

INFORME N° **DFOE-EC-IF-00010-2019**

16 de julio, 2019

INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL COSTO  
DEL TRÁMITE PARA OBTENER UN BONO FAMILIAR DE VIVIENDA  
ORDINARIO Y LA MEJORA REGULATORIA EN EL BANHVI

**2019**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
ORIGEN DE LA AUDITORÍA .....	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	5
ALCANCE .....	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	6
METODOLOGÍA APLICADA .....	6
DEFINICIONES .....	7
ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	7
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO.....	8
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
SIGLAS .....	8
<b>2. RESULTADOS .....</b>	<b>9</b>
SIMPLIFICACIÓN Y COSTO DEL TRÁMITE DE OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO .....	9
CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA REGULACIÓN PARA LA SIMPLIFICACIÓN DEL TRÁMITE DE OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO .....	9
SITUACIONES IDENTIFICADAS EN LA EVALUACIÓN DEL COSTO DEL TRÁMITE PARA LA OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO PARA CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO .....	10
FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA DEL BANHVI .....	13
DEBILIDADES EN LA FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA DEL BANHVI .....	13
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>14</b>
<b>4. DISPOSICIONES .....</b>	<b>14</b>
A LA LICENCIADA IRENE CAMPOS GÓMEZ, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANHVI O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.....	15
AL LICENCIADO CARLOS CASTRO MIRANDA, EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL A.I. DEL BANHVI O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.....	15

### CUADROS

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA.....	7
CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS .....	8
CUADRO N° 3 TIEMPOS Y COSTOS DE ACTIVIDADES ESTÁNDAR PARA LA CARGA ADMINISTRATIVA Y EL COSTO DE OPORTUNIDAD .....	11
CUADRO N° 4 CARGA ADMINISTRATIVA DEL TRÁMITE PARA OBTENER EL BFV “CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO .....	11
CUADRO N° 5 COSTO DE OPORTUNIDAD DEL TRÁMITE PARA OBTENER EL BFV “CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO .....	12

## Resumen Ejecutivo

### ¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría de carácter especial tuvo como propósito verificar el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la evaluación del costo del trámite para la obtención del bono familiar de vivienda ordinario, así como al diseño e implementación del Plan de Mejora Regulatoria del Banco Hipotecario de la Vivienda. El período evaluado comprendió del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El proceso de simplificación de trámites y mejora regulatoria tiene como propósito racionalizar los trámites que realizan los administrados ante la Administración Pública y mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, con el fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad, reducir los gastos operativos y mejorar las relaciones con los ciudadanos.

Ese proceso se constituye de acciones que permiten a las instituciones cumplir con sus fines de creación, al menor costo para el administrado y el Gobierno; entre las cuales, según la normativa aplicable, se encuentran la actualización periódica del Catálogo Nacional de Trámites; la evaluación del costo de la regulación; y, la formulación e implementación de un Plan de Mejora Regulatoria ligado a los planes operativos y metas presupuestarias de las instituciones.

En razón de ello, la verificación del cumplimiento de acciones tales como la evaluación del costo de la regulación del trámite de bono familiar de vivienda ordinario y la formulación e implementación del Plan de Mejora Regulatoria en el Banco Hipotecario de la Vivienda, es relevante, máxime considerando que durante el periodo 2018 esa institución tramitó 11.461 bonos; cuya gestión implicó para el administrado una serie de costos, los cuales al ser analizados permitirán promover la transparencia, eficiencia y eficacia de la regulación respectiva, considerando las condiciones socioeconómicas del beneficiario y el objetivo para el cual fue creado ese subsidio.

### ¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría realizada se determinó que el Banco Hipotecario de la Vivienda presenta un cumplimiento parcial de los deberes definidos en el marco regulatorio para la simplificación del trámite de obtención del bono familiar de vivienda; debido a que:

- El Banco no verifica que las entidades autorizadas soliciten a los administrados únicamente los requisitos establecidos formalmente y algunas de esas entidades solicitan requisitos adicionales.
- Incumplimiento de plazos para el traslado de expedientes de las entidades autorizadas al Banco y de la aprobación del trámite por parte de ese último.
- El análisis costo - beneficio de los trámites no contempla la evaluación del costo desde la perspectiva del administrado.

Asimismo, con base en la metodología de costeo estándar, se determinó que el costo económico total del trámite para obtener un bono ordinario de vivienda para “construcción en lote propio” se estima en ₡1.126.377,2, lo que implica que el administrado deba disponer de aproximadamente ₡548.436,0 para el pago de requisitos que debe cumplir para optar por ese bono, y que el tiempo de espera tanto para la realización del trámite como por su resolución, se traduzca en un valor monetario de ₡577.941,2.

Adicionalmente, a partir de los resultados de una encuesta aplicada a 276 beneficiarios del bono familiar de vivienda para “construcción en lote propio” se determinó que:

- *La instancia pública más visitada durante el trámite es la municipalidad del cantón donde se va a construir la vivienda; el 42,8% de los beneficiarios acudió más de 4 veces.*
- *El 49,7% de los beneficiarios debió trasladarse más de 4 veces a la entidad autorizada.*
- *El 99,6% de los administrados indicó que realizaron el trámite de manera presencial, debido principalmente a limitaciones de acceso de Internet en sus lugares de residencia, así como por el desconocimiento sobre esa posibilidad.*
- *Un 74,7% de los beneficiarios percibe que la comprensión de los requisitos para la postulación al bono de vivienda es fácil, un 57,1% considera que los tiempos de comprensión de requisitos conllevan menos de 30 minutos; y, el 73,2% considera que el plazo promedio de duración para el cumplimiento de los requisitos es aceptable.*
- *El 38,4% de los beneficiarios indicó que el trámite del bono de vivienda no fue realizado personalmente, sino por medio de terceros, un 80% de éstos señala haber recurrido a empresas constructoras y el 20% restante a personas físicas. Asimismo, un 11,7% de los beneficiarios dijo no haber acudido a las entidades autorizadas para entregar los requisitos del trámite, lo que permite deducir que la relación entre el administrado y las entidades autorizadas podría no ser directa en todos los casos, sino que coexistan actores ajenos al Sistema Financiero Nacional de Vivienda en ese trámite sin el debido control y en incumplimiento a lo establecido por la regulación vigente.*

