



AUDITORIA INTERNA

Análisis de la Gestión de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento

Octubre 2021

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| I. RESUMEN EJECUTIVO..... | 3 |
| II. INTRODUCCION | 4 |
| <i>Origen del Estudio.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Objetivo General.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Objetivos Específicos.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Alcance</i> | <i>4</i> |
| <i>Normativa.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Metodología</i> | <i>5</i> |
| <i>Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo No. 36).</i> | <i>5</i> |
| <i>Limitaciones.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría</i> | <i>5</i> |
| III. RESULTADO..... | 5 |
| Oportunidad de Mejora No. 1: Política Conozca a su Cliente | 6 |
| Oportunidad de Mejora No. 2: Seguimiento a requerimientos de Tecnología de Información | 7 |
| Oportunidad de Mejora No. 3: Cumplimiento del indicador No.33 del Plan operativo Institucional | 8 |
| IV. CONCLUSIONES..... | 11 |
| V. RECOMENDACIONES..... | 12 |

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Auditoría, *tuvo como propósito analizar la labor de la Unidad Mecanismos de Financiamiento, durante el período comprendido de enero a setiembre 2021, respecto al cumplimiento de los plazos para la postulación de solicitudes de bonos familiares de vivienda individuales, el Plan de Trabajo de la Unidad y el cumplimiento de la política "Conozca a su cliente", con la finalidad de generar oportunidades de mejora que coadyuven a su fortalecimiento como componente del Sistema de Control Interno.*

Entre los aspectos relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de Control Interno (Artículo No. 8 de la Ley General de Control Interno), se tiene:

a. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Los requerimientos/necesidades Tecnológicas de Información para la Unidad de Mecanismos de Financiamiento fueron solicitados en las boletas reportadas como incidentes de software/hardware, a la fecha, no cuentan con aprobación y priorización por parte de la Unidad de Tecnología de Información.
- A junio del 2021, el monto en millones de colones de las solicitudes de bono familiar de vivienda postuladas ante el BANHVI ha sido inferior al monto establecido como meta programada, siendo que debe ser mejorada para planificaciones futuras; actualmente, no puede ejecutarse dado que BANHVI suspendió las postulaciones.

b. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

- La Unidad de Mecanismos de Financiamiento inició la aplicación de la Política "Conozca a su cliente" en cumplimiento de la Ley N°8204 y su Reglamento y el Acuerdo N°3, Sesión 21-2019 del 14 de marzo de 2019, de la Junta Directiva del BANHVI, a partir de setiembre del 2021.

Con fundamento en lo antes descrito y con el propósito de fortalecer la gestión de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, se formulan las oportunidades de mejora, a las personas funcionarias correspondientes; para que se establezcan las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas anteriormente, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.

II. INTRODUCCION

Origen del Estudio

- 2.1. La Auditoría Interna realizó el presente estudio a fin de analizar la gestión de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2021, conocido por los miembros de la Junta Directiva en la Sesión Extraordinaria N° 6483 del 16 de febrero de 2021.

Objetivo General

- 2.2. Analizar el cumplimiento de los plazos para la postulación de solicitudes de bonos familiares de vivienda individuales y el Plan de Trabajo de la Unidad.

Objetivos Específicos

- 2.3. **1.** Revisar el cumplimiento de los plazos de la Postulación de solicitudes de bonos familiares de vivienda individuales ante el BANHVI Art 59 y Ordinarios.
- 2.4. **2.** Indagar sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento para la atención de los bonos y la satisfacción de los clientes sobre este producto.
- 2.5. **3.** Validar que acciones se han implementado para la digitalización de los procesos de la Unidad.
- 2.6. Seleccionar algunos recursos de amparo relacionados con el tema de bono de vivienda e indagar sobre los niveles de cumplimiento y responsabilidad en la atención de estos.
- 2.7. **5.** Revisar el procedimiento establecido por la institución para cumplir con la política "Conozca a su cliente" en los Proyectos financiados al amparo del artículo 59 de la Ley N° 7052 según el artículo N°3 optado por la Junta Directiva del BANHVI en Sesión N° 21-2019, del 14 de marzo de 2019.
- 2.8. **6.** Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la política "Conozca a su cliente" en lo que respecta a los bonos individuales según el artículo N°3 optado por la Junta Directiva del BANHVI en Sesión N° 21-2019, del 14 de marzo de 2019.

