

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE
LAS AMÉRICAS**

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

**ANALISIS DEL SISTEMA DE CONTROL
ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE
BONOS DE VIVIENDA DEL INVU EN EL PERIODO
DEL 2012 al 2017**

NOELIA SOTO MIRANDA

TUTOR MBA.HELVETIA UMAÑA CHACÓN

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE DEL 2021

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA	XI
CARTA SOLICITUD DE DEFENSA.....	XII
CÉDULA DE IDENTIDAD.....	XIII
CARTA DE FILÓLOGO	XV
AUTORIZACIÓN INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	XVI
DEDICATORIA	XVII
AGRADECIMEINTO	XVIII
RESUMEN.....	XIX
CAPÍTULO I: INTRODUCCION	1
Introducción.....	1
Planteamiento del Problema	2
Justificación del problema.....	3
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos	6
Antecedentes.....	7
Limitaciones	10
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	11
Definición de Control Interno	11
Objetivos del Control Interno.....	11
Definición de Auditoría Interna.....	12
Objetivos de la Auditoría Interna	12
Diferencias clave entre el Control Interno y la Auditoría Interna	13
Control Interno y su relación con la Auditoría	13
Dichos objetivos son los siguientes:	13
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	15
Misión	17
Visión	17
Valores	18
Objetivos Estratégicos.....	18

Programas Habitacionales	18
Gestión de Programas de Financiamiento.....	18
Lineamiento General.....	19
Marco Legal	19
Valor Público del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	21
Clientes del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	22
Banco Hipotecario de la Vivienda	23
Misión del Banco Hipotecario de la vivienda	24
Visión del Banco Hipotecario de la Vivienda	24
Valores Institucionales	24
El Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.....	27
Misión del Ministerio de Vivienda	29
Visión del Ministerio de Vivienda.....	29
Los Valores del Ministerio de Vivienda	30
Objetivos Estratégicos del Ministerio de Vivienda	31
Prioridades del Ministerio de Vivienda	31
Bono Familiar de Vivienda	32
Condiciones para solicitud de bono familiar de vivienda	33
Persona con Discapacidad.....	34
Condiciones para obtener el bono de Discapacidad	34
Persona Adulto Mayor	34
Condiciones para obtener el bono de Adulto Mayor:	35
Casos de Emergencia	35
Solicitud de Segundo Bono.....	36
Catástrofes naturales o producidas por siniestros.....	36
Caso fortuito o fuerza mayor.....	37
Comunidades Indígenas	38
Bono de Vivienda para clase media.....	38
Programa de Bono Comunal	38
Objetivos del Programa del Bono Comunal:.....	38
Obras que se financian con el bono comunal:	39

Requisitos para presentación del Perfil del Proyecto.....	40
Propósitos del Bono	41
Compra de Lote y Construcción.....	41
Construcción en Lote propio	41
Comprar casa nueva o usada	41
Reparar, ampliar o mejorar la casa propia	41
Construir en lote familiar	42
El Bono Integral se aplicará únicamente para los siguientes fines:.....	43
Documentos generales para solicitar el Bono	44
Montos según ingreso familiar	45
Procedimiento para el trámite del Bono Familiar de Vivienda	45
Recepción de Documentos	45
Avalúo.....	46
Estudio Socioeconómico	47
Análisis de Expedientes	47
Formalización y desembolsos del Bono Familiar de Vivienda.....	48
Profesional de Notariado.....	48
Cobro de Bono Familiar de Vivienda	48
Pago de Bono Familiar de Vivienda	49
Desembolsos por avance de obra.....	49
Liquidación de saldos al BANHVI.....	50
Déficit Habitacional	50
Bonos Familiares de Vivienda.....	57
Estadísticas de la construcción durante el año 2019.....	62
Hallazgos.....	63
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	65
Enfoque de la Investigación	65
Diseño de la Investigación	66
Fuentes de Información.....	66
Fuente primaria.....	67
Fuentes secundarias	67

Muestra.....	68
VARIABLES DE ANÁLISIS	68
Instrumentos Utilizados en la Investigación	70
Cuestionario.....	71
Entrevista.....	71
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	72
CAPITULO IV. ANÁLISIS.....	74
Análisis descriptivos	74
Análisis de la ejecutoria del INVU: Período 2012 a 2017	92
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
Conclusiones.....	104
Diagramas de SIPOC	106
Identificar los puntos de control con base en la normativa vigente.....	110
CAPITULO VI. PROPUESTA	117
PROPUESTA N°.1	117
PROPUESTA ALTERNATIVA	119
Análisis de la Estructura Institucional	122
Recursos de la Institución	122
Divulgación de la Propuesta.....	124
Seguimiento y Evaluación.....	124
ANEXOS	126
ACTIVIDADES GENERALES	139
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	140
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	147

