	6
<b>2. RESULTADOS .....</b>	<b>7</b>
HALLAZGO N° 1: ANTIGÜEDAD DE SALDOS EN CARTERAS INVU SUPERIOR A 3 AÑOS Y MÁS (10 AÑOS) .....	7
HALLAZGO N° 2 DESATENCIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO .....	9
HALLAZGO N° 3: NO USO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “COLLECTOR” .....	10
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>15</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

Esta Auditoría es de carácter regular tuvo como propósito analizar la labor de la Unidad Finanzas – Cobros del INVU, el período de estudio comprende las carteras al 06 de agosto del año en curso y, ampliándose en los plazos que fue necesario; respecto al cumplimiento de la normativa vinculante vigente en el área de cobros, procurando generar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Este estudio de auditoría se realiza dado la relevancia que reviste para la Administración Activa del INVU, el disponer cada día un buen mejor y funcionamiento de la Unidad Finanzas – Cobros, ya que los servicios que brinda la unidad coadyuvan en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El área de Cobros tiene como finalidad la recaudación de ingresos por recuperación de la cartera de préstamos de la Institución, siendo esta a su vez la recaudación su principal responsabilidad mediante los siguientes mecanismos de pago: Cajas Invu (Banco de Costa Rica), depósitos bancarios, conectividad y deducción de salario y es de fundamental importancia para la Auditoría Interna realizar valoraciones de control interno, con el fin de identificar oportunidades de mejora para fortalecer los controles existentes.

Como resultado de la auditoría realizada se desprende los siguientes aspectos:

- a. Se observaron 387 operaciones que tiene una antigüedad superior a los 10 años, si bien es cierto la Administración Activa presente de manera mensual un informe de morosidad a los Miembros de la Junta Directiva, este se enfoca en la morosidad y no realiza un análisis de la antigüedad de las operaciones sobre las cuales eventualmente aplica la caducidad.
- b. La Unidad de Finanzas – Cobros no realiza gestiones de cobros que permitan disminuir el grado de morosidad, actualmente se concretó un addendum al contrato maestro entre CORREOS de Costa Rica y el INVU, con la finalidad de que se brinden los servicios de gestión de cobros.
- c. Desde la puesta en marcha del sistema automatizado (1 año y 8 meses desde la implementación) del sistema COLLECTOR (el cual permitiría llevar un estricto seguimiento al proceso de cobro, desde control de llamadas telefónicas, envío de notificaciones de cobro hasta el cobro administrativo. Modulo que permitiría llevar una bitácora de gestión que facilite la aplicación de medidas de control como el manejo de cobro judicial) no ha sido utilizado.

Sobre el particular, está Auditoría Interna efectuó las recomendaciones que considero pertinentes y que contribuyen al mejoramiento del sistema de control interno.

**“Estudio Antigüedad de saldos en las carteras administradas por el INVU”**

**1. INTRODUCCION**

Origen del estudio

- 1.1 La auditoría con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2019, el cual es de conocimiento de los miembros de la Junta Directiva según la Sesión Nº 6346 de fecha 01 de noviembre de 2018, realizó un **“Estudio antigüedad de saldos en las carteras administradas por el INVU”**.

Objetivo general

- 1.2 Verificar la existencia de un análisis de la antigüedad de los saldos en cartera de créditos del INVU y SAP.

Objetivos específicos

- 1.3 Determinar la razonabilidad de la antigüedad de las operaciones crediticias del INVU y del SAP.
- 1.4 Verificar las acciones efectuadas por la Administración Activa para mejorar la morosidad de las carteras.

Alcance

- 1.5 La auditoría abarcó la revisión de la normativa, las actividades y los controles ejercidos al proceso de control interno institucional. El período de estudio comprende las carteras al 06 de agosto del año en curso y, ampliándose en los plazos que fue necesario.