*Por otra parte, se evidenció que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple parcialmente los deberes definidos en el marco aplicable al diseño e implementación del plan de mejora regulatoria, siendo que si bien dispone de una comisión de mejora regulatoria no se han definido formalmente sus funciones; el perfil institucional en el Sistema Trámites Costa Rica se encuentra desactualizado; las acciones para contar con un expediente electrónico se encuentran en proceso; y, las acciones propuestas en el plan de mejora regulatoria de los años 2017 y 2018 no fueron definidas conforme a un análisis de priorización de los trámites y no han sido implementadas; asimismo, no se han elaborado informes de avance, ni análisis de brechas que permitan definir los planes de acción respectivos.*

### **¿QUÉ SIGUE?**

*Con fundamento en lo descrito y con el propósito de fortalecer la gestión del Banco Hipotecario de la Vivienda en su proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites, se giran disposiciones para que se definan e implementen las acciones que permitan solventar oportunamente las situaciones identificadas en procura de promover el aprovechamiento de los beneficios que genera ese proceso tanto para el administrado como para la institución, entre ellos, mayor celeridad y funcionalidad del trámite, el incremento en la eficacia, pertinencia y utilidad de su regulación, reducción de gastos operativos y mejora en las relaciones con los ciudadanos.*

## INFORME N° DFOE-EC-IF-00010-2019

# DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL COSTO DE OBTENER UN BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO Y LA MEJORA REGULATORIA EN EL BANHVI

## 1. Introducción

### ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. El proceso de simplificación de trámites y mejora regulatoria tiene como propósito racionalizar los trámites que realizan los administrados ante la Administración Pública y mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, con el fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad, reducir los gastos operativos y mejorar las relaciones con los ciudadanos.
- 1.2. Ese proceso se constituye de acciones que permiten a las instituciones cumplir con sus fines de creación, al menor costo para el administrado y el Gobierno; entre las cuales, según la normativa aplicable, se encuentran la actualización periódica del Catálogo Nacional de Trámites; la evaluación del costo de la regulación; y, la formulación e implementación de un Plan de Mejora Regulatoria ligado a los planes operativos y metas presupuestarias de las instituciones.
- 1.3. En razón de ello, la verificación del cumplimiento de acciones tales como la evaluación del costo de la regulación del trámite de bono familiar de vivienda ordinario y la formulación e implementación del Plan de Mejora Regulatoria en el BANHVI, es relevante, máxime considerando que durante el periodo 2018 esa institución tramitó 11.461 bonos<sup>1</sup>; cuya gestión implicó para el administrado una serie de costos, los cuales al ser analizados permitirán promover la transparencia, eficiencia y eficacia de la regulación respectiva, considerando las condiciones socioeconómicas del beneficiario y el objetivo para el cuál fue creado ese subsidio.
- 1.4. Así las cosas, 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.

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- 1.5. El propósito de la auditoría fue verificar el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la evaluación del costo del trámite para la obtención del bono familiar de vivienda ordinario, así como del diseño e implementación del Plan de Mejora Regulatoria del Banco Hipotecario de la Vivienda.

### ALCANCE

- 1.6. La auditoría comprendió la verificación del cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la evaluación del costo del trámite para la obtención del bono familiar de vivienda ordinario, así como del diseño e implementación del Plan de Mejora Regulatoria del BANHVI en los años 2017 y 2018.
- 1.7. Asimismo, se realizó una estimación del costo económico total que representa para el administrado el trámite para la obtención del bono familiar de vivienda ordinario denominado

<sup>1</sup> Desglosados según propósito de la siguiente manera: Construcción en lote propio: 7.467; Compra de lote y construcción: 2.093; Ampliación, reparaciones y mejoras: 1.165; y, Otros propósitos: 736.

“Construcción en lote propio”, aplicando la metodología de costeo estándar<sup>2</sup>, la cual permitió estimar la carga administrativa de ese trámite, con base en el tiempo que el administrado dedica para reunir los requisitos del trámite traducido en términos monetarios y los costos financieros directos en que incurre, así como el costo de oportunidad medido con base en el tiempo de espera para obtener los requisitos que son generados por terceros y la resolución final del trámite.

### CRITERIOS DE AUDITORÍA

---

- 1.8. Los criterios de auditoría respectivos fueron comunicados formalmente a la Administración del BANHVI, el 8 de marzo de 2019 mediante oficio DFOE-EC-0195. A continuación se detallan dichos criterios:
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, artículos 4, 6, 10, 11 y 12.
  - Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, DE37045 MEIC-MP, artículos 4, 8, 13, 14, 15. i), 19, 23, 27, 56 y 61.
  - Marco General de la Política Regulatoria, Decreto Ejecutivo N° 40910-MP-MEIC, artículo 4.
  - Acciones inmediatas para la simplificación de trámites en el Gobierno del Bicentenario. Directriz N° 20-MP-MEIC del 3 de agosto de 2018, artículos 1 y 4.
  - Guía Metodológica “Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso de la Ciudadanía”, elaborada por el MEIC, Puntos III, 1a, 1c 1d, IV 1a, 1bi, 1bii, 1bc y 1bd.

### METODOLOGÍA APLICADA

---

- 1.9. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente establecido por la DFOE. Asimismo, se consideró el análisis de información suministrada por funcionarios del BANHVI y la obtenida mediante la aplicación de encuestas a 276 beneficiarios<sup>3</sup> de bonos para “construcción en lote propio”, 9 entidades autorizadas del SFNV y 18 empresas constructoras de viviendas de interés social.
- 1.10. La estimación del costo económico total del trámite corresponde a la sumatoria de los costos derivados de la carga administrativa, incluyendo los costos financieros directos, y los costos de oportunidad en los que incurre el administrado al realizar el trámite para la obtención del bono familiar de vivienda ordinario denominado “Construcción en lote propio”.
- 1.11. Los requisitos considerados para la estimación del costo total del trámite corresponden a los definidos por el BANHVI en el documento “Guía de Consulta: Verificación de Requisitos Para la Postulación al BFV” de agosto de 2018, excluyendo los requisitos aplicables en los siguientes supuestos: existencia de adultos mayores o personas con discapacidad total o permanente en el núcleo familiar; adultos mayores solos; el solicitante es patrón, extranjero o en unión libre; núcleo familiar atípico; terrenos recibidos en donación o arrendados al Instituto de Desarrollo Rural, en Zona Marítimo Terrestre, en zona de aptitud turística, en zonas fronterizas, con algún tipo de servidumbre, con agua de pozo o agua de naciente; y, la existencia de aporte por parte del administrado.