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Participación del INVU por número de casos y montos en el periodo 2012-2017	5
Tabla 2. Participación otras entidades en colocación de bonos de vivienda el periodo 2012-2017.....	6
Tabla 3. Diferencias entre Control Interno y Auditoria	14
Tabla 4. Cálculo para BFV según ingreso del núcleo familiar	45
Tabla 5. Cuadro de Variables	69
Tabla 6. Colocación anual Bono Ordinario y Art 59 periodo 2012-2017.....	74
Tabla 7. Índice de Colocación Anual Bono Ordinario y Art 59 periodo 2012-2017	75
Tabla 8. Ingreso de Comisiones por colocación de Bonos de Vivienda en los periodos 2012-2017.....	77
Tabla 9. Detalle anual por número de casos y montos bonos ordinarios y Art59 en los periodos 2012-2017	78
Tabla 10. Total, de Bonos Ordinarios del Sistema en los periodos 2012-2017 y la participación del INVU.....	79
Tabla 11. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2012 y la participación del INVU.....	80
Tabla 12. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2013 y la participación del INVU.....	81
Tabla 13. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2014 y la participación del INVU.....	82
Tabla 14. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2015 y la participación del INVU.....	83
Tabla 15. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2016 y la participación del INVU.....	84
Tabla 16. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2017 y la participación del INVU.....	85
Tabla 17. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2012 y la participación del INVU.....	86

Tabla 18. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2013 y la participación del INVU.	87
Tabla 19. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2014 y la participación del INVU.	88
Tabla 20. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2015 y la participación del INVU.	89
Tabla 21. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2016 y la participación del INVU.	90
Tabla 22. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2017 y la participación del INVU.	91
Tabla 23. Participación del INVU por número de casos y montos en el periodo 2012 2017.....	92
Tabla 24. Comisiones percibidas en bonos ordinarios por el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017	93
Tabla 25. Comisiones percibidas en bonos Art59 por el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017	94
Tabla 26. Total, de bonos colocados por el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017.....	96
Tabla 27. Total, de comisiones percibidas en el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017.....	97
Tabla 28. Resultados de la Entrevista	98
Tabla 29. Resultados entrevistas en términos porcentuales	99
Tabla 30. Resultados del Cuestionario.....	101
Tabla 31. Colocación de Bonos Familiares de Vivienda en el 2017	125
Tabla 32. Pronóstico de posibles Incrementos de ingresos por Comisiones.....	125
Tabla 33. Bonos Ordinarios Pagados por Entidad periodos 2012-2017.....	127
Tabla 34. Art 59 Pagados por Entidad periodos 2012-2017	128

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Organigrama.....	3
Imagen 2. Ley de Planificación Urbana.....	16
Imagen 3. Fines del INVU	20
Imagen 4. Facultades del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.....	20
Imagen 5. Valor Público del INVU	21
Imagen 6. Clientes del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	22
Imagen 7. Organigrama del Banco Hipotecario de la Vivienda.....	26
Imagen 8. INVU y el Sistema Nacional para la Vivienda	27
Imagen 9. Identificación y Propósito Gestión de Bono	108
Imagen 10. Diagrama SIPOC Gestión de Bono	109
Imagen 11. Fluxograma de Postulación de Solicitudes del Bono Familiar de Vivienda ante el BANHVI	129
Imagen 12. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Ordinario	134
Imagen 13. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Ordinario	135
Imagen 14. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Art59	136
Imagen 15. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Art59	137
Imagen 16. Hoja de ruta de la Solicitud de Bono Familiar de Vivienda	138
Imagen 17. Perfil Profesional de Análisis de Solicitudes de Bonos Familiar de Vivienda	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados de Entrevista.....	99
Gráfico 2. Resultados entrevista en términos porcentuales	100
Gráfico 3. Resultados Cuestionario	102

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1.....	126
Anexo N° 2.....	126
Anexo N° 3.....	126
Anexo N° 4.....	126
Anexo N° 5.....	126
Anexo N° 6.....	126
Anexo N° 7.....	126
Anexo N°8. Entrevista utilizado en el Trabajo Final de Graduación para los colaboradores del Instituto Nacional de Vivienda.....	143
Anexo N° 9. Cuestionario utilizada en el Trabajo Final de Graduación para los beneficiarios del Subsidio del Bono Familiar de Vivienda tramitado en el Instituto Nacional de Vivienda.....	146

RESUMEN

Con el paso de los años, las instituciones al igual que las personas, enfrentan situaciones inesperadas que generan problemas más o menos graves, como el experimentado por el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo en el año 2015 como consecuencia de la sanción impuesta por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) debido al incumplimiento de ciertas normativas y cuyo resultado presenta un aspecto de alto valor estratégico para la Institución.

En el capítulo 1 se muestra parte de la reseña histórica con la cual fue creado el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, así como la problemática que presentó en el periodo del 2012 al 2017, años sujetos de este análisis en el cual se detallan los objetivos que se quiere lograr con este estudio para que estos sean de utilidad para que los jerarcas tomen decisiones en pro de la institución.

Dentro del capítulo 2 se muestra el marco teórico en donde el INVU juega un papel importante ya que fue estructurado como un triángulo equilátero formado por el Ministerio de Vivienda y Hacinamientos Humanos (MIVAH), el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y el INVU. El Ministerio como ente que dicta las directrices y políticas en materia de vivienda; el BANHVI como organismo financiero que canaliza los fondos y dicta políticas financieras y el INVU ejecutor de los programas de vivienda.

También se presenta lo que es el Bono Familiar de Vivienda que se en lo que se enfoca este estudio, las condiciones y requisitos que las familias necesitan para poder obtener este subsidio, así como los programas con que actualmente se cuentan y las diferentes modalidades en las que se puede aplicar el bono familiar de vivienda además de mostrar el procedimiento que se realiza para que cada familia pueda concluir la solicitud y obtener el beneficio de obtener una vivienda digna.

