

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA  
AUDITORÍA INTERNA**

**Informe FO-OP-FI-004-2021**

---

***Auditoría Operativa y Financiera de los  
Procesos Post emisión de Colocación de  
bonos.***

26/05/2022

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2021, y está fundamentado en el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, que establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

Este trabajo se realizó con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos y actividades que se ejecutan en el desempeño de la gestión posterior a la emisión del bono familiar de la vivienda, que incluye la vigilancia del uso adecuado de los recursos públicos del subsidio del bono.

El periodo analizado fue con corte al 30 de octubre de 2021, considerando operaciones subsecuentes, en lo que corresponda. El trabajo se realiza bajo el criterio metodológico de valoración de riesgos y procesos, que comprende una serie de actividades tales como: verificación de los informes de gestión de la Dirección FOSUVI, la verificación en campo de lo realizado el Departamento Técnico, sobre la construcción de viviendas financiadas con bonos individuales. También, se incluyó la verificación del cumplimiento de normativa en cuanto a los bonos formalizados con más de noventa días de emitidos.

Asimismo, se efectuó una verificación de la actualización de los procedimientos que regulan las actividades post emisión de los bonos familiares de vivienda.

La fase de planificación incluyó una valoración previa y conocimiento general de las actividades, mediante lectura y análisis de la normativa aplicable, y consultas generales al Departamento de Análisis y Control, así como al Departamento Técnico. De igual manera, consulta a las bases de datos del Sistema de Vivienda. La comunicación del inicio del trabajo se realizó mediante oficio AI-OF-236-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021.

Las comprobaciones realizadas, las pruebas efectuadas, las entrevistas aplicadas, así como la aplicación del cuestionario de control interno, se enfocaron en valorar el cumplimiento, de la normativa vigente y el plan de trabajo, así como las actividades detalladas en los procesos y procedimientos aprobados y vigentes. Las entrevistas se realizaron de forma virtual.

El resultado de las evaluaciones identificó oportunidades de mejora en los procedimientos, que tienen implicación en la operativa y en los controles internos. Es necesario realizar una revisión y actualización de los procedimientos que se aplican como parte de la gestión de control post emisión del bono familiar de vivienda. Considerando el publicar, para uso de terceros la abundante información que se genera cada mes.

Los documentos, cédulas y papeles de trabajo que soportan los resultados obtenidos y las pruebas realizadas del presente informe, se guardan de manera electrónica de acuerdo con la metodología de trabajo de esta Auditoría Interna.



---

**INDICE GENERAL.**

I.	INTRODUCCION .....	4
1.1.	ORIGEN DEL ESTUDIO. ....	4
1.2.	OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA. ....	4
1.3.	NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.....	4
1.4.	METODOLOGIA.....	5
II.	RESULTADOS .....	6
2.1.	Actualización de los procedimientos.....	6
2.2.	Bonos no formalizados con más de 90 días de emitidos.....	12
2.3.	Verificación de viviendas en el campo.....	15
III.	CONCLUSIONES .....	17
IV.	RECOMENDACIONES.....	19
4.1.	Actualización de los procedimientos.....	19
4.2.	Bonos no formalizados con más de 90 días de emitidos.....	20
4.3.	Verificación de viviendas en el campo.....	20



---

## I. INTRODUCCION

### 1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2021, de conformidad con el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los que se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

La Ley 8292, Ley General de Control Interno, establece en el artículo 22, inciso b) las competencias de la Auditoría Interna, para el control y proponer las acciones correctivas:

Artículo 22. —Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

...

“b) Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.”

### 1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA.

Verificar que los procedimientos post emisión del bono familiar de la vivienda estén actualizados, se ejecutan adecuadamente, y están identificados los riesgos relacionados.

### 1.3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.

Actividades relacionadas con la gestión del Proceso de formalización de bonos, para el periodo vigente al 30 de octubre de 2021 y los procesos relacionados con dicha Gestión.