Alcance

- 2.9. El alcance del estudio comprende la revisión de la gestión de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento para el periodo comprendido entre enero a setiembre 2021, período que se amplió en aquellos casos en los que se consideró pertinente.

Normativa

- 2.10. La principal normativa observada en este estudio, fue la siguiente:

- ✓ Ley orgánica del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, Ley N°1788
- ✓ Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y creación del BANHVI, Ley N°7052
- ✓ Ley General de la Administración Pública, N° 6227
- ✓ Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley N° 8131.
- ✓ Ley General de Control Interno, N°8292.
- ✓ Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley N°8204.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- ✓ Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009).
- ✓ Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).
- ✓ Manual Organizacional del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- ✓ Normativa para el cumplimiento de la Ley N°8204, SUGEF 12-10 - SUGEF R-SGF-1318-2017.
- ✓ Personas expuestas Políticamente.
- ✓ Procedimientos internos:
 - ❖ Política Conozca a su Cliente en el manejo de recursos FOSUVI, BANVHI 21-2019.

- ❖ PPF-03 Gestión de bonos Versión 02.
- ❖ FPF-08 Lista de chequeo de análisis de bono ordinario.
- ❖ FPF-09 Lista de chequeo de análisis de bono art. 59, adulto mayor, discapacidad.

Metodología

- 2.11. El presente estudio es realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y demás normativa atinente.

Además, la metodología utilizada para el desarrollo de la revisión se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como entrevistas, verificaciones de documentos y al análisis de la normativa legal y técnica aplicable.

Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo No. 36).

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

Limitaciones

- 2.13. En la ejecución del presente estudio no se presentaron limitaciones.

Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría

- 2.14. El miércoles 20 de octubre del 2021, esta Auditoría Interna, se reunió de forma virtual, a través de la plataforma Microsoft Teams, con la señora Damaris Hutchinson Clarke, Encargada de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, con la finalidad de comentar sobre las oportunidades de mejora y sus respectivas recomendaciones; una vez comentados y valorados los temas la señora Hutchinson Clarke, manifestó

Oportunidad de Mejora No. 1: Política Conozca a su Cliente

Al respecto la señora Damaris Hutchinson Clarke, manifestó estar de acuerdo con lo indicado en la Oportunidad de Mejora No. 1 y la recomendación, además se realizará una consulta al BANHVI, sobre quien es la persona física o jurídica a la que se le debe aplicar la Política Conozca a su Cliente.

Al respecto la señora Damaris Hutchinson Clarke, manifestó estar de acuerdo con lo indicado en la Oportunidad de Mejora No. 2 y la recomendación.

Oportunidad de Mejora No. 2: Seguimiento a requerimientos de Tecnología de Información

Al respecto la señora Damaris Hutchinson Clarke, manifestó estar de acuerdo con lo indicado en la Oportunidad de Mejora y la recomendación.

III. RESULTADO

- 3.1 El presente estudio, permitió revisar actividades de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento cuyos resultados se detallan de forma seguida:
- a) El "Plan Integral de Implementación para la Continuidad del Servicio del Bono" establecido para la atención de los bonos y la satisfacción de los clientes sobre bonos familiares de vivienda individuales ante el BANHVI Art 59 y Ordinarios, a la fecha de este informe se encuentra en proceso y cuenta con un avance importante.
 - b) Durante el presente estudio se verificó la gestión realizada por la Unidad de Mecanismos de Financiamiento en 16 Recursos de Amparo (ocho del 2021 y ocho del 2020), relacionados con el tema de bono de vivienda, presentados por diferentes personas contra el INVU, obteniéndose un resultado razonable.
- 3.2 Adicionalmente, este estudio permitió determinar una serie de elementos que cuentan con sus oportunidades de mejora, en cuanto al control interno de la Unidad, en los apartados siguientes se detallan dichos elementos:

Oportunidad de Mejora No. 1: Política Conozca a su Cliente

- 3.3 La Junta Directiva del INVU en el artículo VI, Inciso 4, de la Sesión Ordinaria No. 6408, celebrada el 10 de octubre de 2019, tomó el acuerdo de aprobar la propuesta de la Política Institucional que garantice la aplicación de los requerimientos establecidos en la ley 8204, denominada: "Conozca a su cliente", en cumplimiento de la Ley N° 8204, su Reglamento y el Acuerdo N°3, Sesión 21-2019 del 14 de marzo de 2019, de la Junta Directiva del BANHVI.
- 3.4 En virtud de lo antes indicado esta Auditoría Interna, procedió a verificar como está aplicando la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, la Política "Conozca a su cliente", en cumplimiento de la Ley N°8204, en los trámites de bonos artículo 59 y ordinario. Al respecto se identificaron las siguientes situaciones:
- A partir del 16 de marzo del año 2020, fecha en que se transfiere la gestión del bono familiar de vivienda¹ a la Unidad de Mecanismos de financiamiento y hasta agosto del 2021; no se estaba aplicando la Política "Conozca a su cliente".
 - La aplicación del formulario "Conozca a su Cliente" así como de lo dispuesto en la política no se encuentra incorporado en los procedimientos internos para su observación y atención.
 - Mediante oficio DPH-215-2021 de fecha 01 de septiembre del 2021, el Jefe del Departamento de Proyectos Habitacionales, instruye a la Encargada de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento y al Encargado de la Unidad de Proyectos Habitacionales, sobre la aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
- 3.5 Sobre el particular, se le consultó a la Encargada de Mecanismos de Financiamiento sobre la aplicación de la Política "Conozca a su cliente". Al respecto indicó:

"La Política Conozca a su Cliente se empezó aplicar recientemente, a partir de la comunicación del oficio DPH-215-2021 del 01 de septiembre de 2021, por parte de la jefatura, en el que se solicitó la aplicación de la Política "Conozca a su Cliente" en los tramites de bono Artículo 59 y Ordinarios.

En la actualidad, se procedió a solicitar la información de dicha política a las empresas constructoras, el canal que usa el beneficiario es la constructora, siendo esta la que realiza el trámite de bonos ante el INVU de los beneficiarios."

- 3.6 Además, se le consultó a la Encargada de Mecanismos de Financiamiento en que procedimiento interno de la Unidad, se encuentra contenida la "Política "Conozca a su cliente", a lo que indicó:
- "El procedimiento de gestión de bonos enviado no contemplo el proceso del tema de política conozca a su cliente, posteriormente se efectuará una revisión al procedimiento para su incorporación."*
- 3.7 Asimismo, el artículo No.3 de la política "Conozca a su cliente" aprobada por la Junta Directiva del INVU, según consta en el artículo VI, Inciso 4, del acta de sesión ordinaria N°6408 celebrada el 10 de octubre del año 2019, que expresa lo siguiente sobre el conocer las actividades de su cliente, el cual indica:

"Artículo 3. Política "Conozca a su cliente"

La Política "Conozca a su cliente" es el instrumento elaborado por la Administración General del INVU para colaborar con el BANHVI en la aplicación del Acuerdo de la SUGEF y los riesgos relacionados con la legitimación de capitales tipificados en la Ley N°8204.

Los Departamentos involucrados deberán acatar esta política para registrar la información de los clientes mediante el documento denominado "Formulario Conozca a su Cliente".

Dicho formulario contiene los requerimientos mínimos establecidos en el Reglamento a la Ley N°8204 para recopilar la información del cliente, por lo tanto, debe estar presente en la conformación del expediente, custodiado y disponible para cuando lo requiera el ente supervisor u otras instancias legitimadas a tal efecto.

Con el objetivo de garantizar la aplicación de la Política en todos sus alcances, tanto al inicio de la relación de negocio y cuando así sea requerido, el cliente debe aceptar mediante su firma los términos estipulados en el formulario junto con los documentos de soporte que garanticen la veracidad de la información."