Para lograr lo anterior, el estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo en el cual se hizo uso de las herramientas como la entrevista el cuestionario como estrategia para recolectar toda la información relevante que diera respuestas a las variables

planteadas de los objetivos específicos proyectados. Los sujetos que se tomaron en cuenta para el estudio de las variables corresponden a los posibles beneficiarios del Bono Familiar de Vivienda que visitan la Institución.

En el capítulo 4 se hace el análisis de los resultados contemplando la información que se expone en el marco teórico con el fin de comprender la naturaleza del estudio y comprender los términos del desarrollo de una manera numérica para que estos sean explicados en la resolución del problema planteado.

Se proyecta el análisis de los resultados, el cual está estructurado a las variables del estudio y a los instrumentos utilizados. Como variables de análisis se tiene las estadísticas del periodo en estudio de los años 2012 al 2017.

En el capítulo 5, con los datos generados, se procede a plantear las recomendaciones y conclusiones a tomar en cuenta para poner en ejecución el proyecto del Sistema de Control de Gestión de Bonos de Vivienda.

Finalmente, el capítulo 6, se plantea la propuesta de mejora de la investigación que abarcara los criterios que sean de relevancia para poner en ejecución el lanzamiento del proyecto del Sistema de Control de Gestión de Bonos de Vivienda.

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

En este capítulo se presenta la situación que da origen al análisis de la problemática que presentó el Instituto Nacional de vivienda y Urbanismo en el periodo del 2012 al 2017.

Introducción

El Instituto Nacional de Vivienda (INVU) es la institución autónoma creada por la Ley N°1788 en el año 1954, especializada en la búsqueda e implementación de soluciones para el problema de falta de viviendas del sector económico de población de bajos ingresos y en situación de pobreza extrema por medio de un programa social que fue un subsidio creado en el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y que constituyó un nuevo esquema de financiamiento habitacional que incluye la entrega de bonos para estas personas escasos recursos. Fuente: Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo. (2019b). (Ley Orgánica N° 1788 del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo)

En el periodo estudiado del 2012 al 2017 el Banco Hipotecario Vivienda (BANHVI) detectó irregularidades en los procesos de otorgamiento de los Bonos Familiares de Vivienda (BFV) y como consecuencia el Banco como ente rector estableció medidas restrictivas al INVU, en estas operaciones de financiamiento lo cual incrementó el volumen manejado hasta ese entonces por las entidades financieras del sector privado. Esta situación persistió de conformidad con el informe de Auditoría Interna IA-AR-014-2019 “Revisión, Control y Manejo del Subsidios para la Vivienda (FOSUVI)”.

El impacto financiero negativo en sus ingresos, por la pérdida de las comisiones establecidas por el BANHVI para el trámite de los Bonos de Vivienda, generó en el INVU y para los beneficiarios de estos bonos, la necesidad de recurrir a otras entidades del sistema financiero nacional autorizadas para hacer efectivos sus trámites.

El traslado del trámite de los Bonos Familiares de Vivienda (BFV) a las entidades financieras del sector privado, alcanzó un porcentaje mayoritario del total del

presupuesto asignado para los mismos, lo que constituye un riesgo muy fuerte por cuanto las otras entidades financieras autorizadas pueden llegar a controlar la totalidad del Programa y dejar totalmente fuera al INVU, que como Institución fue creada precisamente para administrar esta política social del Estado. La pregunta básica de por qué ha sucedido todo esto, tiene una respuesta simple: el enfoque estuvo centrado en el servicio de responsabilidad social de la Institución y no se consideró el ingreso financiero producto de las comisiones establecidas por el BANHVI para el manejo de esta política social del Estado, aspecto que sí fue cuantificado por otras entidades del sistema financiero nacional.

En el presente trabajo de investigación busca establecer el tamaño real del programa social del estado en relación con el BFV en sus modalidades de bonos ordinario y el Art 59 que es orientado en forma exclusiva para pobreza extrema, analizados en el período del 2012 al 2017.