**“Las actividades son realizadas de acuerdo con la Norma aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna”**



---

#### 1.4. METODOLOGIA.

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna para la Fiscalización del Control Interno, emitido y aprobado por el Auditor Interno. Además, se aplican los criterios contenidos en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República, así como las normas y directrices emitidas por el BANHVI para la Gestión de Procesos. Se aplicaron técnicas de auditoría durante el desarrollo del trabajo, tales como, entrevistas, reuniones, análisis de información, requerimientos de información a la Dirección FOSUVI, y al Departamento Técnico; además, se efectuó visita de campo para verificar el uso de los recursos públicos.

La naturaleza de este trabajo se fundamenta en la verificación de la gestión documental, con base en las normas Institucionales emitidas por la Unidad de Planificación Institucional, en setiembre 2019, y aprobado por Gerencia General, para la gestión de procesos. Así como por el Manual de Procesos del BANHVI, aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión 02-2020 del 09-01-2020. Dichos documentos contienen las políticas, procesos y procedimientos operativos que debe aplicar el BANHVI. Además, de otra normativa interna emitida por el BANHVI.

Se realizaron y aplicaron cuestionarios de control interno, aplicado a la Dirección FOSUVI, y al Departamento Técnico. Asimismo, entrevistas a funcionarios con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con las actividades post emisión del bono familiar de vivienda.

También, mediante la escogencia de una muestra aleatoria de bonos familiares de vivienda formalizados durante el año 2021, con el propósito de verificar en el sitio el estado de la vivienda y satisfacción de los beneficiarios.

En la parte documental y de procesos, se analizaron los procedimientos relacionados con las actividades de control post emisión del bono familiar de vivienda.

Los resultados de las valoraciones de este estudio, y demás documentos que respaldan el trabajo realizado, se mantienen como papeles de trabajo en el expediente electrónico custodiado en la Auditoría Interna.

De acuerdo con la metodología de trabajo de la Auditoría, los papeles de trabajo se someten a la verificación del sistema de calidad interno.

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas se detallan en el apartado de Resultados.



## 1.5. COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION.

El día 27 de abril se realizó la conferencia final o presentación del informe en borrador, ante la Administración, con el propósito de exponer los resultados del trabajo realizado, y las recomendaciones que deberán implementarse, de acuerdo con la normativa vigente en relación con la comunicación de resultados. El Informe fue comunicado mediante oficio AI-OF-061-2022 de fecha 02 de mayo de 2022

Durante la conferencia no se presentaron comentarios u observaciones que modifique el resultado de este informe, ni durante de cinco días posterior a su comunicación, por lo que se emite el informe final, con los resultados comentados.

## II. RESULTADOS

De la verificación de las actividades, estudio y análisis del proceso, de los procedimientos, entrevistas realizadas, y otros documentos valorados, se incluyen como oportunidades de mejora:

### 2.1. Actualización de los procedimientos.

La evaluación de esta Auditoría Interna, incluyó los procedimientos relacionados con la gestión post emisión del bono familiar de vivienda, y permitió evidenciar oportunidades de mejora como parte de la etapa de “*verificar*”, del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015, al identificarse situaciones en los procedimientos, como la conveniencia de incluir puntos de control interno; algunas de las referencias normativas que no son normas vigentes, así como también, actividades que no reflejan la operación actual o son sujetas a mejora.

Seguidamente se citan algunos de los temas analizados por esta Auditoría, a fin de que sean valorados y gestionados por la Administración, como parte de la mejora continua de la gestión de procesos:

**PROCEDIMIENTO: ANULACIÓN DEL BFV CON MÁS DE 90 DÍAS SIN FORMALIZAR.**  
**Código: PN-GBFV-GCB-PR02**

Se identificaron los siguientes aspectos que requieren ser revisados, valorados o actualizados, que se presentan con base en el orden del flujo de operativo.



---

**Actividad 1** Se debe indicar la periodicidad. Se anota que cada trimestre, pero no cual trimestre. Es conveniente que indique, por ejemplo: Enero, abril, junio, octubre. De manera que sea claro, y pueda ser incluido en el plan de labores anual.

**Actividad 3** En el oficio se anota: “*plazo establecido*”. Lo adecuado es indicar el plazo fijo: una semana, diez días, etc.

**Actividad 5** La figura del flujograma no es adecuada. La directora toma una decisión: SI o NO, por tanto, la figura debe ser de “decisión”.