Valor agregado

- 1.6 La Auditoría Interna procura contribuir en el mejoramiento administrativo y operativo del proceso de control interno<sup>1</sup> del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (*de ahora en adelante denominado INVU*), así como, en la calidad de la información resultante de la actividad, fortaleciendo el control interno y coadyuvando al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Metodología aplicada (Marco de referencia)

- 1.7 El presente estudio fue realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por la Contraloría General de la República.
- 1.8 El respaldo documental del estudio se obtuvo directamente del Sistema denominada ABANKS y COLLECTOR y mediante las entrevistas realizadas al Jefe del Departamento Administrativo Financiero y al Encargado de la Finanzas – Cobros.
- 1.9 Se aplicaron diferentes pruebas de auditoría para verificar y analizar la información suministrada por la administración activa para el período comprendido al 06 de agosto de 2019, y ampliándose hasta donde sea necesario, en aras del cumplimiento de la normativa vinculante tanto interna como externa.

<sup>1</sup> Artículo 7.- *Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Ley General de Control Interno No. 8292*

Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, Art Nos. 36 y 37).

- 1.10 Art. 36 Informes dirigidos a los titulares subordinados, Este artículo establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implantación de las recomendaciones otorgadas. Si discrepa de éstas, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva General, con copia a esta Auditoría, exponiendo por escrito las razones por las cuales objetan las recomendaciones del informe y proponiendo soluciones alternas para los hallazgos detectados.

Art. 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.

Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría

- 1.11 Durante el desarrollo del estudio, se presentó una limitación ya que la Coordinadora del área de Cobros se encontraba de vacaciones desde el pasado 3 de junio hasta el 4 de setiembre del año en curso.

Antecedentes (Generalidades acerca de la Auditoría)

- 1.12 El 24 de agosto de 1954 mediante la Ley N° 1788, se crea el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo como entidad autónoma especializada y con recursos jurídicos, administrativos, técnicos y financieros. Con la finalidad de contribuir con el ordenamiento territorial del país, facilitar soluciones de vivienda de interés social y para la clase media.
- 1.13 Los recursos del INVU, son provenientes del ahorro de los clientes y la recaudación de préstamos (amortización e intereses). Además, se obtienen recursos por arrendamientos, tarifas de urbanismo e intereses por las inversiones.
- 1.14 La Unidad de Finanzas-Cobros tiene como finalidad la recuperación de la cartera de préstamos SAP e INVU mediante los siguientes mecanismos de pago: Cajas INVU (Banco de Costa Rica), depósitos bancarios, conectividad y deducción de salario.
- 1.15 La Unidad de Finanzas-Cobros se encuentra supervisada por el Encargado de Finanzas, y ésta a su vez por el Departamento Administrativo - Financiero, el cual depende de la Gerencia General; en lo que interesa se identifica como personal clave a los funcionarios:
- Lic. Wilman Carpio Gutiérrez, inicia a laborar en el INVU a partir del 01 de julio de 2016; actualmente nombrado en firme en la plaza de Encargado 2 (*nombramiento en propiedad*), siendo funcionario activo a la fecha, ocupando el puesto de Encargado de Finanzas.
  - Licda. Xinia Brenes Brenes, inicia a laborar en el INVU a partir del 16 de octubre de 1986; actualmente nombrada en firme en la plaza de Profesional Jefe Servicio Civil 1 (*nombramiento en propiedad*), siendo funcionaria activa a la fecha, ocupando el puesto de Coordinadora de UF-Cobro Administrativo.
  - Lic. Percy Ávila Picado inicio a laborar en el INVU a partir del 01 de junio de 2017; actualmente nombrado en firme en la plaza de Jefe Administrativo Financiero (*nombramiento en firme*) siendo funcionario activo a la fecha, ocupando el puesto de Encargado del DAF.

Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría

- 1.16 Mediante los oficios AI-225-2019 y AI-226-2019 de fecha 30 de agosto de 2019, se remitió a consulta el borrador del Informe al Lic. Wilman Carpio Gutiérrez Encargado de la Unidad de Finanzas – Cobros, Percy Ávila Picado Jefe Departamento Administrativo Financiero y al Lic. Marcho Hidalgo Zúñiga Gerente General.
  