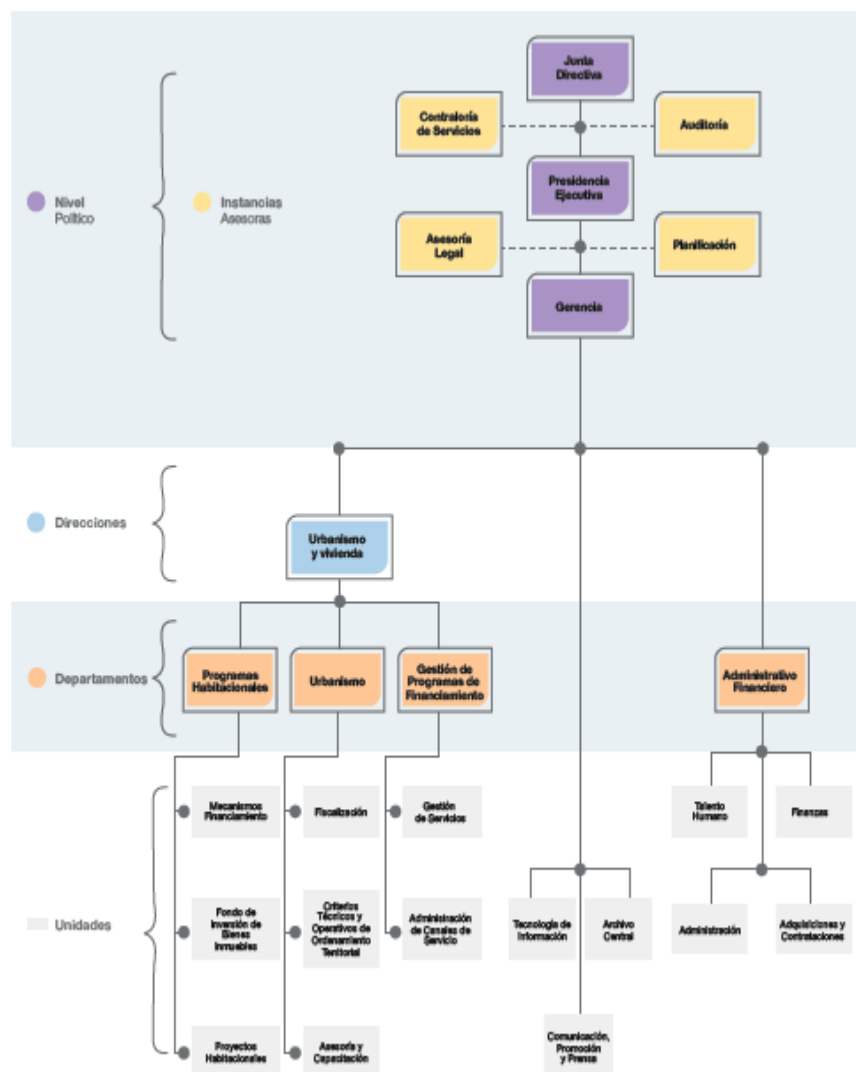
La importancia del estudio es determinar el costo financiero de no contar con un Sistema de Control de Gestión que habría detectado las fallas para hacer las correcciones y lo cual habría impedido al Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI) aplicar la restricción por las fallas detectadas en el proceso de tramitación y otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda.

Planteamiento del Problema

El Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo ha sufrido un costo financiero por lo que dejó de percibir por la deficiencia de los controles y la falta de actualización de los procesos y servicios durante la vigencia de las medidas restrictivas impuestas por Banco Hipotecario de la Vivienda.

El manejo del programa del Bono Familiar de Vivienda (BFV) está a cargo y es responsabilidad de la Unidad de Gestión de Servicio que a su vez depende del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento que es una dependencia directa de la Dirección del Vivienda conforme lo establece el organigrama institucional.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismos, aprobado por MIDEPLAN en oficio DM-746-2019 del 31 de mayo de 2019.

Justificación del problema

De conformidad con la Ley General de Control Interno (LGCI) N°8292 de julio de 2002 la Contraloría General de la República emitió en el año 2009 las “normas de control interno para el sector público”(N-2-2009-CO-DFOE; conocida como NCI) y las normas de control interno para sujetos privados que custodien o administren, por

cualquier título fondos públicos”(N-1-2009-CO-DFOE; conocido en adelante, NCI-Privados) lo anterior establece un marco analítico para estudiar el comportamiento del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI) en el periodo 2012-2017.

Según la publicación de la Contraloría General de la República el control interno es un mecanismo para proteger los activos de una Institución y para garantizar la eficiencia de las operaciones y confiabilidad de la información financiera. (Contraloría General de la República, 2011)

Lo anterior establece la existencia de una aparente deficiencia en los Controles Internos en los periodos de los años del 2012 al 2017 en la administración del programa social de los bonos familiares de vivienda ocasionando un costo financiero importante, generado por la restricción impuesta al Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento del INVU encargado de la atención de los bonos familiares de Vivienda, por el Banco Hipotecario de la Vivienda, en su condición de Institución Rectora del Sistema conforme Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

La restricción impuesta por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) al INVU ha generado una pérdida de ingresos por la disminución en la captación de los recursos provenientes de las comisiones que el INVU dejó de percibir, al no poder tramitar la totalidad de los Bonos de Vivienda, que son los subsidios estatales para la solución de vivienda de interés social.

Una consecuencia directa fue que el INVU a partir de la restricción impuesta por el BANHVI quedó inhabilitado para la tramitación y otorgamiento de los Bonos Familiares de Vivienda (BFV) y se tradujo en una falta de interés o confianza de parte de los beneficiarios de este programa de los Bonos por medio del INVU, y como consecuencia la institución estos clientes han tenido que recurrir a otras entidades del sistema financiero que están autorizadas para el trámite de estos bonos. Este impacto financiero se muestra con total claridad en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 1. Participación del INVU por número de casos y montos en el periodo 2012-2017

INVU 2012-2017				
Bonos ordinarios				
Participación por # Casos/Montos ¢				
INVU	Casos	Indice	Monto ¢	Indice
año 2012	436	100	2.379.639.000,00	100
2013	449	103	2.733.938.000,00	103
2014	343	79	2.233.123.000,00	79
2015	58	13	393.968.000,00	13
2016	6	1	34.041.000,00	1
2017	13	3	80.723.000,00	3
Total Bonos pagados por INVU	1.305		7.855.432.000,00	
	Bonos	Comp %	Monto ¢	%
INVU	1.305	2%	7.855.432.000,00	2%
Otras Entidades Financieras	50.907	98%	316.962.556.544,43	98%
	52.212	100%	324.817.988.544,43	100%

Fuente: (Elaboración propio con base en las estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021).