**Actividad 15** No se indica que pasa si la Junta Directiva no aprueba el informe de la Administración.

En general las actividades descritas son de mucha operación manual, lo cual de acuerdo con las herramientas tecnológicas actuales que tiene el BANHVI, permitirían la ejecución de dichas tareas de forma automatizada y, además, sustituir controles manuales por controles automatizados, que brindan más exactitud y mayor confiabilidad. Por lo cual es conveniente que la Administración valore automatizar este procedimiento, de tal manera que la actividad se ejecute mediante la previa programación de actividades y controles en el Sistema de Vivienda, de tal manera, que, al ejecutar un evento, el Sistema enliste la totalidad de casos con más de 90 días y no formalizados. Luego, se envié un oficio a cada E.A. con un plazo, fijo para que justifiquen, sino se cumple con el plazo, automáticamente el Sistema, recalifica los casos a “ANULADO”.

Lo anterior mejora el control interno, al ejecutarse controles automatizados, sin participación de personas. Además, facilita el seguimiento administrativo como ente de vigilancia y supervisión.

## **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN FOSUVI.**

**Código PN-GBFV-GCB-PR01**

**Política** No se indica la justificación normativa o legal para este procedimiento, ni la política relacionada. De igual manera, tampoco en el aparte de “Regulaciones”, y lo que se anota como referencia es muy antigua. Además, en el ítem de “*Documentos relacionados*” se indica un instrumento normativo no vigente. Por lo cual, este procedimiento no tiene solidez en los temas que se relacionan con la norma o regulación que hace obligatorio este importante informe.

**Inicio** El procedimiento debe comenzar con una “solicitud” de producto o servicio, que al final es el objetivo que debe cumplirse con la ejecución de las actividades anotadas en



---

el procedimiento. Sin embargo, en este caso no se indica esa solicitud. Lo anterior, unido a la falta de justificación normativa, no queda claro el argumento o razón para la ejecución de este procedimiento. Además, no se anota la periodicidad de la ejecución de este procedimiento.

**Propósito.** El propósito es informar a la Administración, mediante un “informe de gestión”, que resume lo actuado en un periodo, que contiene información valiosa y pertinente. Por lo valioso de esta información, es conveniente que dicho informe, o un extracto de este, se ubique, en la página WEB del BANHVI, lo que contribuiría a fortalecer la transparencia de la gestión institucional.

## **PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CAMPO DE CASOS INDIVIDUALES.**

**Código. PN-GPE-SC-PR01**

**Actividad 1 Identificación de Casos.** En la “*Descripción*” o detalle de la actividad, debe indicarse el origen o motivo por el cual se inicia el procedimiento. Siendo conveniente que sea el “*plan anual de labores.*”, asignado por la Jefatura. Esta situación reviste importancia, por cuanto, hasta el punto 2.3 no se indican controles, como la supervisión y aprobación, aunque en el detalle se anota la firma de los oficios por la jefatura, pero en el flujograma no se indican esos pasos, donde se evidencia la supervisión como tema de control interno.

**Actividad 1.9.** El “conector” indicado en la página 2, no es el que corresponde.

**Actividad 2.3** Los dos últimos párrafos de este punto deben separarse, de tal manera, que el flujograma identifique este paso como supervisión y aprobación de la jefatura, u observaciones en el caso que sea necesario.

**Actividad 3.3** Es conveniente digitalizar esta información. Además, de que el informe, así como los datos de respaldo, sean ubicados en la página del BANHVI, u otro medio, de tal manera que brinde acceso a los entes de control, como auditoría interna, externa, y entes de supervisión. Lo que contribuiría a fortalecer el control interno y el principio de transparencia.

**Actividad 4.8** En la descripción se anota “... *pasar a paso 8.*” No es claro cuál es ese paso.

**Actividad 4.10** En la descripción se asigna actividad a la Dirección FOSUVI; sin embargo, en las líneas de responsabilidad, no se anota la Dirección.