¹ **Bono familiar de vivienda** en sus diferentes finalidades a saber: Construcción en lote propia, Compra de lote y construcción de vivienda, Compra de vivienda existente y RAMT: reparación, ampliación, mejoras y terminación de la vivienda.

- 3.8 La inobservancia de la política conozca a tu cliente origina el incumplimiento de lo acordado por la Junta Directiva del Instituto según artículo VI, Inciso 4, del acta de sesión ordinaria N°6408 celebrada el 10 de octubre del año 2019.

Oportunidad de Mejora No. 2: Seguimiento a requerimientos de Tecnología de Información

- 3.9 En el Plan integral de implementación para la continuidad del servicio del bono, se identificó que los requerimientos/necesidades Tecnológicas de Información para la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, son:

- a. Coordinación entre el BANHVI y la Unidad de Tecnología de Información, de manera que haya fluidez en el trámite y los expedientes aprobados se formalicen y sean pagados prontamente.
- b. Se requiere que el Sistema Abanks:
 - ✓ Se incorpore los datos de los sistemas de información que se encuentran en el SICOE y en el SIAF.
 - ✓ Se generen los auxiliares
 - ✓ Debe poseer un módulo que contenga:
 - i. Nombre completo
 - ii. Número de cédula nacional o extranjero
 - iii. Dirección del beneficiario (provincia, cantón, distrito) y del inmueble según corresponda
 - iv. Número de finca y plano catastrado
 - v. FHA número asignado por el BANHVI
 - vi. Número de expediente
 - vii. Monto aprobado
 - viii. Tipo de bono (Ordinario, Art 59)
 - ix. Finalidad (CVE, RAMT, LYC, CLP)
 - x. Aportes del beneficiario (no subsidiado por BANHVI)
 - ✓ Estadísticas como: Discapacidad, Adulto mayor, Adulto mayor solo, Género, Empresa, etc.
- c. Requiere un módulo que contenga una cartera de clientes asociada a un monto total de subsidio dado por el BANHVI, el cual pueda ser disminuido su saldo a través de los desembolsos y pago de gastos de formalización bajo el mismo concepto de subsidio, de esta forma, cualquier diferencia puede ser devuelta al BANHVI en tiempo real.

- 3.10 Se solicitó a la Encargada de Mecanismos de Financiamiento el detalle de los requerimientos y el estado de atención brindado a las solicitudes efectuadas a la Unidad de Tecnología de Información, a lo que indicó:

“Boleta de Informática: #661: (Fecha de solicitud: 10/05/2021)

En esta boleta se solicitó lo siguiente: “Hoy día para la gestión del bono de vivienda se requiere incluir la información en cuatro sistemas o softwares diferentes a saber: SICOE, SISTEMA BANHVI, ABANKS Y SIAF. Con el propósito de agilizar los procesos relacionados con el trámite de bono, agradecemos se valore la posibilidad de fusionar software o correlacionar los mismos con el propósito de disminuir la carga de datos por parte de los compañeros de la unidad de mecanismos de financiamiento, acortar los plazos y carga de trabajo, todo con el fin último de lograr postular la mayor cantidad de casos al banco periódicamente” Estado actual: En proceso

Boleta de Informática: #678: (Fecha de solicitud: 19/05/2021)

En esta boleta se solicitó lo siguiente: “se requiere por favor la siguiente modificación, misma que fue adjuntada por correo electrónico

1-en consulta de expedientes se requiere utilizar el campo ¿banco? para que se incluya las opciones (pestañas) adulto mayor, adulto mayor solo, con discapacidad, con discapacidad solo.

2-se requiere que se actualice la base de datos del tribunal supremo de elecciones (TSE) en SICOE. Estado actual: En proceso

Boleta de Informática: #692:

En esta boleta se solicitó con base en la interfaz suministrada por el BANHVI, la cual se trabajara en los sistemas del INVU para la digitalización de los expedientes. Dado que el BANHVI presentó un manual interfaz para el ajuste de los sistemas para la digitalización de los expedientes.

Estado actual: *se remitió un recordatorio a la Unidad de Tecnología de Información (dado que el BANHVI en el cual se indicó que, a partir de setiembre del 2021, tiene que ir en expediente digital). Se está consultado al Banco sobre los expedientes existentes para ser postulados.*

[...]