El objetivo fundamental del INVU desde su creación ha sido el promover soluciones de vivienda para los segmentos de la población de menor capacidad económica, sin embargo, en el periodo analizado muestra un vacío en sus sistemas de control y administración, relacionados directamente con el programa social de los bonos familiares de vivienda.

Esta situación favorece a las entidades financieras privadas autorizadas para el trámite de estos bonos, los cuales han logrado controlar un porcentaje mayoritario del total del presupuesto asignado para los BFV y esto constituye más que una competencia fuerte; un riesgo en caso de que controlen la totalidad del programa y dejar totalmente

fuera al INVU que fue creado para administrar precisamente esta política social del Estado. Esto se evidencia claramente en la tabla N° 2.

Tabla 2. Participación otras entidades en colocación de bonos de vivienda el periodo 2012-2017

	Bonos	Comp %	Monto ¢	%
INVU	1.305	2%	7.855.432.000,00	2%
Otras Entidades Financieras	50.907	98%	316.962.556.544,43	98%
	52.212	100%	324.817.988.544,43	100%

Fuente: (Elaboración propio con base en las estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Dado lo anterior, una posible solución que se plantea para esta situación es el diseño e implementación de un Sistema de Control de Gestión, que brinde a la administración, el apoyo operativo y logístico para la recuperación de los ingresos dejados de percibir por la disminución de la colocación del número de Bonos de Vivienda, efecto sufrido por la restricción establecida en el año 2015 por el Banco Hipotecario de la Vivienda, ente rector del sistema.

Objetivo General

Analizar el sistema de Control Administrativo del Departamento de Bonos de vivienda del INVU en el periodo 2012 al 2017.

Objetivos específicos

1. Identificar los procesos actuales del sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda en el INVU.
2. Clasificar los procesos en función del nivel de riesgo y proponer medidas de control de calidad para garantizar los resultados del proceso de administración de los Bonos familiares de Vivienda, incorporando las necesidades del cliente.
3. Identificar los puntos de control con base en la normativa vigente.

4. Valoración de los perfiles profesionales del personal a cargo del proceso de colocación de los BFV que se ajusten a los procedimientos operativos estándar.

Antecedentes

En 1948 la Declaración Universal de los Derechos Humanos se reconoció el derecho de la vivienda adecuada como también la seguridad de la propiedad de la vivienda, ambos derechos fueron reconocidos en la Declaración sobre Asentamientos Humanos de Vancouver de 1976. En la mayoría de los países de nuestra región hemos visto el fenómeno de formación de asentamientos informales que acarrear innumerables problemas como: la inseguridad de poseer la propiedad, y el aumento de construcciones en condiciones precarias que son una consecuencia del fuerte déficit habitacional.

El final de la década de los años 70 y principios de los 80, Costa Rica experimentó un incremento en el déficit habitacional que se originó tanto por factores internos como externos, a lo interno es el resultado del crecimiento de la población y el externo por la migración masiva causada mayoritariamente por los sucesos bélicos de la región.

La entrega de recursos a través del Bono Familiar de Vivienda ha sido el instrumento que ha permitido atender las necesidades habitacionales de una proporción importante de familias que por su condición se encuentran en riesgo social, ya sea porque viven en situación de extrema pobreza, emergencia o en asentamientos en precario.

La magnitud del programa social del Bono Familiar de Vivienda (BFV) sin duda alguna requiere de un Sistema de Control Interno que conforme definición del profesor Robert Newton Anthony de la Harvard Business School creador de una estructura conceptual del CONTROL definida como “El proceso por el cual los gerentes se aseguran de que la obtención y empleo de los recursos se efectúan en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización” (Romero, 2021. párr.12).

Sobre este tema se encuentra en Ecuador una investigación cuyo título es “Importancia del control interno en el sector público” por Poveda, Puente y Franco de la

Universidad Estatal Milagro y Universidad de Guayaquil, en donde ilustra sobre el control interno, reconocido como: “una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y este en capacidad de informar sobre su gestión a las autoridades y persona interesadas en ella (...)”(Poveda et al, 2016, p.487) “y que además se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas con miras a garantizar razonablemente los principios constitucionales y la adecuada rendición de cuentas.” (Poveda et al, 2016, p.487).

El tema del Control de Gestión en el sector público se encuentra en una investigación hecha por Edgar Navia Parra de la Universidad de Valparaíso (2019), que señala la evolución de los procesos administrativos en materia de control, fiscalización y funcionamiento de las instituciones gubernamentales y / o públicas estructuradas en un modelo burocrático que es una organización centralizada en leyes y normas del sector público y que dentro de la administración del Estado existe lo que se conoce como control de la gestión, que lo define como : “el conjunto de procesos que la organización aplica para asegurarse que todas las tareas que se realizan estén enfocadas en la consecución de los objetivos” (Navia, 2019. p.3).