---

**Documentos relacionados.** Se anotan 3 documentos cuya numeración no es vigente.

**Anexo 3.** Es conveniente adecuar el machote de oficio, a las condiciones actuales.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE DENUNCIAS RELACIONADAS CON EL INCUMPLIMIENTO DE LAS LIMITACIONES IMPUESTAS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 169 DE LA LEY**

**Código: PN-GPE-CBO-PR03**

**Propósito** La Administración debe valorar la conveniencia de incluir este procedimiento como parte de las actividades de una Unidad que se dedique a la verificación y atención de denuncias al BANHVI, ya sea Contraloría de Servicios, u otra de función similar.

**Regulaciones.** Este procedimiento debe actualizarse con base en la Ley 9351, que modificó el Artículo 169 y lo convirtió en el 175 de la Ley 7052

**Actividad 1.** Valorar la legalidad de mantener la condición de recibir “denuncias” solo escritas y con firma y cédula.

**Actividad 24-27.** Es importante verificar estas actividades, por cuanto conforme se escala el informe, genera decisión por cada ente administrativo: Dirección FOSUVI, Gerencia General, y Junta Directiva. Cada nivel administrativo debe tomar la decisión de aceptar o denegar, por tanto, la decisión es SI, continua, y NO, si se devuelve al paso anterior. El informe debe ir ascendiendo previa aprobación del órgano anterior.

**Documentos relacionados.** Se anota una referencia documental de un procedimiento no vigente.

**PROCEDIMIENTO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES EN DEVOLUCIÓN TEMPORAL POR ATRASO EN PROCESO CONSTRUCTIVO.**

**Código: PN-GPE-CBO-PR04**

Este procedimiento comenzó a regir a partir del 21/02/2021, por lo que es relativamente nuevo, pero, además, en el propósito indica:



---

**Propósito** Establecer un mecanismo de atención de denuncias relacionadas con el incumplimiento o violación de las limitaciones impuestas al amparo del artículo 169 de la ley.

Es otro procedimiento relacionado con el tema de denuncias, por tanto, es conveniente que se valore la integración al procedimiento PN-GPE-CBO-PR03 de atención de denuncias, o como parte de la Contraloría de Servicios, u otra de función similar que tenga establecida el BANHVI.

#### **PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE BENEFICIARIOS.**

**Código: PN-GPE-CBO-PR01**

**Actividad 24.** Esta actividad se refiere a “Archivar copia de las respuestas”, contempla solo el archivo físico, aunque en la práctica diaria, se maneja de forma digital. Por lo tanto, es necesario actualizar dicha actividad. Además, de que dicho registro se incorpore al Sistema de Vivienda.

#### **PROCEDIMIENTO: ANULACIÓN DE BONOS FAMILIARES DE ENTIDADES INTERVENIDAS O LIQUIDADAS.**

**Código: PN-GPE-CBO-PR02.**

**Actividad 8.** En el detalle se cita un procedimiento no vigente, por lo cual es necesario citar la fuente del procedimiento que norma la obligatoriedad de la actividad, sea en este caso “la política, otro procedimiento, o un instructivo.”

**Actividad 10.** La ejecución de la actividad deriva es una decisión, que implica la aprobación o rechazo; por tanto, la figura del flujo debe ser una decisión. Estas situaciones ayudan a definir los controles, y la asignación de responsabilidad de los involucrados en el procedimiento.

**Actividad 11.** Ídem.

**Actividad 13.** Si este procedimiento implica modificación a una base datos del Sistema, o a una fuente de consulta futura, debe incluir un control de verificación. Como por ejemplo la segregación de funciones, donde un funcionario con poder de decisión apruebe o verifique lo actuado.



---

**Documentos relacionados.** Se anota una referencia documental de un procedimiento no vigente.

**Comentario:**

En entrevista con la encargada del procedimiento indicó que, durante el 2021 actualizó este procedimiento, lo cual está en trámite en la UPI. Además, comentó que, en este procedimiento, cada vez se presentan menos casos. Durante el año 2021, solo se han presentado como tres casos. Por lo cual es necesario, que se valore la conveniencia de mantenerlo como un procedimiento, o incluirlo como un instructivo, o parte de otro procedimiento.