- 1.17 Mediante los oficios GG-772-2019 y DAF-UF-178-2019 de fechas 3 y 13 de setiembre del año en curso, la Gerencia General y de la Unidad de Finanzas – Cobros brinda respuesta al presente informe, las observaciones facilitadas al borrador se incorporan en el **ANEXO A**.

## 2. RESULTADOS

- 2.1 La Administración Activa ha realizado importantes avances como esfuerzos en la disminución de la morosidad de las carteras administradas (INVU y SAP), no obstante producto del estudio se observan oportunidades de mejora, a saber:

### Hallazgo N° 1: Antigüedad de saldos en carteras INVU superior a 3 años y más (10 años)

- 2.2 Al realizar el análisis de la antigüedad de saldos de las carteras de préstamos administradas por el INVU, en el rango “*más de 180 días*” con fecha de corte 06 de agosto del presente año, se determinó la existencia de operaciones con una antigüedad superior a 10 años, lo anterior puede eventualmente generar operaciones muy antiguas que no sean recuperables a corto plazo, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01**  
**Antigüedad de saldos**  
**Rango “Más de 181 días”**  
**al 6 de agosto de 2019**

Años	INVU	SAP	Total en colones	%
Más de 10 años	157 531 566,10	1 399 960,00	158 931 526,10	1,89%
Más de 5 años y menos de 10 años	83 093 660,47	103 182 255,48	186 275 915,95	2,22%
Más de 4 años y menos de 5 años	73 028 966,70	21 166 500,67	94 195 467,37	1,12%
Más de 3 años y menos de 4 años	58 802 320,26	231 903 360,72	290 705 680,98	3,46%
Más de 2 años y menos de 3 años	41 749 962,37	587 577 251,60	629 327 213,97	7,49%
Más de 1 año y menos de 2 años	348 125 649,97	2 372 866 618,59	2 720 992 268,56	32,38%
Más de 181 días y menos de 1 año	1 030 262 733,31	3 293 099 378,75	4 323 362 112,06	51,45%
<b>Totales</b>	<b>1 792 594 859,18</b>	<b>6 611 195 325,81</b>	<b>8 403 790 184,99</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Abanks<sup>2</sup>.

- 2.3 Como se puede observar hay ₡158,9 millones de colones (en el **ANEXO B** se detalla la cantidad de operaciones) en el rango de “*más de 181 días*” en operaciones que superan los 10 años, las cuales eventualmente puede estar en grado de prescripción.

- 2.4 En cuanto al eventual grado de prescripción, el artículo N° 471 párrafo segundo del Código Civil establece:

*“ARTÍCULO 471.- Las inscripciones en el Registro Público solo se extinguen, en cuanto a terceros, por la cancelación o la inscripción de la transmisión del dominio o derecho real inscrito, a favor de otra persona.*

*Las hipotecas inscritas, comunes o de cédulas, que aparezcan vencidas por más de diez años sin que el Registro manifieste circunstancias que impliquen gestión cobratoria, reconocimiento del crédito u otra interrupción de la prescripción, no surtirán efectos en perjuicio de terceros después de ese plazo. El registrador, al inscribir nuevos títulos relativos a la finca, hará caso omiso de tales gravámenes y los cancelará.” (lo subrayado no consta en el original)*

- 2.5 El Código de Comercio de Costa Rica en el artículo 968, establece:

*“Las acciones que se deriven de actos y contratos comerciales, prescriben con arreglo a las disposiciones de este capítulo. La prescripción se opera por el no ejercicio del derecho respectivo dentro del plazo legalmente indicado.*

<sup>2</sup> Detalle de operaciones con 181 o más días de atraso consolidado, tabla BPR6125.