Ya se gestionó y obtuvo la firma digital de la encargada de la Plataforma de Bono, quien es la que recibe la documentación y apertura el expediente. Igualmente estamos gestionando ante la Unidad de Tecnologías de Información lo concerniente al ADOBE para los sellos de “recibido”, “verificado por” y el de la Unidad, lo cual son

herramientas que se ocuparán. Adicionalmente se gestiona la coordinación con la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa para cargar en las redes sociales el nuevo mecanismo de recepción de documentación.”

3.11 Cabe destacar que para la “aprobación y priorización”, de los servicios de desarrollo de software/hardware brindados por parte de la Unidad de Tecnología de Información, se debe evaluar el nivel de complejidad del cambio solicitado, el nivel de prioridad asignada al cambio, los costos de implementación y disponibilidad del presupuesto y los recursos existentes para llevar a cabo el proyecto, siendo que en el momento de nuestra consulta la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, no cuenta con dicha aprobación, ni con los tiempos comprometidos de finalización.

3.12 Sobre el particular, se le consultó a la Encargada de Mecanismos de Financiamiento la realimentación de las gestiones realizadas sobre el estado de atención brindado a las solicitudes efectuadas a la Unidad de Tecnología de Información. Al respecto manifestó:

“El avance es importante y está a punto de finalizar, no se ha podido ver el tema por un asunto ajeno a la Unidad, de aprobarse todos los cambios pronto se pondría en producción. La última reunión se pospuso por cuestiones de salud de una de las personas. Muy probablemente la próxima semana se dará la reunión que tuvo que ser cancelada.”

3.13 Al respecto, el apartado C.) del punto 6.4.5 de la Política de la Mesa de Servicios Versión 01 (UTI-SST-PMS-001), de la Unidad de Tecnología de Información, expresa la definición de niveles de servicios del área de Desarrollo según la prioridad para las solicitudes:

6.4.5. Definición de niveles de prioridad para las solicitudes

La siguiente tabla describe los niveles de prioridad asignados para la resolución de incidentes de software/hardware con la respuesta asociada y los tiempos comprometidos de finalización. Es importante destacar que el nivel de respuesta se establece con base en los niveles de impacto y prioridad, los cuales serán explicados más adelante. [...]

c. Nivel de Servicios del área de Desarrollo

No están considerados dentro de este SLA los tiempos de implementación de cambios a los sistemas existentes, así como la implementación de nuevos sistemas de información, pues para estas solicitudes se manejarán tiempos de respuesta específicos a cada solicitud que sea aprobada y dependerá, entre otras cosas, de los siguientes elementos:

- Nivel de complejidad del cambio siendo solicitado
- Nivel de prioridad asignada al cambio
- Costos de implementación y disponibilidad del presupuesto
- Recursos existentes para llevar a cabo el proyecto.

3.14 El contar con la aprobación y priorización de los requerimientos planteados por la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, ante la Unidad de Tecnología de Información, contribuirá con la correcta planificación institucional.

Oportunidad de Mejora No. 3: Cumplimiento del indicador No.33 del Plan operativo Institucional

3.15 El indicador N° 33 contenido en el Plan Operativo Institucional (POI) del 2021, establece el monto en colones de las solicitudes de bono de familiar de vivienda que deben ser postuladas ante el BANHVI durante el 2021, según detalle:

| Indicador | Meta | Programación Cronograma por Trimestre | Actividades | Responsables | OBSERVACIONES |
|---|---|---------------------------------------|--|---|---|
| 33. Monto en millones de colones de las solicitudes de bono familiar de vivienda postuladas ante el BANHVI. | Postular un monto de ₡2.824,47 millones ante el BANHVI. | 706 | 1. Recibir las solicitudes de bono. 2. Verificar el cumplimiento de requisitos. 3. Conformar los expedientes. 4. Postular los casos ante el BANHVI. | Departamento de Programas Habitacionales, Unidad Mecanismos de Financiamiento | Bono Artículo 59: ₡2308,0 millones. Bono Ordinario: ₡516,47 millones. Se encuentra incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI), como parte de una Línea de Acción, para el cumplimiento de los objetivos estratégico. |

Fuente: Informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional – Presupuesto 2021.