En este documento “Control de gestión en el sector público chileno y los principios de eficiencia, eficacia y calidad” del Navia (2019) antes citado, define:

El control de gestión como una herramienta importante que se necesita dentro del sector público para cumplir con los objetivos establecidos por la dirección de la organización; pero también asumir que como en toda organización administrativa existen fallas o errores que interrumpen el logro de dichos objetivos, de ahí la existencia de un control permanente de gestión que permita detectar y corregir de manera oportuna cualquier falla detectada, y dotar de elementos indicadores y metas que permitan tomar las acciones correctivas en el menor tiempo posible.
(p.2)

Sobre la importancia del Control de Gestión tanto en el sector público como el privado consulte un trabajo final de post grado de Especialización Financiera en “Planeamiento y Control de Gestión en el Sector Público” desarrollada por Daniel Kischner en la

Universidad de Buenos Aires en el año 2010 publicado por la Asociación Argentina de Presupuesto y Administración Financiera Pública (ASAP) en el 2014. Que literalmente señala:

La función de los administradores y gerentes del sector público está desarrollada dentro de un marco legal y técnico, a fin de lograr una gestión dentro de los criterios de legalidad, economicidad, eficiencia y eficacia enmarcados por la Ley. Por consiguiente, se debe adecuar el rol administrativo a las exigencias del medio a fin de lograr realizar una gestión eficaz y eficiente comenzando de las bases de la planificación y su traducción presupuestaria. Para ello el desarrollo de herramientas adecuadas de gestión, basadas en la programación y planificación da como resultado un adecuado sistema que cumple con los objetivos institucionales planteados para cada unidad operativa.”; por ello el Estado debe desarrollar un Sistema que brinde información conforme a una planificación y programación como instrumento de ejecución. (p.3).

De lo anterior de esta fuente se concluye que el autor plantea claramente el establecimiento de un Control de Gestión cuya función es la de comparar la ejecución con lo planeado y presupuestado para determinar desviaciones significativas y para corregir si es necesario (Aguilar, 2015).

En Costa Rica es la Contraloría General de la República quien hace una difusión sobre los conceptos de Control Interno señalando las normas jurídicas establecidas en la Ley General de Control Interno (LGCI) N°8292 complementada por las Normas de Control Interno (NCI) y las Normas de Control Interno para sujetos privados emitidas en el 2009 y consignadas en el documento “Control Interno /Curso Virtual” CGR-2011.

En el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) se encuentra un trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en Dirección de Empresas titulado “Gobierno Corporativo, Profesionalización y Plan de Sucesión para la Empresa ATAI de Tibás Ltda” desarrollada por Jiménez, Piedra y Zamora y asesorada por el profesor MBA. Erick Guillen Miranda de año 2017, en donde se plantea “un sistema de Control de Gestión para una empresa Familiar orientado para definir roles, toma de decisiones,

manejo de conflictos, perspectivas, órganos de gobernanza, diseño y estructura de gobierno, liderazgo, sucesión, profesionalización y metodología de investigación”.

Limitaciones

El presente análisis se enfoca únicamente en el periodo comprendido entre los años del 2012 al 2017 por lo que no se toma en consideración los resultados anuales anteriores ni posteriores, debido a que el fenómeno de la contracción en la participación del INVU en el programa de bonos de vivienda ordinarios y Art59 alcanzaron en ese periodo la cifra de menor de colocación y de reducción drástica de los ingresos por las comisiones no percibidas, de acuerdo con las estadísticas suministradas por del Banco Hipotecario de la Vivienda y que se encontraban actualizadas hasta la fecha cuando se solicitaron.

El INVU al ser una Institución Autónoma del Estado se rige de conformidad con la Ley N°6227 de “Ley de Administración Pública” vigente, por lo tanto, no es posible incorporar sugerencias o recomendaciones relacionadas con posibles incentivos propios del sector privado.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

Para la comprensión del Programa de Vivienda y la función de los Bonos de Vivienda, es necesario conocer en detalle las tres entidades responsables del manejo, conducción y resultados de este programa social, así como las definiciones de Control Interno y Auditoria y las diferencias entre ambos procesos.

Definición de Control Interno

El control interno puede entenderse como un sistema desarrollado, implementado y mantenido por la administración de la organización, para garantizar el logro de los objetivos relacionados con: “Eficacia y eficiencia de las operaciones, proteger los bienes, prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud y la integridad de la información financiera, y la adherencia a las leyes pertinentes” (Anónimo, 2019, párr.5)

Se compone de cinco elementos, que están interconectados entre sí y se aplican a todas las empresas, pero su implementación depende del tamaño de la empresa. Los elementos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Objetivos del Control Interno

Examinar si las transacciones se ejecutan según la autorización de la gerencia.

- Verificación rápida del registro de transacciones, en el importe y la cuenta correctos, y también en el período contable al que pertenece.
- Asegurarse de que los activos estén protegidos contra el acceso y el uso no autorizados.
- Comparando los activos registrados con los existentes, en varios intervalos de tiempo y tomando acciones en caso de que se descubran diferencias. (Anónimo, 2019, párr.7)

La parte más importante del sistema de control interno es su revisión, para la cual el auditor puede usar cualquiera de los métodos: registros narrativos, lista de verificación, cuestionario y diagrama de flujo.