La normativa del BANHVI en relación con la Gestión Documental, en los “*Lineamientos para el control y la elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión del BANHVI*”, emitidos por la Unidad de Planificación Institucional, en febrero de 2020, establece directrices generales para el control, elaboración, revisión y actualización de la documentación del Banco, con base en cambios en las actividades, mejorar el sistema de control interno, etc., asegurando la calidad y actualización del Sistema de Gestión:

*7.1.1 Revisión de documentos de los Sistemas de Gestión*

***La revisión y actualización del Manual de Políticas Institucional se realizará una vez al año con corte al 28 de febrero en los meses de marzo-abril.***

***La revisión y actualización del Manual de Procedimientos se realizará una vez al año con corte al 31 de agosto en los meses de setiembre-octubre.***

**Actualización Extraordinaria de Políticas y Procedimientos**

***Cuando alguna dependencia necesite realizar una actualización extraordinaria de Políticas Institucionales o Procedimientos se le comunicará a esta Unidad por medio de PCEM-CAC-CC-PR04-LI01-F01 Solicitud para la actualización, creación o eliminación de documentos. No se tramitarán modificaciones de políticas y procedimientos en los meses de junio a agosto.***

Esta normativa fue ratificada por la Unidad de Planificación Institucional mediante el Memorando UPI-ME-022-2021, donde cita “... de tal forma que la planificación que las dependencias deben realizar para subsanar debilidades de control interno señaladas por Órganos de Fiscalización y Control, procesos institucionales de autoevaluación de la gestión y de control interno, valoración de riesgos, etc.; consideren este flujo de trabajo y calendarios establecidos.”



Un adecuado Sistema de Gestión de Calidad contribuye a una mejora constante; también, el Sistema de Control Interno, tal como lo indica el Manual de Procesos en el último párrafo de la Introducción, que cita:

*“La estandarización de los procesos y procedimientos, permiten cumplir con los objetivos y principios institucionales, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de los funcionarios del BANHVI en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.”*

## **2.2. Bonos no formalizados con más de 90 días de emitidos.**

La verificación de este tema se realizó en dos aspectos, primero en la parte normativa, que incluyó la lectura y análisis del procedimiento código **PN-GBFV-GCB-PR02** titulado **ANULACIÓN DEL BFV CON MÁS DE 90 DÍAS SIN FORMALIZAR**. Efectuando los comentarios pertinentes en el punto anterior.

El segundo aspecto incluyó la valoración mediante el estudio y análisis de una muestra de casos obtenidos de la Base de Datos del Sistema de Vivienda. Para lo cual se requirió la extracción de la información de los casos de Bonos familiares de Vivienda emitidos y no formalizados, con más de 90 días, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2011 y el 04 de noviembre de 2021.

La información obtenida se ordenó y clasificó con base en los días transcurridos sin formalizar, y por tipo de bono, que se resume en los siguientes cuadros:

Casos clasificados por periodo	
Rango	casos
De 90 a 120 días	59
De 121 a 180 día	34
De 181 a 360 día	142
De 361 a 720 día	19
De mas de 2 años	114
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>

Casos clasificados por tipo	
Bonos articulo 59	262
Bonos Ordinarios	106
	<b>368</b>

Se concluye, que para el periodo valorado existen casos de más de dos años, que aún no se han formalizado, tanto para bonos articulo 59 como para bonos ordinarios.



## BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

### AUDITORIA INTERNA

Auditoria Operativa y Financiera de los Procesos de Post Emisión de bonos

Informe FO-OP-FI-004-2021

También, el análisis incluyó el ordenamiento de bonos con condición de no formalizados por entidad autorizada. Donde se ubican entidades que no tiene condición de “entidad autorizada”, pero con bonos no formalizados.

ENTIDAD AUTORIZADA	CASOS
Mutual Cartago	44
Banco Popular	41
B.N.C.R.	1
B.C.R.	8
Coocique R.L.	24
Fund. C.R.Canadá	2
Coopenae R.L.	42
Coopealianza R.L.	59
Coopeservidores R.L.	4
Banco Promerica	3
Coope-San Marcos	55
BAC SAN JOSE	1
INVU	41
Coope-Una R.L.	18
Coopeaserri R.L.	9
COPEMEP	3
ASEDEMASA	10
ASEMINA	2
ASECCSS	1
<b>TOTAL CASOS</b>	<b>368</b>

Además, se identificó un caso de un bono “no formalizado” y en estado “pagado”, que corresponde al siguiente beneficiario:

No. BFV	FECHA EMITIDO	ENTIDAD	ESTADO	FECHA CORTE	DIAS ATRASO	TIPO BONO
1015115093	25/9/2014	INVU	PA	5/11/2021	2598	Ordinario

De la información de la Base de Datos del Sistema de Vivienda, obtenida mediante consulta a la página de WEB del BANHVI, se identificaron para este caso los siguientes estados y la fecha de registro:



---

ESTADO	FECHA
Registrado	18/6/2014
Emitido	25/9/2014
Pagado	6/5/2015
Liquidado	17/8/2015

En conclusión, se identificaron, de acuerdo con la muestra evaluada, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2011 y el 04 de noviembre de 2021, 368 casos de bonos con más de 90 días de emitidos que no presentan estado de “formalizado”.

Es importante resaltar que, en este periodo de análisis ya se usaba como estado de casos el estado “*formalizado*”.

De este grupo 262 casos corresponden a bonos artículo 59, y 106 son bonos ordinarios.

Además, se identificó el bono familiar de vivienda caso 1015115093, que fue emitido el 25 de setiembre de 2014, no presenta estado “*formalizado*”; sin embargo, fue pagado el 06 de mayo de 2015. Además, presenta estado de liquidado con fecha 17 de agosto de 2015. Condición que requiere una valoración a fin de normalizar lo apuntado.

El Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para Vivienda, establece en el artículo 19, lo siguiente:

*Artículo 19.—Análisis de crédito: ... A partir de la fecha de emisión del Bono Familiar de Vivienda por parte del banco, la entidad autorizada tendrá un plazo máximo de 90 días naturales para formalizar el subsidio mediante escritura pública y presentarlo a cobro al banco. En los casos en que no se cumpla con esta disposición, se procederá a la anulación de la operación, previo análisis por parte del banco.  
(Así reformado por acuerdo tomado en sesión N° 36 de 15 de julio de 1999)*

El Manual de “*Normas de control interno para el Sector Público*”, en el capítulo sobre normas de control interno, establece:

*“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*



---

### **2.3. Verificación de viviendas en el campo.**

La verificación de viviendas en sitio se realizó en dos etapas:

Primera. Como parte de los procedimientos de auditoría, se elaboró una prueba sustantiva que consistió en realizar comprobaciones en el sitio de una muestra de casos escogidos aleatoriamente. Prueba diseñada para obtener evidencia de la validez y estado de las viviendas construidas con recursos públicos del bono familiar de vivienda (BFV).

Segunda. Consistió en una verificación del procedimiento PN-GPE-SCO-PR01 denominado “*Evaluación de campo de casos individuales*”. Se realizó en la verificación de dos temas: la actualización de las actividades y controles de dicho procedimiento; y la segunda, en solicitar y analizar el informe de resultados que emitió el Departamento Técnico, como parte de las visitas de campo realizadas durante el año 2021

#### **Resultado de la visita por la Auditoría Interna.**

De la muestra obtenida, se visitaron 9 viviendas financiadas con el bono individual, ubicadas en todo en el territorio nacional, y que corresponden a los diferentes programas de subsidio. Los resultados obtenidos, como parte de la visita en el sitio y la entrevista con los beneficiarios, fueron satisfactorios, con excepción del caso que se indica.

En la vivienda de la beneficiaria ***Echeverría Barquero Ileana Andrea***, portadora de la cédula de identidad 112820167, vecina del Cantón de Garabito, Provincia de Puntarenas, se observó problemas con el sistema eléctrico.

Durante la entrevista la beneficiaria, manifestó que desde que recibió la vivienda, ha tenido un problema con el sistema eléctrico, por cuanto solo un tomacorriente funciona, de tal manera que para conectar artefactos eléctricos tiene que utilizar una extensión. Si utiliza los otros tomacorrientes, el circuito de la caja de conexión, de los tomacorrientes, enciende una luz roja, y como en 60 segundos la caja de circuitos, “tira” el circuito.

También indicó la beneficiaria, que ha realizado gestiones ante el constructor sin que le hayan atendido la problemática.