---

<sup>2</sup> Las actividades estándar para el trámite son: Identificar y comprender los requisitos; generar nueva información para cumplir con el trámite; recolectar información preexistente; llenar formularios y reportes; reunirse con servicios externos; y, trasladarse a oficinas gubernamentales, tiempos de espera o tiempos dedicados a la realización de pagos.

<sup>3</sup> La muestra fue determinada mediante muestreo irrestricto aleatorio de variables dicotómicas, con base en una población total de 5.786 bonos ordinarios para “construcción en lote propio” otorgados entre los meses de enero a octubre de 2018, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%.

## DEFINICIONES

- 1.12. De conformidad con la normativa que rige el proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites, se detallan los principales conceptos utilizados en la auditoría:

**CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA**

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>ADMINISTRADO</b>	Persona física o jurídica que, en el ejercicio de su derecho de petición, información y acceso a la justicia administrativa, se dirija a la Administración Pública.
<b>BONO FAMILIAR DE LA VIVIENDA</b>	Subsidio que el Estado, en forma solidaria, otorga a las familias que cumplen con las condiciones que la Ley estipula para su obtención. De acuerdo con su propósito se clasifica en: Compra de lote y construcción; Construcción en lote propio; Compra de casa; Construcción en lote familiar; y, Mejora de casa propia.
<b>CARGA ADMINISTRATIVA</b>	Valor monetario de los costos derivados del cumplimiento de requisitos para la obtención del BFV, relacionados con la recolección de información, llenado de formularios, tiempo de espera en oficinas, reuniones y desplazamiento a instancias públicas y privadas; y, los costos financieros directos tales como, contratación de expertos, solicitud de certificaciones y avalúos.
<b>COSTO DE OPORTUNIDAD</b>	Valor monetario de la sumatoria del tiempo de espera para la obtención de la resolución de requisitos solicitados a terceros (avalúo, plano y presupuesto constructivo y certificación de ingresos), así como del tiempo transcurrido entre la presentación de los requisitos y la resolución de la autoridad competente y el tiempo de espera para recibir el primer desembolso.
<b>COSTO ECONÓMICO TOTAL</b>	La suma de los costos derivados del cumplimiento de la carga administrativa, incluyendo los costos financieros directos y el costo de oportunidad.
<b>COSTEO ESTÁNDAR</b>	Es un modelo que permite estimar el costo de los trámites mediante actividades estándar que un administrado promedio enfrenta, a partir de una aproximación en unidades monetarias del valor del tiempo y otros recursos que se requieren para cumplir con la regulación aplicable.
<b>COSTO FINANCIERO DIRECTO</b>	Valor monetario correspondiente al pago de derechos o desembolsos en que incurre el administrado durante la realización de un trámite (certificaciones, elaboración de plano, presupuesto y avalúo); así como, el pago realizado para el desplazamiento (ida y regreso) a instancias públicas y privadas por el número de veces que se desplace.
<b>ENTIDAD AUTORIZADA</b>	Ente público o privado que de conformidad con la Ley y la autorización del BANHVI puede operar dentro del SFNV.
<b>EVALUACIÓN COSTO - BENEFICIO</b>	Herramienta de política pública que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones que incluyen trámites, requisitos o procedimientos para el administrado, sean superiores a sus costos. Permite analizar sistemáticamente los distintos impactos potenciales de las regulaciones en la economía de un país.
<b>PLAN DE MEJORA REGULATORIA</b>	Conjunto de acciones que realiza una entidad del Sector Público con el propósito de racionalizar los trámites, mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, lograr mayor celeridad y funcionalidad, reducir los gastos operativos, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones con los ciudadanos.
<b>REQUISITOS</b>	Corresponde a los requerimientos establecidos en la normativa que debe cumplir el administrado para realizar un trámite en una entidad pública.
<b>TRÁMITE</b>	Gestión que realiza el administrado con el fin de obtener un derecho, eliminar una restricción, consolidar una situación jurídica u obtener un permiso o subsidio.

Fuente: CGR, marco regulatorio aplicable al proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites, así como al proceso de obtención del bono familiar de vivienda ordinario.

## ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- 1.13. Es importante mencionar, que en la etapa de planificación de la auditoría, específicamente durante la definición de la metodología de estimación del costo del trámite utilizada por la Contraloría General, se realizaron actividades de coordinación con la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC, quienes según el Decreto Ejecutivo N° 37457-MEIC tienen a su cargo liderar los esfuerzos públicos para promover un marco regulatorio que brinde seguridad jurídica al administrado y propicie servicios públicos eficientes; asimismo, se contó con la colaboración de la Administración del BANHVI durante el proceso de definición y aplicación de esa metodología.

## GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.14. De acuerdo con la Ley N° 7052<sup>4</sup>, el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda se encuentra integrado por el Banco Hipotecario de la Vivienda, como ente rector y las entidades autorizadas<sup>5</sup>, entre las cuales figuran mutuales, cooperativas, bancos públicos y privados, asociaciones solidaristas y fundaciones.
- 1.15. Además, en esa misma Ley se crea el Fondo de Subsidios de la Vivienda con el objetivo de que grupos poblacionales específicos puedan ser propietarios de una vivienda acorde con sus necesidades y posibilidades socioeconómicas, cumpliendo las condiciones que defina el BANHVI para el otorgamiento de ese beneficio, cuya calificación y trámite se realizará por medio de las entidades autorizadas.
- 1.16. Asimismo, según información suministrada por el BANHVI, en los años 2017 y 2018 se desembolsaron recursos por ₡95.425,0 millones y ₡104.875,4 millones para el otorgamiento de 11.155 y 11.461 bonos ordinarios y extraordinarios. Específicamente, para el propósito de “construcción en lote propio” los recursos entregados a beneficiarios sumaron ₡51.627,8 millones y ₡52.136,3 millones, correspondientes a 7.656 y 7.467 bonos para esos años, respectivamente.
- 1.17. Por otra parte, respecto al proceso de mejora regulatoria en el año 2017 el BANHVI presentó, en conjunto con el Ministerio de la Vivienda y Asentamientos Humanos, un plan de mejora regulatoria orientado a estandarizar la atención en ventanilla de las entidades autorizadas, así como a revisar, actualizar y mejorar integralmente los requisitos de los diferentes programas del Bono Familiar de Vivienda. Para el año 2018, dicho plan pretendía proveer una solución automatizada que le permitiera al SFNV aumentar la colocación del bono familiar de vivienda y que asegurara el cumplimiento de los requisitos establecidos.

## COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.18. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones, producto de la auditoría que alude el presente informe, se realizó formalmente en el oficio DFOE-EC-0447 del 27 de junio de 2019. Mediante el oficio MIVAH-DMVAH-0479-2019 del 5 de julio de 2019, la Administración remitió sus observaciones sobre el borrador del informe. Lo resuelto sobre los planteamientos efectuados se comunicó mediante oficio DFOE-EC-0487 del 16 de julio de 2019.

## SIGLAS

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

**CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS**

SIGLA	SIGNIFICADO
BANHVI	Banco Hipotecario de la Vivienda
BFV	Bono Familiar de Vivienda
MEIC	Ministerio de Economía Industria y Comercio
SFNV	Sistema Financiero Nacional de la Vivienda

Fuente: CGR.

<sup>4</sup> Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y creación del BANHVI.

<sup>5</sup> Grupo Mutual Alajuela La Vivienda; Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo; Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica – Canadá; Banco Nacional de Costa Rica; Banco de Costa Rica; Banco Popular y de Desarrollo Comunal; BAC San José; Banco Cathay de Costa Rica, S.A.; Banco Skotia Bank de Costa Rica, S.A.; Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo; COOCIQUE, R.L.; COOPENAE, R.L.; COOPEALIANZA, R.L.; COOPESERVIDORES, R.L.; COOPEUNA, R.L.; COOPESANMARCOS, R.L.; COOPEANDE # 1, R.L.; COOPESANRAMON, R.L., COOPECAJA, R.L., CREDECOOP, R.L., COOPEMEP, R.L., COOPESPARTA, R.L., Asociación Solidarista de Empleados de DEMASA; Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense del Seguro Social; Asociación Solidarista de Empleados del Instituto Nacional de Aprendizaje; Asociación Solidarista de Empleados de PANDUIT.

## 2. Resultados

### SIMPLIFICACIÓN Y COSTO DEL TRÁMITE DE OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO

#### CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA REGULACIÓN PARA LA SIMPLIFICACIÓN DEL TRÁMITE DE OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO

- 2.1. La determinación del cumplimiento de la regulación para la simplificación del trámite para la obtención del BFV, comprendió la verificación de las acciones ejecutadas por el BANHVI a la luz del marco normativo que se detalla a continuación:
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, artículos 4, 6, 10, 11 y 12.
  - Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo 37045 MEIC-MP, artículos 4, 8, 13, 15. i), 19 y 56.
  - Marco General de la Política Regulatoria, Decreto Ejecutivo N° 40910-MP-MEIC, artículo 4.
- 2.2. En la auditoría realizada se determinó que el BANHVI presenta un cumplimiento parcial de los deberes definidos en ese marco regulatorio para la simplificación del trámite de obtención del BFV; debido a las situaciones que se describen a continuación:
- REQUISITOS DEL TRÁMITE<sup>6</sup>:** el BANHVI no verifica que las entidades autorizadas soliciten a los administrados únicamente los requisitos establecidos formalmente. Al comparar la información solicitada por esas entidades se determinaron requisitos que no habían sido formalmente definidos por el Banco, entre ellos:
    - Apertura de cuentas de ahorro con montos mínimos establecidos y la afiliación obligatoria como cliente de la entidad autorizada.
    - Para casos de “Adulto Mayor Solo”, se solicita un estudio de trabajador social que lo acredite como tal; sin embargo, sobre ese requerimiento el BANHVI ha indicado expresamente que no es necesario<sup>7</sup>.
    - En caso que el administrado haya traspasado propiedades en el pasado, se solicita justificación por escrito, copias de las escrituras de traspaso e informe registral; no obstante, esa labor no corresponde al beneficiario sino que es realizada por el BANHVI<sup>8</sup>.
  - PLAZO ÚNICO<sup>9</sup> Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS<sup>10</sup>:** los plazos definidos y aprobados<sup>11</sup>, para la Entidad Autorizada en lo relativo a revisión y aprobación del caso, remisión del expediente al

#### SIMPLIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL COSTO DEL TRÁMITE PARA OBTENER UN BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO

*Se determinaron incumplimientos de la regulación para la simplificación del trámite administrativo para la obtención del bono familiar de vivienda relacionados con el proceso del trámite, definición de plazos y requisitos.*

*Asimismo, se estima que el BFV para construcción en lote propio cuesta aproximadamente ₡1.126.377,2 de los cuales ₡548.436,0 corresponden al pago para obtener los requisitos necesarios y ₡577.941,2 al valor monetario del tiempo para la realización del trámite y de espera para su resolución.*

<sup>6</sup> Inciso a) del artículo 10 de la Ley N° 8220.

<sup>7</sup> En la “Guía de Consulta: Verificación de Requisitos para la Postulación al BFV”, se establece que “En los casos de Adulto Mayor Solo, no se requiere el estudio del trabajador social establecido en los artículos 22 inciso e) y 32 del Reglamento de Operaciones, por cuanto ya existe un requisito específico y una entidad pública encargada de realizarlo...”

<sup>8</sup> En la “Guía de Consulta: Verificación de Requisitos Para la Postulación al BFV”, se establece que “...El BANHVI, responderá por correo o correo electrónico a solicitudes de estudio por parte de la entidad autorizada en cuanto a la tenencia o traspaso de propiedades anteriores de los solicitantes al BFV...”

<sup>9</sup> Inciso h del artículo 8 del Decreto Ejecutivo N° 37045.

<sup>10</sup> Artículo 6 de la Ley N° 8220.