*(Nota de Sinalevi: Mediante el artículo único de la ley N° 3416 del 3 de octubre de 1964; se interpretó este numeral en el sentido de que “la prescripción de las acciones que se deriven de actos y contratos mercantiles, se regirá por las disposiciones del capítulo a que ese artículo se refiere, salvo en cuanto a las hipotecas comunes o de cédulas, que continuarán rigiéndose por la prescripción de diez años.” (lo subrayado no consta en el original)*

- 2.6 Por su parte la Ley General de Control Interno N°8292 en su artículo 8º-Concepto de sistema de control interno, establece:

*“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:*

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.” (lo subrayado no consta en el original)*

- 2.7 Al respecto, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422 señala en su artículo 3. Deber de probidad:

*“El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.” (lo subrayado no consta en el original)*

- 2.8 Adicionalmente, se identifica incumplimiento con lo establecido en el Instructivo para el cobro de operaciones morosas<sup>3</sup> en su artículo 4 el cual cita:

*“... El cobro administrativo deberá iniciar a más tardar a partir del primer mes de atraso conforme lo estipule la escritura pública que registra el crédito...” (lo subrayado no consta en el original)*

- 2.9 En consulta efectuada al Encargado de la Unidad Finanzas – Cobros sobre la existencia de operaciones que superan los 10 años señala lo siguiente:

*“Si, todas las operaciones que determinamos que están vencidas y no están en cobro judicial, se le hace cobro administrativo y se envían a cobro judicial”.*

- 2.10 Es importante indicar la Unidad de Finanzas remite a la Gerencia General de **manera mensual** Informe de Morosidad, el cual es presentado en las Sesiones de la Junta Directiva.

- 2.11 Si bien es cierto, la Administración Activa elabora un informe de morosidad, no presenta un análisis de antigüedad de saldos, lo cual conlleva a que exista poca información que apoye la toma de decisiones orientadas a ubicar a la institución en un *nivel de morosidad aceptable* y así promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales.

<sup>3</sup> Publicado en La Gaceta N° 218 del 10 de noviembre de 2009, según consta en el artículo único punto 3) del acta de la sesión extraordinaria N° 5770 del 9 de octubre de 2009.

## Hallazgo Nº 2 Desatención de la gestión de cobro administrativo<sup>4</sup>

- 2.12 Según lo indicado por el Jefe de Departamento Administrativo Financiero y por el Encargado de la Unidad de Finanzas – Cobros, la gestión de cobro no se está efectuando por parte del área de cobros, lo anterior se debe a las diversas tareas que tienen asignadas, lo anterior ha imposibilitado realizar dicha labor, lo citado tiene consecuencias directas en la morosidad de las carteras, en el efectivo disponible entre otros aspectos.
- 2.13 Lo indicado en el párrafo anterior contraviene lo establecido en la Política de Cobro Administrativo y Judicial en su apartado 2. Incumplimiento de la forma de pago el cual señala:
- “El incumplimiento de una sola cuota de la forma de pago acordada en escritura pública o cualquier otro requisito exigido por la Institución en el seguimiento de créditos otorgados, dará derecho a la Institución para, que una vez agotado el Cobro Administrativo, dar por vencidas y judicialmente exigible la totalidad de la deuda.*
- Entiéndase Cobro Administrativo como todas aquellas acciones que se realizan por cuenta del INVU a los deudores con atraso en su pago en tiempos mayores o iguales a 1 día y hasta los 60 días inclusive.”*
- 2.14 Por su parte el Manual de Procedimientos de Cobro Administrativo y Judicial establece en el apartado de Organización y funcionamiento del Área de Cobro:
- “... tiene como atribuciones el realizar el cobro en forma oportuna, crear y poner en práctica los mecanismos, diseñar o variar los procesos y establecer controles necesarios para hacer efectiva la recuperación de la cartera de crédito institucional, indistintamente de su estado (al día, atrasada y/o en cobro judicial”. (lo subrayado no consta en el original)*
- 2.15 Por su parte en el Capítulo I punto 2. Finalidad Unidad de Finanzas – Área de Cobros revela:
- “Él Área de Cobros tiene como finalidad, la administración y actualización de pagos a través del sistema Abanks de la cartera de crédito; así como la gestión de cobro de las carteras de crédito y ahorros, utilizando el sistema Collector, de tal forma que le permita al Instituto su sostenibilidad en el tiempo.” lo subrayado no consta en el original)*
- 2.16 De igual manera el Capítulo II, punto 2 COLLECTOR establece:
- “Los gestores administrativos podrán realizar la gestión de cobro desde dispositivos móviles como ...” lo subrayado no consta en el original)*
- 2.17 El Encargado de Finanzas – Cobros indica que las gestiones de cobro no se han efectuado ya que no cuentan con el personal suficiente y que todos tienen funciones asignadas y esta carencia se supone la cubrirá el Call Center.