La situación dicha fue verificada por esta Auditoría, efectuando la conexión en el tomacorriente, y encendiendo el circuito de la caja. Se comprobó lo dicho por la beneficiaria, de que la caja de circuitos enciende una luz roja, y luego tira el circuito, como se aprecia en la siguiente fotografía:

Ilustración 1



Fuente: Auditoría Interna

Los problemas con el sistema eléctrico pueden derivar en graves consecuencias por pérdidas materiales y hasta de vidas humanas. Por lo que es necesario que el problema sea atendido por un profesional en el tema, y a la mayor brevedad.

#### Resultado de visitas por Departamento Técnico.

Mediante oficio DF-DT-OF-0807-2021, de fecha 08 de diciembre de 2021, el Departamento Técnico informa a la Dirección FOSUVI, sobre el cumplimiento del procedimiento PN-GPE-SCO-PR01 denominado “Evaluación de campo de casos individuales”, y detalla los resultados.

La muestra de casos a visitar en el campo, para el año 2021, fue por un total de 278, de los cuales se visitaron en el campo 234, quedando pendiente de visitar 44 casos.

En el informe citado, el Departamento Técnico anota “...quedando pendientes 44 casos; los cuales corresponden a soluciones ubicadas en zonas indígenas de difícil acceso. En virtud de lo anterior se tiene establecido que durante la época seca del año 2022 se realizarán las visitas respectivas.”



---

Por cuanto dicha revisión se basa en una muestra aleatoria, y en cumplimiento de los controles internos, es importante verificar el 100% de la muestra. Además, los 44 casos representan casi un 16% de la muestra.

El Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para Vivienda, en el Artículo. Establece:

*“69.—Fiscalización permanente del trámite del subsidio: El Banco por los mecanismos que decidan su Junta Directiva y otras autoridades competentes-mantendrá un seguimiento y una fiscalización permanente del trámite y asignación de los subsidios de parte de las Entidades Autorizadas. Para tales efectos, una vez que cuente con los respectivos resultados de los estudios practicados los pondrá en conocimiento de las autoridades fiscalizadoras de dichas Entidades para los fines que correspondan, sin perjuicio de las medidas que al efecto pueda tomar respecto a la participación de la Entidad en los programas de financiamiento del Sistema y sus responsabilidades contractuales con el Banco. El Banco no girará recursos mientras la Entidad Autorizada no demuestre fehacientemente que está al día en sus obligaciones con el BANHVI.*”

### III. CONCLUSIONES

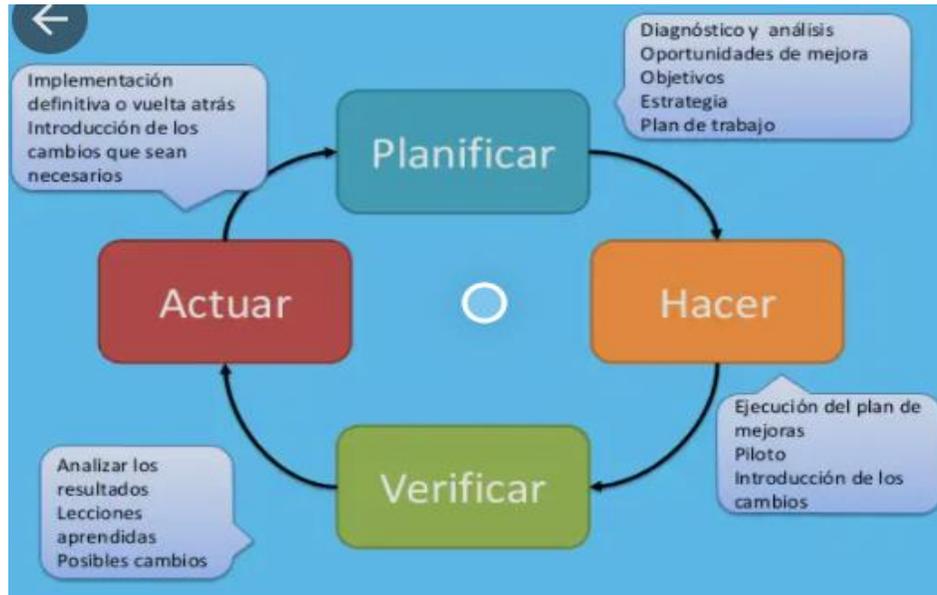
El Manual de Procesos, aprobado mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión 02-2020 de enero de 2020, indica: *“La estandarización de los procesos y procedimientos, permiten cumplir con los objetivos y principios institucionales, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de los funcionarios del BANHVI en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.”*