3.16 En cumplimiento de la meta establecida en el indicador No. 33, indicado, en el informe del Plan Operativo Institucional con corte a junio del 2021, se reportó lo siguiente:

A junio se postuló ante el BANHVI un monto total de ₡861,45 millones, realización que representa el 61,0% de la meta a junio por ₡1.412,0 millones y un 30,5% de la meta anual. Se postularon un total de 54 casos, de los cuales 40 casos corresponden al Artículo 59 y 14 casos de Bono Ordinario.

Seguidamente se muestra el detalle de lo actuado:

| | |
|---|---|
| a) Actividades realizadas: | - Se verificó el cumplimiento de requisitos. - Se analizaron los expedientes. - Se postularon los casos ante el BANHVI. - Se solicitó ante la UPH el servicio (labor técnica) de Ingeniería y Trabajo Social, así como ante la DUV en lo que respecta a Notariado. |
| b) Limitaciones: | Gran cantidad de expedientes para trámite versus la cantidad de recurso humano. |
| c) Medidas correctivas o acciones de mejora (realizadas y por realizar) para el logro de la meta: | Priorizar los casos |

Nota Fuente: Informe de rendimiento de cuentas del área (2021).

3.17 En la siguiente gráfica se ilustra el monto alcanzado a junio de las postulaciones ante el BANHVI y el monto de la meta presupuestada en el Plan Operativo Institucional. Veamos:

Gráfico N°1
Postulaciones efectuadas ante el BANHVI
Junio 2021



Fuente: Realización propia (Auditoría Interna)

Del Grafico No. 1 a junio del 2021, se concluye lo siguiente:

- Las postulaciones efectuadas en el BANVHI para los bonos artículo 59² fueron por un monto de ₡763.7 millones de colones, siendo que la meta programada para junio 2021, debió ser de ₡1.154.0 millones, lo cual significó ₡390.3 millones menos de lo previsto en la citada meta.

² **BONDOS ARTICULO 59:** Compra de Lote y Construcción, Compra Vivienda Existente.

- b. En el caso de las postulaciones efectuadas en el BANVHI para los bonos ordinarios³ fue por un monto de ¢97.7 millones, siendo que la meta programada para junio 2021, debió ser de ¢258.2 millones, lo cual significó ¢160.5 millones menos de lo previsto en la citada meta.
- c. Finalmente, el total de postulaciones de bonos artículo 59 y los bonos ordinarios ante el BANHVI a junio de 2021 representó un 61% de la meta programada en el segundo trimestre y un 30,5% de la meta anual.

3.18 En cuanto a la normativa, el Reglamento a la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, indica en el artículo no. 71, lo siguiente con respecto a la responsabilidad de la ejecución de las metas:

Artículo 71.-Aspectos generales. El proceso de evaluación de la ejecución presupuestaria consistirá en valorar los resultados físicos y financieros obtenidos por el órgano u ente respectivo, sobre la base de los objetivos y metas programadas. Para tal efecto, se considerarán los principios de eficiencia, eficacia, economía y calidad en los distintos programas y servicios públicos, así como los indicadores que se hubieran definido para medir los resultados de la gestión institucional y lograr la transparencia en la rendición de cuentas. (El subrayado no pertenece al texto original)

3.19 En tal sentido, se le consultó a la Encargada de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento sobre las acciones que realizan cuando las dependencias o unidades no logran el cumplimiento de las metas establecidas, al respecto, en su oficio DPH-UMF-463-2020 de fecha 29 de setiembre de 2021 aclaró el origen de la sub ejecución presupuestaria, según detalló:

Es importante indicar que, por acuerdo de la Junta Directiva del BANHVI, desde finales del mes de abril, se suspendieron las postulaciones de bono Art 59 y a partir del mes de junio, las de bono ordinario, por lo que las estadísticas muestran una sub ejecución presupuestaria con respecto a lo que se había proyectado. No obstante, actualmente se ha trabajado y se continúa trabajando en el trámite de los casos que remite el BANHVI aprobados, trámite de casos emitidos y trámite de casos para formalizar, así como la atención de correos e informes y actualización de los expedientes para dejarlos listos para postular una vez el BANHVI reanude la orden de postulación. Sobre este aspecto, se hace la observación de que los documentos se solicitan, pero podrían volverse a vencer y por ende volver a tener que solicitarlos nuevamente al beneficiario, pues el BANHVI no ha dado fecha de reanudación. (El subrayado no pertenece al original)

3.20 En virtud de lo antes indicado, no se emitirá recomendación dada la situación de suspensión de las postulaciones de bono Art 59 y bono ordinario; nos mantenemos a la espera de la reanudación de la orden de postulación por parte del BANHVI.

³ **BONDOS ORDINARIOS:** Construcción en Late Propia, Ampliación Reparación y/o Mejoras.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1 De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:
- 4.2 El Plan Integral de Implementación para la Continuidad del Servicio del Bono para la atención de los bonos y la satisfacción de los clientes sobre bonos familiares de vivienda individuales ante el BANHVI Art 59 y Ordinarios, requiere de los niveles de revisión y aprobación institucionales.
- 4.3 La Unidad de Mecanismos de Financiamiento brinda una atención razonable a los recursos de amparo relacionados con el tema de bono de vivienda que fueron declarados con lugar contra el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- 4.4 Se requieren esfuerzos adicionales para la observación y aplicación de la Política "Conozca a su cliente", aprobada por la Junta Directiva del Instituto en el artículo VI, Inciso 4, del acta de sesión ordinaria N°6408 celebrada el 10 de octubre del año 2019, dado que se inició en su aplicación a partir del 01 de setiembre de 2021.
- 4.5 Se debe brindar seguimiento a la aprobación y priorización de las solicitudes de software y los tiempos comprometidos de finalización por parte de la Unidad de Tecnología de Información, sobre los requerimientos efectuados por la Unidad de Mecanismos de Financiamiento.
- 4.6 A junio del 2021, la Unidad de Mecanismos de Financiamiento logró un porcentaje del 61% de la meta programada dado el cierre de postulaciones por parte del BANBHVI.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Para la implementación de las oportunidades de mejora, determinadas en el presente informe se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas en forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión y al robustecimiento de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento.

A la Encargada de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento o a quien, en su lugar ocupe el cargo:

| No. | Detalle de la Recomendación | Riesgo | Fecha de implementación |
|-----|--|--------|-------------------------|
| 2 | Realizar las gestiones que correspondan para que se aplique a los beneficiarios de los bonos Artículo 59 y Ordinarios y a quien corresponda la "Política Conozca a su Cliente", en atención a lo que establece la Ley 8204, además, validar los documentos de soporte que garanticen la veracidad de la información, con el objetivo de minimizar el riesgo de legitimación de capitales. Ver Oportunidad de Mejora No. 1: Párrafos del 3.3 al 3.8 | Alto | 20 enero 2022 |
| 3 | Realizar y dejar documentada una revisión del procedimiento de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, con la finalidad de incorporar lo correspondiente a la Política Conozca a su Cliente que refiere la Ley 8204, una vez realizado el ajuste antes indicado, efectuar la respectiva divulgación. Ver Oportunidad de Mejora No. 2: Párrafos del 3.3 al 3.8 | Medio | 20 junio 2022 |
| 1 | Realizar las gestiones que correspondan para la obtención de la aprobación y priorización de los requerimientos de software con la respuesta asociada y los tiempos comprometidos de finalización por parte de la Unidad de Tecnología de Información, en observación a lo dispuesto en la el apartado C.) del punto 6.4.5 de la Política de la Mesa de Servicios Versión.01 (UTI-SST-PMS-001), con el objetivo de minimizar el riesgo de desatención de solicitud de los servicios solicitados. Ver Oportunidad de Mejora No. 3: Párrafos del 3.9 al 3.14 | Alto | 19 noviembre 2021 |

Atentamente

Lic. Henry Arley P.
Auditor Interno.

Lic. Rodrigo Quirós T.
Profesional Especialista
Auditoría Interna.