<sup>11</sup> Aprobado mediante Acuerdo 1 de la sesión 54-99, del 21 de octubre de 1999, plazos contenidos en el Anexo N° 3 correspondientes a la “Ruta Crítica del proceso de Postulación al Bono Familiar”.

BANHVI, formalización de la operación e inicio de giro de los recursos; y para el BANHVI de análisis del caso; aprobación del bono, devolución del expediente a la entidad autorizada y pago del bono no se cumplen debido al volumen de trámites que atienden las entidades autorizadas existentes y al atraso en el análisis de la documentación, respectivamente.

- c) **PROCESO DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS<sup>12</sup>**: los trámites administrativos establecidos por las entidades deben ser sencillos, ágiles, racionales y de fácil entendimiento para los particulares; al respecto, en la encuesta realizada a beneficiarios del bono familiar de vivienda ordinario para construcción en lote propio, se determinó que:
- Un 74,7% de los beneficiarios percibe que la comprensión de los requisitos para la postulación al bono de vivienda es fácil, el 25,3% restante indica que es difícil.
  - Un 57,1% de los beneficiarios considera que los tiempos de comprensión de requisitos conllevan menos de 30 minutos, el 42,9% restante indica que más de media hora.
  - El 73,2% de los beneficiarios consideró que el plazo promedio de duración para el cumplimiento de los requisitos del trámite es aceptable; el 26,8% percibe que ese plazo debe reducirse.
- d) **EVALUACIÓN COSTO - BENEFICIO<sup>13</sup>**: en la normativa respectiva se establece que antes de emitir cualquier nueva regulación o reformar las existentes se debe realizar una evaluación del costo - beneficio que traerán esas modificaciones; sobre el particular se determinó que, si bien el BANHVI empezó a realizar ese análisis a partir del segundo semestre del año 2017, este no contempla la evaluación del costo desde la perspectiva del administrado.
- 2.3. Las situaciones descritas se originan en razón de que la Administración no cuenta con normativa interna o la existente presenta debilidades respecto al establecimiento formal de mecanismos que permitan la verificación periódica del cumplimiento de la regulación para la simplificación de trámites, tales como, que los requisitos solicitados por las entidades autorizadas a los administrados correspondan a los formalmente establecidos, la atención del trámite en los plazos definidos para el otorgamiento del BFV, así como la evaluación del costo - beneficio de la regulación desde la perspectiva del administrado.
- 2.4. Las debilidades identificadas respecto al proceso de simplificación del trámite de obtención del BFV provoca que los administrados incurran en costos administrativos por requisitos adicionales a los establecidos por el BANHVI; así como en costos de oportunidad por la espera en la resolución de su trámite. Asimismo, implica para la Administración el desaprovechamiento de los beneficios del proceso de mejora regulatoria, tales como el incremento en la eficacia, pertinencia y utilidad de su regulación, mayor celeridad y funcionalidad, reducir los gastos operativos y mejorar las relaciones con los ciudadanos.

#### **SITUACIONES IDENTIFICADAS EN LA EVALUACIÓN DEL COSTO DEL TRÁMITE PARA LA OBTENCIÓN DEL BONO FAMILIAR DE VIVIENDA ORDINARIO PARA CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO**

- 2.5. De conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley N° 8220, las instituciones señaladas en el artículo 1 de esa ley están obligadas a realizar una evaluación costo - beneficio antes de emitir cualquier nueva regulación o reformar las existentes, cuando establezcan trámites, requisitos y procedimientos que deba cumplir el administrado y, en todo momento, velarán por que tales regulaciones cumplan con esa ley y los principios de la mejora regulatoria que se establezcan en el respectivo reglamento.
- 2.6. Asimismo, en el artículo 2 del Reglamento a la Ley N° 8220, se define la evaluación del costo - beneficio como una herramienta de política pública que tiene por objeto garantizar que los

<sup>12</sup> Artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 37045.

<sup>13</sup> Artículo 12 de la Ley N° 8220, artículos 15 inciso i) y 56 del Decreto Ejecutivo N° 37045 y artículo 4 inciso II.b.iii) e inciso III.a.viii) del Decreto Ejecutivo 40910.

beneficios de las regulaciones que incluyen trámites, requisitos o procedimientos para el administrado, sean superiores a sus costos. Esa evaluación permite analizar sistemáticamente los distintos impactos potenciales de las regulaciones en la economía de un país, fomentando que sean más transparentes, eficientes y eficaces.

- 2.7. En la auditoría realizada se determinó que el BANHVI no ha calculado el costo del trámite de obtención del BFV, por lo que la Contraloría General realizó una estimación del costo económico total aproximado que implica la solicitud del BFV para la “construcción en lote propio”, aplicando la metodología de costeo estándar, con el propósito de comprender el impacto de la regulación respectiva y promover mejoras que permitan a la entidad incrementar la transparencia, eficiencia y eficacia de ese trámite.
- 2.8. En la estimación realizada se determinó que el costo económico total aproximado del BFV para “construcción en lote propio”, es de ₡1.126.377,2; compuesto por los costos derivados de la carga administrativa (₡571.817,7) - incluyendo los costos financieros directos - y el costo de oportunidad respectivo (554.559,5). El detalle de los tiempos y costos para cada una de las actividades estándar definidas se presenta en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 3 TIEMPOS Y COSTOS DE ACTIVIDADES ESTÁNDAR PARA LA CARGA ADMINISTRATIVA Y EL COSTO DE OPORTUNIDAD**

ACTIVIDADES	HORAS DE CARGA ADMINISTRATIVA	DÍAS DE ESPERA (COSTO DE OPORTUNIDAD)	CARGA ADMINISTRATIVA Y COSTO DE OPORTUNIDAD EN COLONES
Identificar y comprender los requisitos	0,6	N.A.	862,9
Generación de nueva información	0,7	42,2	1.072.257,7
Llenado de formatos y reportes	0,3	N.A.	404,8
Gestiones con servicios externos	3,3	N.A.	11.178,9
Gestiones institucionales	13,8	109,0	41.672,9
<b>Total</b>	<b>18,7</b>	<b>151,2</b>	<b>1.126.377,2</b>

Fuente: CGR, con base en los resultados de la encuesta aplicada a 276 beneficiarios del BFV para “construcción en lote propio” y los supuestos definidos para la aplicación de la metodología de costeo estándar.