Dicho Manual también establece una política de calidad, para que, mediante el mejoramiento continuo de los procesos, se logre el objetivo de un sistema de gestión documental eficiente. Lo anterior en línea con lo que establece la INTE/ISO 9001:2015 que indica en el aparte 4.4.1 *“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones...”*

La norma INTE/ISO-9001:2015 titulada Sistema de gestión de la calidad, emitida por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, y aprobada como fuente normativa de la Gestión de Procesos del BANHVI, trata sobre el ciclo de calidad, que incluye las fases de: *Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)*, que aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. Esta norma de calidad está en línea con la estrategia del BANHVI en cuanto a procesos, riesgos, y procedimientos.

El ciclo PHVA puede ilustrarse brevemente como sigue:

Ilustración 2 Ciclo PHVA



Las actividades ejecutadas vinculadas al Proceso de Negocios de la Gestión Post Entrega evidencian la necesidad de realizar una revisión integral de los procedimientos e instructivos de la Gestión Post Entrega (GN-GPE). Considerando la necesidad de actualización de las operaciones, en cumplimiento de lo establecido en los “*Lineamientos para el control y la elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión del BANHVI*”, emitidos por la Unidad de Planificación Institucional, en febrero de 2020, y ratificados en el 2021

En otros temas con la aplicación de controles relacionados con la gestión documental post emisión del bono familiar de vivienda, se hace evidente en la necesidad de actuar en valorar la información de la base de datos sobre bonos familiares de vivienda con más de noventa días de emitidos y no formalizados.

De igual manera, se debe dar seguimiento a los casos no visitados de viviendas construidas en el 2021 con subsidio del bono familiar, e incluirlos como parte del plan de trabajo 2022.



---

## IV. RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno No.8292:

Artículo 36. **Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

### **A LA DIRECCION FOSUVI.**

#### **4.1. Actualización de los procedimientos.**

Girar instrucciones a fin de que se proceda a la actualización de los procedimientos de la Gestión Post Emisión del bono, considerando al menos los comentarios realizados en la parte expositiva, en cumplimiento de los lineamientos sobre la actualización periódica de la gestión documental, aprobada por la Gerencia General, y Junta Directiva. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría, copia de la publicación de los procedimientos actualizados en la INTRANET del BANHVI.

**Nivel de Riesgo: Medio**



---

#### **4.2. Bonos no formalizados con más de 90 días de emitidos.**

Instruir, a fin de que se realice una valoración integral de la base de datos del Sistema de Vivienda, en lo referente a los bonos emitidos y no formalizadas, con el propósito de anular los bonos familiares de vivienda con más de tres meses de emitidos sin formalizar, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, PN-GBFV-GCB-PR02 titulado ANULACIÓN DEL BFV CON MÁS DE 90 DÍAS SIN FORMALIZAR. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoria, el informe de la base de datos, donde conste la anulación de bonos.

**Nivel de Riesgo: Medio**

#### **4.3. Verificación de viviendas en el campo.**

Instruir al Departamento Técnico, a fin de que incluya como parte del plan de trabajo 2022, la verificación de los casos de vivienda indígenas no verificados como parte del procedimiento PN-GPE-SC-PR01 titulado EVALUACIÓN DE CAMPO DE CASOS INDIVIDUALES, que correspondían al periodo 2021. Además, girar instrucciones entidad autorizada ASEDEMASA, para que verifique y se corrija la situación de la vivienda de la señora Echeverría Barquero, con el sistema eléctrico, de tal manera que todos los circuitos de la caja de conexión funcionen adecuadamente. Como evidencia del cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoria, informe donde conste la normalización de las situaciones apuntadas.

**Nivel de Riesgo: Medio**

---

**Estudio realizado por:**

**LIC. CARLOS ALBERTO MIRANDA CHACON  
AUDITOR ENCARGADO**

**MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO  
AUDITOR INTERNO.**