Definición de Auditoría Interna

La auditoría interna se define como una función imparcial y racional de asesoramiento y consultoría, desarrollada por la gerencia, para controlar las actividades de la organización. Implica un análisis periódico y crítico de las funciones de una organización, con el fin de recomendar mejoras. Está dirigido a ayudar a los miembros de la firma a cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

La tarea es realizada por el auditor interno, quien es designado por la administración de la compañía. Él / ella informa a la gerencia sobre el análisis, la evaluación, la recomendación y toda la información relevante relacionada con las actividades en estudio. (Anónimo, 2019, párr.9)

Objetivos de la Auditoría Interna

- Para verificar la exactitud y autenticidad de los registros contables, que se informan a los encargados del gobierno corporativo.
- Para identificar si las prácticas contables estándar, que se consideran perseguidas por la entidad, se cumplen o no.
- Para garantizar la detección y prevención de fraudes.
- Para examinar que existe una autoridad (autorización) apropiada para la adquisición y disposición de activos.
- Para verificar que los pasivos se incurren solo por causas comerciales y no por ningún otro propósito.
- Revisar las actividades del sistema de control interno, para informar a la gerencia sobre desviaciones e incumplimientos. (Anónimo, 2019, párr.10)

Diferencias clave entre el Control Interno y la Auditoría Interna

La diferencia entre el control y la auditoría internos se puede establecer claramente por los siguientes motivos:

- Los métodos y procedimientos implementados por la gerencia para controlar las operaciones, a fin de ayudar a la organización a lograr los fines deseados, se denominan control interno. El programa de auditoría adoptado por la firma, para revisar sus actividades financieras y operativas por el experto, se llama auditoría interna.
- Mientras que el control interno es un sistema diseñado, implementado y mantenido en una organización. La auditoría interna es una función de auditoría diseñada por los encargados del gobierno, para controlar las actividades de la firma.
- En el control interno, el trabajo de una persona es verificado por otra, mientras que, en el caso de una auditoría interna, cada componente del trabajo es verificado.
- En el sistema de control interno, la verificación se realiza simultáneamente, mientras se lleva a cabo el trabajo. Por el contrario, en el sistema de auditoría interna el trabajo se verifica una vez realizado.
- El objetivo básico del sistema de control interno es garantizar el cumplimiento de las políticas de gestión. En contraste, la auditoría interna apunta a la detección de fraude. (Anónimo, 2019, párr.11)

Control Interno y su relación con la Auditoría

La auditoría incluye la revisión y la evaluación de la estructura del control, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente. El propósito de la revisión del control es determinar si se cumplen los objetivos elementales del mismo. (Anónimo, 2019, párr.12)

Dichos objetivos son los siguientes:

1. Garantizar información financiera confiable y oportuna.

2. Salvaguarda de activos.
3. Promover la eficiencia operativa de la entidad.
4. Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
5. El logro de los objetivos y metas establecidas para las operaciones o programas.

En general, tanto el control interno como la auditoría interna son importantes para cada organización, para evaluar el funcionamiento general. El alcance del control es más amplio que el de la auditoría, ya que el primero incluye el segundo.

Tabla 3. Diferencias entre Control Interno y Auditoria

Bases de Comparación	Control	Auditoria
Sentido	El control interno se refiere a los métodos y procedimientos implementados por la gerencia para controlar las operaciones, a fin de ayudar a lograr el objetivo comercial.	La auditoría interna alude al programa de auditoría adoptado por la firma, para revisar sus actividades financieras y operativas por parte del profesional.
¿Qué es?	Sistema	Actividad
Verificación	El trabajo de una persona es verificado por otra.	Cada componente de trabajo es verificado
Tiempo de Control	Tan pronto como se registra la transacción se realiza la comprobación.	La comprobación se realiza una vez realizado el trabajo.(a posteriori)
Objetivo	Asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión.	Para detectar fraude y error.

Fuente: (Anónimo, 2019, párr.3)

Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

En 1954 por Ley N°1788, se crea el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo como entidad autónoma especializada y con recursos jurídicos, administrativos, técnicos y financieros. Se coordina así, dentro de un mismo organismo, el binomio Vivienda – Desarrollo Urbano.

Surge de esta forma una política integral basada en estudios externos e intensivos. Los recursos permiten continuidad en los planes y desarrollos progresivos, gracias a una adecuada política de adquisición de tierras. Además, otras instituciones oficiales continúan incrementando sus planes anteriores: Sistema Bancario Nacional, Caja Costarricense de Seguro Social e Instituto Nacional de Seguros. A partir de 1962, se determina una etapa que recibe el estímulo de la Alianza para el Progreso, promovida por el Gobierno de los Estados Unidos con mecanismos de financiamiento, que permiten ampliar programas masivos de vivienda popular.

Se establece el programa de Vivienda Rural, intensificándose, unido al control de urbanizaciones en lo referente a la planificación urbana (Ley de Planificación Urbana N° 4240 del 15 de noviembre de 1968), que le confiere importantes potestades al INVU en materia de planificación urbana a nivel nacional por medio de la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Urbano (PNDU).

En la imagen se muestra un resumen de los elementos más relevantes que conciernen al INVU en dicho cuerpo jurídico. En virtud de ésta, el INVU tiene el área de Urbanismo, que es la encargada de elaborar el PNDU.

Imagen 2. Ley de Planificación Urbana



Fuente: (Ley de Planificación Urbana No. 4240)

La política de reserva de terrenos aumenta con los nuevos recursos disponibles, dando como resultado la creación de los primeros grandes conjuntos residenciales planteados, como, por ejemplo, Los Hatillos. Dentro de su estructura social de ayuda, el INVU establece dos sistemas, el primero que se destina a la solución urgente de falta de techo para la familia marginada y de escasos recursos; y el segundo el Sistema de Ahorro y Préstamo, que ofrece una serie de ventajas para las familias con capacidad de ahorro, único en el mercado de la vivienda con tasa de interés muy baja. En 1969 se crea dentro del INVU, el Sistema de Ahorro y Préstamo con la ley N° 4348, reformada posteriormente en febrero de 1973 por Ley N° 5177. (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanización, s.f.)