---

<sup>4</sup> Gestión de Cobro: Actividad desarrollada por las entidades financieras consistente en encargarse del cobro de los efectos de sus clientes, definición obtenida del Manual de procedimientos de cobro administrativo y judicial, Versión 1. Por su parte el artículo 4º del Instructivo para el cobro de operaciones morosas establece: “... Por cobro administrativo se entiende toda aquella gestión que se realice para normalizar situaciones irregulares que presenten las operaciones de obligaciones financieras con el Instituto, previo a recurrir a la vía Judicial. El cobro administrativo debe iniciar a más tardar a partir del primer mes de atraso conforme lo estipule la escritura pública...”.

Actualmente se cuenta con un sistema de llamadas personalizadas para realizar los cobros Call Center” el cual, viene a soportar la gestión de cobros como herramienta contratada para ese fin. El pasado jueves 12 de setiembre de este año, se mantuvo una reunión con personeros de Correos de Costa Rica, con los cuales se abordaron temas relativos a la gestión y proceso de la contratación. Como parte del proceso, el lunes 16 de este mes, se llevará a cabo una visita y capacitación para el personal de Correos que se realizará en las instalaciones del INVU, como primera parte del proceso de atención de este servicio.

- 2.18 Actualmente, la Administración Activa se encuentra gestionando la firma del Addendum al Contrato Maestro con la entidad CORREOS de Costa Rica y el INVU, con la finalidad de que brinde el servicio de gestión de cobro.

### Hallazgo Nº 3: No uso de la herramienta tecnológica “COLLECTOR”<sup>5</sup>

- 2.19 A finales del año 2017 el INVU inicia la implementación del sistema ABANKS, lo cual ha implicado un replanteo, redefinición y reingeniería de los procesos en todas las áreas; siendo una de estas el área de Cobros.

- 2.20 Esta Auditoría constató que el sistema COLLECTOR no está siendo utilizado por los funcionarios del área de Cobros y en entrevista efectuada el día 20 de agosto del año en curso, al Jefe del Departamento Administrativo Financiero, se consultó si la herramienta tecnológica se está utilizando para registrar las gestiones de cobro de las operaciones, indicando al respecto: **NO**, el personal de cobros tiene asignado otras tareas; se está coordinando una capacitación incluyendo el Call Center con Correos de Costa Rica<sup>6</sup>.

- 2.21 Lo indicado anteriormente incumple lo establecido en el Manual de Procedimientos de Cobro Administrativo y Judicial Capítulo I en el punto 2. Finalidad Unidad de Finanzas – Área de Cobros indica:

*“Él Área de Cobros tiene como finalidad, la administración y actualización de pagos a través del sistema Abanks de la cartera de crédito; así como la gestión de cobro de las carteras de crédito y ahorros, utilizando el sistema Collector, de tal forma que le permita al Instituto su sostenibilidad en el tiempo.”*

- 2.22 De igual manera en el Capítulo II, punto 3 Asignación Automática de Cartera Total cita:

*“La asignación Automática de Cartera Total es un proceso interno que realizará el Supervisor del Área a través de la herramienta (software) llamado COLLECTOR ...”*