- 2.9. Los resultados obtenidos, reflejan que la carga administrativa del trámite analizado asciende a ₡571.817,7, monto que se compone del valor monetario del tiempo dedicado al cumplimiento de requisitos (₡23.381,7) y por los pagos o desembolsos que debe realizar el administrado para la obtención del BFV (₡548.436,0), según se detalla:

**CUADRO N° 4 CARGA ADMINISTRATIVA DEL TRÁMITE PARA OBTENER EL BFV “CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO**

COSTO DE OPORTUNIDAD	CONCEPTO	COSTO	HORAS
<b>TIEMPOS</b>	Transporte y espera en oficinas gubernamentales <sup>1/</sup>	19.379,5	14,5
	Reuniones con contador, ingeniero y perito <sup>1/</sup>	2.734,5	3,3
	Identificación y comprensión de requisitos	862,9	0,6
	Llenado de formatos y reportes	404,8	0,3
	<b>COSTO POR TIEMPOS ESPERA Y TRASLADOS</b>	<b>₡23.381,7</b>	<b>18,7</b>
<b>PAGOS O DESEMBOLSOS:</b>	Presupuesto y planos constructivos de las obras	315.246,5	-
	Avalúo, certificaciones de ingresos y honorarios legales	143.506,7	-
	Permisos de construcción	35.500,0	-
	Certificaciones de estado civil y bienes del núcleo familiar	22.503,5	-
	Transporte a oficinas gubernamentales <sup>1/</sup>	31.679,3	-
	<b>MONTO PAGADO POR EL ADMINISTRADO</b>	<b>₡548.436,0</b>	<b>-</b>

Nota 1/: Considera la cantidad de veces que el ciudadano debió trasladarse a la entidad para obtener el requisito respectivo.

Fuente: CGR, con base en los resultados de la encuesta aplicada a 276 beneficiarios del BFV para “construcción en lote propio” y los supuestos definidos para la aplicación de la metodología de costeo estándar.

- 2.10. Asimismo, se determinó que el costo de oportunidad asciende a ₡554.559,5, conformado por la expresión en colones del tiempo de espera para el administrado por la resolución tanto de los requisitos que deben ser solicitados a terceros, como del trámite de obtención del BFV, según se detalla:

**CUADRO N° 5 COSTO DE OPORTUNIDAD DEL TRÁMITE PARA OBTENER EL BFV “CONSTRUCCIÓN EN LOTE PROPIO**

COSTO DE OPORTUNIDAD	CONCEPTO	COSTO	DÍAS
<b>ESPERA POR LA RESOLUCIÓN DE REQUISITOS SOLICITADOS A TERCEROS</b>	Constancias de impuestos municipales y territoriales, visado municipal de planos y permiso de construcción <sup>14</sup>	81.883,6	22,3
	Avalúo	37.348,0	10,2
	Presupuesto de la obra y plano constructivo	29.180,8	8,0
	Constancia de ingresos	6.270,2	1,7
<b>COSTO DE ESPERAR POR REQUISITOS SOLICITADOS A TERCEROS</b>		<b>€154.682,6</b>	<b>42,2</b>
<b>TIEMPO DE REVISIÓN DEL TRÁMITE Y ESPERA POR EL PRIMER DESEMBOLSO</b>	Tiempo de revisión del expediente por parte del BANHVI	256.701,5	70,0
	Tiempo de espera para recibir el primer desembolso	143.175,4	39,0
<b>COSTO POR EL TIEMPO DE ESPERA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE Y PRIMER DESEMBOLSO</b>		<b>€399.876,9</b>	<b>109,0</b>

Fuente: CGR, con base en los resultados de la encuesta aplicada a 276 beneficiarios del BFV para “construcción en lote propio” y los supuestos definidos para la aplicación de la metodología de costeo estándar.

- 2.11. Adicionalmente, a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 276 beneficiarios del BFV “construcción en lote propio”, así como del análisis de información suministrada por el BANHVI, se determinó información relevante del trámite que debe realizar el administrado, la cual permitirá a la Administración definir e implementar acciones para incrementar su eficiencia y eficacia, según se describe a continuación:
- La instancia pública más visitada durante el trámite es la municipalidad del cantón donde se va a construir la vivienda; el 42,8% de los administrados acudió 4 veces o más.
  - El 49,7% de los administrados debió trasladarse más de 4 veces a la entidad autorizada.
  - A pesar que el BANHVI permite el cumplimiento de algunos requisitos de forma electrónica, el 99,6% de los administrados indicó que realizaron el trámite de manera presencial, debido principalmente a limitaciones de acceso de Internet en sus lugares de residencia, así como por el desconocimiento sobre esa posibilidad.
  - El 38,4% de los administrados indicó que el trámite del BFV no fue realizado personalmente, sino por medio de terceros, un 80% de esos administrados señala haber recurrido a empresas constructoras y el 20% restante a personas físicas. Asimismo, un 11,7% de los administrados dijo no haber acudido a las entidades autorizadas para entregar los requisitos del trámite, lo que permite deducir que la relación entre el administrado y las entidades autorizadas podría no ser directa en todos los casos, sino que coexistan actores ajenos al SFNV en ese trámite sin el debido control y en incumplimiento a lo establecido por la regulación vigente.
- 2.12. Del análisis realizado se tiene que el costo total del trámite se ve afectado por los tiempos de respuesta del BANHVI, de las entidades autorizadas y otras entidades, como las municipalidades; el uso limitado de las tecnologías por parte de los administrados, aunado a la ausencia de un expediente electrónico que promueva el cumplimiento de requisitos en forma digital; así como, de otros factores tales como el costo de contratar profesionales para el cumplimiento de requisitos, entre ellos, planos constructivos, certificación de ingresos, bienes y estado civil.
- 2.13. Otro factor relevante que genera esa situación, se asocia al desconocimiento por parte del administrado y la poca información disponible sobre la duración del trámite, la ausencia de supervisión y control de los requisitos que son solicitados por las diferentes entidades autorizadas y la falta de regulación o control sobre posibles actores ajenos al SFNV que según lo indicado por los beneficiarios participan en el trámite. Sobre la duración del trámite, por ejemplo, en el *Procedimiento para el trámite de Concesión del Bono Familiar de Vivienda*, se indica que, según la “ruta crítica del proceso de postulación al bono”, el número total de días requeridos es de 50; no obstante, según el análisis realizado por el Órgano Contralor, en el caso de BFV “Construcción en

<sup>14</sup> Corresponde al monto promedio del desembolso que representa ese trámite y no considera otros costos indirectos asociados al trámite, entre ellos, acometida eléctrica y prevista de agua.

lote propio”, ese plazo alcanza hasta 109 días; cabe indicar, que para otro tipo de bonos, existen otra clase de requisitos que pueden conllevar tiempo adicional para el administrado.

