



**Resumen Ejecutivo
Estudio sobre las Competencias del Departamento de Servicios Generales
(AE-ESP-003-2025)**

San José, 18 de setiembre de 2025.

MIVAH-AI-0105-2025

Señora.
Grettel Vega Arce.
Ministra.
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.

Asunto: Resumen Ejecutivo de los Resultados del Estudio sobre las Competencias del Departamento de Servicios Generales en el MIVAH.

Estimada Jerarca:

Un gusto saludarle. Este informe fue elaborado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2025, el objetivo principal verificar las competencias del Departamento de Servicios Generales según los objetivos estratégicos del MIVAH. El estudio abarcó el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2024 y se aplicó en el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, en el Departamento de Servicios Generales, no hubo necesidad de ampliar la cobertura temporal mencionada de acuerdo con el criterio profesional de la Auditoría Interna. No se encontraron limitaciones que afectaran los objetivos o el alcance planificado. La veracidad de la información es responsabilidad de la Administración Activa, mientras que la Auditoría Interna es responsable de emitir una opinión sobre el control interno.

¿Por qué es importante?

El Departamento de Servicios Generales del MIVAH tiene por objetivo general la prestación, en forma eficiente y oportuna, de los servicios de apoyo a las dependencias del Ministerio, para el desempeño de sus funciones satisfaciendo las necesidades institucionales y procurando el uso óptimo de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.

¿Cómo lo Auditamos?

De acuerdo con nuestros objetivos en el desarrollo del estudio de Auditoría, se definieron aspectos relevantes para verificar el cumplimiento del control de uso y mantenimiento de la flotilla vehicular del MIVAH y verificar el procedimiento sobre el mantenimiento de instalaciones del MIVAH.

¿Qué encontramos?

Según el análisis de esta Auditoría el Departamento de Servicios Generales presenta oportunidades de mejora, relacionadas con las siguientes situaciones detectadas:

- Se identificaron oportunidades de mejora en la estructura control interno sobre el mantenimiento de la flotilla vehicular del MIVAH. Entre las principales debilidades se encuentran autorizaciones y documentación formal de las gestiones realizadas, falta de procedimientos formalizados para el manejo de desechos de repuestos de los vehículos, gestión manual y descentralizada de boletas de salida, distribución desigual del trabajo entre



Resumen Ejecutivo

**Estudio sobre las Competencias del Departamento de Servicios Generales
(AE-ESP-003-2025)**

vehículos y conductores; planificación operativa ineficiente y variaciones en los costos de reparación.

- Se identificaron carencias en la calidad, trazabilidad y cumplimiento de las normas de control interno en el proceso de mantenimiento de las instalaciones del MIVAH. Entre las principales debilidades se encuentran: proporción considerable de documentos carece de firmas, sellos o evidencia de tramitación formal, lo que impide verificar su autenticidad y validez, ausencia de informes mensuales de mantenimiento durante un periodo prolongado y aunque existe un plan estructurado de mantenimiento y herramientas de gestión, no se cuenta con un procedimiento formalizado que garantice su aplicación efectiva.

¿Qué sigue?

Para mitigar los riesgos identificados y fortalecer el Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales del Ministerio, esta Auditoría recomienda lo siguiente:

- A la Jefatura del Departamento de Servicios Generales: Implementar un sistema de control interno robusto que contemple controles específicos en cada etapa del proceso de mantenimiento y uso de vehículos. Establecer un procedimiento formal para la solicitud y autorización, incorporando análisis de riesgos, segmentación de actividades, numeración consecutiva de boletas de salida, control documental del kilometraje en recorridos no planificados o pruebas de taller. Gestionar la migración de los procesos del Departamento a una plataforma digital que permita el registro automático de datos, validaciones en tiempo real y generación de reportes, promoviendo así una gestión más eficiente, transparente y alineada con la normativa vigente. Elaborar, aprobar e institucionalizar un procedimiento específico para la gestión del mantenimiento de instalaciones, que defina claramente las etapas, responsables, plazos y mecanismos de control. Fortalecer los procesos mediante la implementación de controles documentales robustos, la estandarización de procedimientos y el uso de herramientas tecnológicas que garanticen una gestión ordenada, verificable y conforme a la normativa vigente, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios brindados por el Departamento de Servicios Generales.

Sin otro particular, se despiden atentamente.

Ronald Araya Leandro.

Auditor Interno.

RAL.

C.

01 de 06 Sr. José David Rodríguez Morera. Viceministro de Vivienda y Asentamientos Humanos.

02 de 06 Sra. Marisol Castro González. Viceministro de Planificación.

03 de 06 Sra. Johanna Rodríguez Cordero. Jefe Despacho Ministerial.

04 de 06 Sra. Maribel Salazar Valverde. Directora Administrativa Financiera.

05 de 06 Sr. Humberto Camacho Herrera. Jefe del Departamento de Servicios Generales.

06 de 06 Archivo.