- 2.23 En consulta efectuada al Encargado de la Unidad de Finanzas – Cobros, sobre si el sistema COLLECTOR se están utilizando para registrar las diversas gestiones de cobro de las operaciones, indica lo siguiente:

*“No.  
Existe un plan y aprobación de capacitación (actualización) pero a pesar de que se tiene voluntad de hacerlo no se cuenta con el personal necesario para realizar todas las actividades operativas.” (lo subrayado no consta en el original)*

<sup>5</sup> El sistema debe permitir llevar un estricto seguimiento al proceso de cobro, desde control de llamadas telefónicas, envío de notificaciones de cobro hasta el cobro administrativo. Este módulo debe permitir llevar una bitácora de gestión que facilite la aplicación de medidas de control como el manejo de cobro judicial. Información obtenida del Cartel de licitación 2016LA-000006-0005800001.

<sup>6</sup> En sesión de Junta Directiva Nº 6395 de fecha 8 de agosto de 2019, artículo II inciso 7, se acuerda: “Solicitar a la Administración que tome las medidas requeridas para agilizar el contrato con CORREOS de Costa Rica”.

- 2.24 Si bien es cierto el área de Cobros se ha dedicado a otras labores, desde la implementación de la herramienta tecnológica (1 año y 8 meses aproximadamente), el sistema COLLECTOR no se ha utilizado, principalmente por la carencia de personal que permita realizar las gestiones de cobro.
- 2.25 En cuanto al uso de la herramienta tecnológica, está Auditoría en el informe AI-EE-001-2019 denominado "INFORME SOBRE LOS ENTREGABLES, CONTROL Y SEGURIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y CONTABLE DEL INVU - PARTE II", en apartado B. Control en la integridad, calidad y suficiencia de la información incluida en el sistema información, apartado 3.10 se indica:
- "Se encuentre pendiente la actualización de toda la información relacionada con la cartera de préstamos y activar el funcionamiento sistema Collector"*
- 2.26 En el mismo se establece la siguiente recomendación:
- "03-EE-2019 Instruir a la Gerencia General para que en un plazo razonable (ejemplo 3 meses), solicite a las diferentes dependencias del INVU, la actualización de toda la información relacionada con la cartera de préstamos, activar el funcionamiento del sistema Collector, se identifique y corrijan los errores de inclusión de conformación en la formalización de créditos aplicación y los desembolsos de construcción, concluir el cierre de los Estados Financieros - Periodo 2018, con el objetivo de minimizar la materialización del debilitamiento del sistema de control interno. (Ver párrafos del 3.10 al 3.13 de este informe) **Probabilidad: Alto**"*
- 2.27 Dicho informe fue de conocimiento de los miembros de la Junta Directiva en la sesión N° 6367 de fecha 28 de febrero de 2019, en el cual dicho cuerpo colegiado acordó:
- "C) Trasladar a la Gerencia General el estudio especial IA-EE-001-2019 para que atienda las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y elabore un cronograma para la implementación de las mismas. Acuerdo en firme."*
- 2.28 A la fecha del presente informe dicha recomendación se mantiene pendiente por parte de la Gerencia General.

### 3. CONCLUSIONES

El contar los Directores de la Junta Directiva como los representantes de las Gerencias de informes mensuales de la morosidad de las carteras administradas por el INVU, le permite evaluar y ubicarnos en el tiempo sobre el avance o retroceso de la recuperación de cartera, re-orientar la estrategia de gestión de cobro y una mejor la visión de negocio, contribuyendo con ello a la toma de decisiones más certeras, de ahí, la importancia que la institución adquiriera a partir de final del año 2017, una poderosa herramienta con bondades de integración automática que permita llevar el registro de las gestiones de cobro.