- 2.14. Así las cosas, el impacto de la carga regulatoria (costo económico total) del trámite para la obtención del BFV representa un 15,9% del monto más alto del subsidio que otorga el SFNV para bonos ordinarios, el cual es de ₡7.100.000, situación que exige a personas con escasos recursos monetarios incurrir en costos adicionales que podrían atentar contra el acceso de vivienda a las familias en pobreza y de clase media y, por ende, limitar los esfuerzos institucionales para disminuir el déficit habitacional del país. Asimismo, la participación de terceros ajenos al SFNV, sin el debido control y en incumplimiento a lo establecido por la regulación vigente, podría implicar que no se alcancen con la mayor eficiencia posible, los objetivos propuestos por el Gobierno para ese Sistema.
- 2.15. Asimismo, considerando que en el año 2018 se otorgaron 7.467 BFV para “construcción en lote propio” y partiendo del costo económico estimado para obtener ese subsidio (₡1.126.377,2), se puede concluir que durante ese año la carga administrativa total de esos trámites alcanzó la suma de ₡4.269,8 millones y significó un costo de oportunidad para los administrados de ₡4.140,9 millones; eso sin considerar los gastos derivados de la operación del BANHVI.

## FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA DEL BANHVI

### DEBILIDADES EN LA FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA DEL BANHVI

- 2.16. La verificación del cumplimiento de la gestión del BANHVI respecto a las condiciones previas, diseño e implementación de su plan de mejora regulatoria comprendió el análisis de las acciones ejecutadas en atención a lo dispuesto en el marco regulatorio aplicable que se detalla a continuación:
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, artículo 11.
  - Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo 37045 MEIC-MP, artículos 14, 19, 23, 27 y 61.
  - Acciones inmediatas para la simplificación de trámites en el Gobierno del Bicentenario. Directriz N° 20-MP-MEIC del 3 de agosto de 2018, artículos 1 y 4.
  - Guía Metodológica “Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso de la Ciudadanía”, elaborado por el MEIC, Puntos III, 1a, 1c 1d, IV 1a, 1bi, 1bii, 1bc y 1bd.
- 2.17. Sobre el particular, en la auditoría realizada se determinó que el BANHVI ha cumplido parcialmente los deberes definidos en el marco aplicable al diseño e implementación del plan de mejora regulatoria, según se detalla:
- Comisión de Mejora Regulatoria Institucional<sup>15</sup>**: si bien se determinó la existencia de esa comisión en el BANHVI, no existe evidencia de sus reuniones ni de las acciones realizadas durante el período de estudio; y, no se han definido formalmente sus funciones.
  - Catálogo Nacional de Trámites<sup>16</sup>**: el BANHVI cuenta con un perfil institucional en el *Sistema Trámites Costa Rica*, en el cual se deben publicar todos los trámites que atiende; no obstante, éste se encuentra desactualizado en razón de que no se han nombrado responsables para su mantenimiento.

#### PLAN DE MEJORA REGULATORIA DEL BANHVI

*El BANHVI ha atendido de forma parcial los deberes definidos en el marco aplicable a la formulación de su plan de mejora regulatoria. Asimismo, las acciones propuestas en el plan de mejora regulatoria de los años 2017 y 2018 no han sido implementadas, no existen informes de avance, ni un análisis de brechas que permita definir los planes de acción respectivos.*

<sup>15</sup> Artículo 23 del Decreto Ejecutivo N° 37045 y punto 1.b de la Guía Metodológica.

<sup>16</sup> Artículos 19, 23 y 27 del Decreto Ejecutivo N° 37045 y artículos 1 y 4 de la Directriz N° 20-MP-MEIC.

- c) **Expediente electrónico<sup>17</sup>**: las acciones para disponer de un expediente electrónico para el trámite de obtención de BFV, se empezó a gestionar a partir de la elaboración del plan de mejora regulatoria del año 2018; y, a la fecha esa gestión se encuentra en proceso.
  - d) **Identificación, frecuencia y priorización de los trámites y servicios institucionales<sup>18</sup>**: En la elaboración de los planes de mejora regulatoria de los años 2017 y 2018 no se aplicó la ficha “información sobre el trámite”, que permita su entendimiento y respectiva priorización a efectos de definir las acciones de simplificación respectivas, por lo que esa propuesta de mejora no partió del mapeo de los trámites existentes requerido en la normativa.
  - e) **Implementación del plan de mejora regulatoria<sup>19</sup>**: las acciones propuestas en el plan de mejora regulatoria de los años 2017 y 2018, no han sido implementadas y no se realizó una prueba piloto para verificar su factibilidad, asimismo no se evidenció la realización de informes de avance, ni de análisis de brechas que permitiera definir los planes de acción respectivos.
- 2.18. Las situaciones descritas en los párrafos anteriores se deben a que las funciones para la coordinación, elaboración, implementación y seguimiento del plan de mejora regulatoria establecidas en la regulación aplicable no han sido asignadas formalmente a la estructura organizativa conformada en el BANHVI, lo cual se refleja en la concentración de funciones delegadas al Oficial de Simplificación de Trámites a lo interno de la institución, mientras que la Comisión de Mejora Regulatoria ha sido nombrada pero no ha ejecutado las acciones que le corresponden. Asimismo, esas situaciones derivan de la inexistencia de mecanismos de verificación y supervisión periódica del cumplimiento de la normativa.
- 2.19. Lo indicado anteriormente implica que los planes de mejora regulatoria no se elaboren ni implementen correctamente, no se prioricen los trámites más importantes de mejorar para la institución y no se ejecuten acciones que posibilite la protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, así como la transparencia, eficiencia y eficacia del servicio público brindado por el BANHVI.