No obstante, el resultado del presente estudio determina una serie de oportunidades de mejora que pueden contribuir al mejoramiento del control interno y en la toma de decisiones a saber:

- 3.1 La Administración activa traslada de manera mensual a los Directores de la Junta Directiva, un informe de morosidad; no obstante, este último no muestra un análisis más detallado de la antigüedad de las operaciones, específicamente en rango de **más de 181 días de atraso**.
- 3.2 El área de Cobros por diversas tareas asignadas, no ha realizado gestión de cobros que permitan disminuir el grado de morosidad y la antigüedad de las operaciones; actualmente la Administración se encuentra en el proceso de la firma de un Addendum al contrato maestro ya formalizado con

CORREOS de Costa Rica, con la finalidad de que brinde el servicio de gestión de cobro a nuestra institución.

- 3.3 Desde la adquisición de las herramientas del sistema Abanks – Collector y Fond, han transcurrido en el INVU un tiempo de 1 año y 8 meses para la implementación de la nueva herramienta tecnológica. A la fecha del presente informe, el sistema COLLECTOR no está en funcionamiento por parte del área de Cobros.

#### 4. RECOMENDACIONES

- 4.1 De conformidad con las competencias conferidas en el artículo 12 inciso c) de la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones las cuales deberán ser cumplidas dentro del plazo establecido en los artículos 36, 37 y 38 de la citada Ley (Ver **ANEXO A**):

**Al Licenciado Marco Hidalgo Zúñiga en su calidad de Gerente General o a quien, en su lugar ocupe el cargo:**

<b>No.</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Prioridad</b>
<b>070-AR-2019</b>	Elaborar un estudio de cargas de trabajo para el área de cobros con la finalidad de valorar la posibilidad de incorporar más personal para reactivar la gestión de cobro y otras labores del área.  Ver Hallazgo N° 2, párrafos 2.12 al 2.18	<b>Alta</b>
<b>071-AR-2019</b>	Elevar a conocimiento de los Directores de la Junta Directiva de manera mensual el análisis de antigüedad de saldos elaborado por la Unidad de Finanzas – Cobros para la toma de decisiones administrativas necesarias para sus fines.  Ver Hallazgo N° 1, párrafos 2.2 al 2.11	<b>Alta</b>

**Al Licenciad Wilman Carpio Gutiérrez en su calidad de Encargado de Finanzas - Cobros o a quien, en su lugar ocupe el cargo:**

<b>No.</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Prioridad</b>
<b>072-AR-2019</b>	Elaborar de manera mensual un análisis antigüedad de las operaciones que se encuentran en el rango de más de 181 días de atraso para las carteras administradas por el INVU.  Ver Hallazgo N° 1, párrafos 2.2 al 2.11	<b>Alta</b>
<b>073-AR-2019</b>	Establecer un plan de acción para disminuir las operaciones morosas que se encuentran en el rango de más de 181 días de atraso, estableciendo plazos, responsables de las actividades a realizar y avances entre otros.  Ver Hallazgo N° 1, párrafos 2.12 al 2.18	<b>Alta</b>
<b>074-AR-2019</b>	Reactivar las gestiones de cobro utilizando la herramienta adquirida para tal fin.  Ver Hallazgo N° 3, párrafos 2.19 al 2.28	<b>Media</b>

El presente estudio es realizado por el Lic. Harvey Jaén Campos, revisado y aprobado por el Lic. Armando Rivera Soto, Auditor Interno.

## ANEXO A

### VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME ANTIGÜEDAD DE SALDOS EN CARTERAS

Producto de la consulta del borrador del informe, se realizan modificaciones (incorporaciones y uniones de algunas recomendaciones), principalmente por observaciones de la Administración que no fueron acogidas por esta Auditoría.

1	<b>Hallazgo</b>			
	<b>Comentario de la Administración</b>	<i>La Gerencia General mediante el oficio GG-772-2019 de fecha 3/9/19 indica: Con el fin de que se sirva dar cumplimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe, adjunto remito dicho informe.</i>		
	<b>¿Se acoge?</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
	<b>Comentario de la Auditoría</b>	La Gerencia General le informa a la Unidad de Finanzas – Cobros dar cumplimiento a las recomendaciones.		
2	<b>Hallazgo</b>	1, párrafos 2.2 al 2.211		
	<b>Observaciones Administración</b>	<i>Sobre el particular indican: Mensualmente la función de Cobros presenta a la Unidad de Finanzas los informes respectivos sobre el análisis de la Antigüedad de saldos los cuales son presentados ante la Junta Directiva con corte al cierre de cada mes.</i>		
	<b>¿Se acoge?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
	<b>Argumentos Auditoría</b>	Si bien es cierto la Unidad de Finanzas – Cobros presenta los informes ante la Junta Directiva, estos no incorporan un análisis de antigüedad de saldos.		
3	<b>Hallazgo</b>	1, párrafos 2.2 al 2.11		
	<b>Observaciones Administración</b>	<i>Sobre el particular indican: Actualmente como parte de un Plan de Acción que se lleva bimensualmente a la Junta Directiva, se trabaja en el envío de casos a cobro Judicial dando prioridad a aquellos casos más antiguos, con rangos mayores a 180 días de vencimiento. La segunda etapa consiste en casos que estén en plazos mayores a 45 de morosidad.</i>		
	<b>¿Se acoge?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
	<b>Argumentos Auditoría</b>	No se acoge lo indicado por la administración ya que hay casos con una antigüedad superior a los 10 años.		
4	<b>Hallazgo</b>	3, párrafos 2.19 al 2.28		
	<b>Observaciones Administración</b>	<i>Actualmente se cuenta con un sistema de llamadas personalizadas para realizar los cobros “Call Center” el cual, viene a soportar la gestión de cobros como herramienta contratada para ese fin. El pasado jueves 12 de setiembre de este año, se mantuvo una reunión con personeros de Correos de Costa Rica, con los cuales se abordaron temas relativos a la gestión y proceso de la contratación. Como parte del proceso, el lunes 16 de este mes, se llevará a cabo una visita y capacitación para el personal de Correos que se realizará en las instalaciones del INVU, como primera parte del proceso de atención de este servicio.</i>		
	<b>¿Se acoge?</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
	<b>Argumentos Auditoría</b>	Se incorpora lo indicado en el punto 2.17		

**ANEXO B**
**Antigüedad de saldos  
al 6 de agosto de 2019**
**Carteras INVU**
**Cartera SAP**

Años de antigüedad	Monto Colones	Cantidad de Operaciones	Años de antigüedad	Monto Colones	Cantidad de Operaciones
Más de 27	6 658 321,65	29	19	1 399 960,00	1
27	1 983 854,26	4	7	8 101 541,06	4
26	6 125 703,61	23	6	118 886,34	1
25	7 428 412,15	30	5	94 961 828,08	16
24	3 372 676,15	14	4	21 166 500,67	12
23	8 705 544,16	31	3	231 903 360,72	68
22	7 056 705,21	26	2	587 577 251,60	139
21	3 666 847,13	17	1	2 372 866 618,59	383
20	5 496 184,23	13	Más de 181 días	3 293 099 378,75	466
19	5 072 027,46	9	<b>Total general</b>	<b>6 611 195 325,81</b>	<b>1090 (2)</b>
18	6 943 082,52	15			
17	3 165 294,17	8			
16	3 590 021,81	13			
15	9 204 823,70	21			
14	10 900 643,76	19			
13	19 186 651,36	28			
12	10 666 695,03	34			
11	22 440 295,51	28			
10	15 867 782,23	24			
9	21 280 402,60	24			
8	12 296 480,80	28			
7	16 073 747,86	27			
6	17 265 818,54	27			
5	16 177 210,67	28			
4	73 028 966,70	35			
3	58 802 320,26	17			
2	41 749 962,37	18			
1	348 125 649,97	103			
Más de 181 días	1 030 262 733,31	93			
<b>Total General</b>	<b>1 792 594 859,18</b>	<b>786 (1)</b>			

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del Abanks

- (1) Compuesta de 696 clientes  
 (2) Compuesta de 698 clientes