## 3. Conclusiones

---

- 3.1. El BANHVI presenta un cumplimiento parcial de la normativa que regula el proceso de simplificación de trámites y mejora regulatoria del trámite para obtener el bono familiar de vivienda ordinario, así como para el diseño e implementación de su plan de mejora regulatoria, por lo que se deberán ejecutar las acciones correctivas que permitan atender las situaciones que afectan su gestión en procura de una mayor transparencia, eficiencia y eficacia del servicio público brindado.
- 3.2. Asimismo, el costo económico total del trámite para obtener un bono ordinario de vivienda para “construcción en lote propio” se estima en ₡1.126.377,2; e implica que el administrado deba disponer de aproximadamente ₡548.436,0 para el pago de requisitos que debe cumplir, y que el tiempo de espera tanto por la realización del trámite como por su resolución se traduzca en un valor monetario de ₡577.941,2.

## 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, N° 8292, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas

<sup>17</sup> Artículo 61 del Decreto Ejecutivo N° 37045.

<sup>18</sup> Punto IV.1. a, b.i y b.ii de la Guía Metodológica.

<sup>19</sup> Punto IV.1.d Guía Metodológica.

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, publicada en La Gaceta N° 242 del 14 de diciembre de 2015 y que entraron en vigencia a partir del 4 de enero de 2016.
- 4.3. El 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 LICENCIADA IRENE CAMPOS GÓMEZ, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANHVI O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

- 4.4. Ordenar a la Gerencia General la realización de análisis técnicos sobre la razonabilidad de los plazos de la ruta crítica contenida en el Anexo 3 del Acuerdo 1 de la sesión 54-99, del 21 de octubre de 1999, de tal forma que se aprueben, divulguen e implementen los plazos para aprobación del BFV, tanto por parte de la entidad autorizada: revisión y aprobación del caso; remisión del expediente al BANHVI; formalización de la operación e inicio del giro de los recursos; como por parte del BANHVI: análisis del caso y emisión del bono; devolución del expediente a la entidad autorizada y pago del bono; en concordancia con los resultados de dichos análisis técnicos y de manera que beneficien al administrado, impacten positivamente en los objetivos del SFNV y se atiendan los requerimientos establecidos en la regulación vigente aplicable. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de abril de 2020 una certificación donde acredite que los análisis técnicos realizados han sido conocidos por la Junta Directiva y, otra certificación a más tardar el 30 de octubre de 2020 donde conste la comunicación e implementación de los nuevos plazos a las Entidades Autorizadas y a los administrados. (Ver párrafos 2.1 al 2.4)
- 4.5. Ordenar a la Gerencia General la realización de análisis técnicos referentes a la participación de terceros en el proceso de cumplimiento de los trámites para la obtención del bono de vivienda, las funciones que realizan, su interacción con las entidades autorizadas y los efectos que tienen en la tramitación de bonos, de tal forma que se tomen las acciones reglamentarias, operativas o ambas de acuerdo con los resultados de ese análisis y con la finalidad de mejorar la prestación del servicio hacia los administrados y dentro del marco de los objetivos del SFNV. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 28 de febrero de 2020 una certificación donde acredite que dichos informes han sido conocidos por la Junta Directiva y, otra certificación a más tardar el 30 de junio de 2020 donde conste la comunicación a los actores del SFNV y a los administrados así como la implementación de las acciones reglamentarias, operativas o ambas aprobadas por ese Órgano Colegiado. (Ver párrafos 2.5 al 2.15)

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

- 4.6. Definir, oficializar e implementar un mecanismo de control para verificar periódicamente que los requisitos solicitados por las entidades autorizadas a los administrados correspondan a los formalmente establecidos por el BANHVI. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de abril de 2020 una certificación donde acredite la definición y oficialización del mecanismo de control requerido; y, otra certificación a más tardar el 30 de octubre de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.1 al 2.4).
- 4.7. Definir, oficializar e implementar, acciones para evaluar desde la perspectiva del usuario el costo de la regulación aplicable a los trámites para obtener los diferentes tipos de bono desde la

perspectiva del administrado con el fin de contar con información para proponer las modificaciones a los requisitos que representan una mayor carga económica para los beneficiarios debido a ineficiencias del proceso. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 28 de febrero de 2020 una certificación donde acredite la definición y oficialización de las acciones requeridas; y, otra certificación a más tardar el 30 de junio de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.1 al 2.15).

- 4.8. Establecer e implementar mecanismos de coordinación con las entidades públicas donde debe acudir el administrado para cumplir con los requisitos establecidos para el otorgamiento del bono de vivienda, de forma que se instauren procedimientos que contribuyan a la reducción de los costos derivados de la carga administrativa y de oportunidad que resultan de reprocesos durante el trámite de solicitud de un bono de vivienda. Remitir al Órgano Contralor a más tardar el 28 de febrero de 2020 una certificación donde acredite los mecanismos de colaboración acordados con tales entidades públicas y, otra certificación a más tardar el 30 de junio de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.5 al 2.15).
- 4.9. Definir, oficializar e implementar las funciones de la Comisión de Mejora Regulatoria institucional, de tal forma que se cumpla con lo establecido en la regulación aplicable a ese aspecto. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de septiembre de 2019 una certificación donde se acredite la definición y oficialización de las funciones indicadas; y, otra certificación a más tardar el 15 de diciembre de 2019 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.16 al 2.19).
- 4.10. Definir, asignar e implementar acciones que permitan la actualización periódica del Catálogo Nacional de Trámites. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de agosto de 2019 una certificación en la cual se haga constar la definición y asignación de las acciones que permitan la actualización periódica de ese catálogo y, otra certificación a más tardar el 13 de diciembre de 2019, donde consten su implementación. (Ver párrafos 2.16 al 2.19).
- 4.11. Definir, designar e implementar las funciones para la coordinación, elaboración, implementación y seguimiento del plan anual de mejora regulatoria de conformidad con lo establecido tanto en la regulación aplicable así como en la Guía Metodológica. “Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso de la Ciudadanía”. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de septiembre de 2019 una certificación donde acredite que se han definido y designado las funciones indicadas; y, otra certificación a más tardar el 29 de noviembre de 2019 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.16 al 2.19).

Gerente de Área



Coordinador

FAG/NBC/JSV/ddv