Esta legislación da origen a la aparición de entidades particulares de ahorro sin fines de lucro (las mutuales), cuyo objetivo original era fomentar el ahorro interno y junto con otros recursos nacionales y extranjeros, financiar la construcción, adquisición, reparación y conservación de viviendas para familias de escasos y medianos ingresos. (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanización, s.f.)

De acuerdo con esta Ley, le correspondió al Banco Crédito Agrícola de Cartago, coordinar todo lo relativo al establecimiento y control de las Mutuales de ahorro para vivienda, aunque estas conservan libertad de actuación propia, condición operativa de toda institución privada en aspectos administrativos y gerenciales. (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanización, s.f.)

La conformación del Sector Vivienda y Asentamientos Humanos se dio mediante el decreto 10458 del 27 de agosto del año 1979, con el 14171 P del 29 de diciembre de 1982 y 14314 P de 22 de marzo de 1983, se modificó la constitución de ese sector. A lo largo de estos años, el Instituto ha obtenido muchos logros y continúa cumpliendo con sus principales cometidos: procurar habitación a la familia costarricense, planear el desarrollo y el incremento de las ciudades, promover y efectuar estudios sobre vivienda, urbanismo; así como asesorar a otros organismos del Estado. (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanización, s.f.)

La misión y Visión de acuerdo con su Ley Orgánica N° 1788 del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo. (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanización, s.f.)

Misión

Ser la entidad pública responsable de ejecutar las políticas y planes en materia de ordenamiento y desarrollo territorial a nivel nacional, así como diseñar, coordinar y promover programas habitacionales dirigidos a diversos segmentos de la población que permitan a la ciudadanía tener acceso a una solución habitacional propia, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades, elevando su calidad de vida y reduciendo el déficit habitacional.

Visión

Consolidarse como una entidad pública líder y auto sostenible financieramente, reconocida por su impacto socio-económico y dominio técnico, con la finalidad de coadyuvar al desarrollo del sector del ordenamiento territorial y vivienda, todo ello desde una perspectiva de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Valores

- Compromiso: Dedicar el tiempo, los recursos y el esfuerzo necesarios para cumplir con la labor en un ambiente de respeto.
- Espíritu de servicio: La satisfacción de los clientes es lo más importante y se hará lo necesario para alcanzarla
- Excelencia: La innovación y mejora continua marcarán cada una de las acciones
- Transparencia: Como entidad pública se debe ser transparente en todas las acciones y rendir cuentas sobre el uso de los recursos que se administran.

Objetivos Estratégicos

El modelo organizacional del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo busca consolidar su implementación, juntamente con la modernización de la logística, equipo, sistemas y recursos humanos acordes, para que el funcionamiento institucional sea más ágil, eficiente y eficaz en beneficio de las familias costarricenses.

Gestionar un adecuado ordenamiento territorial, propiciando el crecimiento y desarrollo urbano de los territorios costarricenses con criterios de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social para incrementar el bienestar de los ciudadanos.

Programas Habitacionales

Impulsar la planificación, administración y ejecución de proyectos habitacionales para mejorar la calidad de vida de la población meta que incluye familias de escasos recursos y la clase media.

Gestión de Programas de Financiamiento

Proveer y administrar eficiente y eficazmente los medios y recursos para que los segmentos de población que atiende la institución tengan acceso a los sistemas y a los programas de vivienda desarrollados y con ello mejorar la calidad de vida del grupo meta.

Lineamiento General

Ser una organización autónoma y líder, reconocida por su impacto socio-económico, dominio técnico y la generación de desarrollo en el sector vivienda y de ordenamiento territorial, todo ello desde una perspectiva de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

- Ser una Institución estructurada, descentralizada y focalizada en la atención de las necesidades actuales y futuras de la población, en el ámbito de la provisión de vivienda y ordenamiento territorial.
- Desarrollar opciones de soluciones de vivienda, flexibles y congruentes con las políticas, lineamientos de vivienda y ordenamiento y desarrollo territorial definidos, que permitan brindar respuesta a las necesidades de la población meta.
- Ser una Institución cuya propuesta de valor sea auto sostenible a largo plazo.
- Procesos integrados, normalizados y automatizados en la Institución.
- Atracción, selección, retención, motivación, formación y desarrollo del talento humano requerido por la Institución.

Marco Legal

Al Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, como ente público, lo afecta toda la legislación nacional relevante, iniciando por la Constitución Política, pero en materias específicamente atinentes al INVU, la principal legislación aplicable es esta:

- a) Ley Orgánica del INVU No. 1788 y sus reglamentos vigentes
- b) Ley de Planificación Urbana No. 4240
- c) Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda No. 7052 y sus modificaciones.

La Ley No. 1788 fue publicada en La Gaceta 194, del 28 de agosto de 1954, establece los siguientes fines para el INVU:

Imagen 3. Fines del INVU



Fuente: (Plan Estratégico del INVU 2015-2020 con base en la Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

En la imagen 4, se muestra un resumen de las principales facultades del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.

Imagen 4. Facultades del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

VIVIENDA	URBANISMO	FINANCIAMIENTO	INSTITUCIONES
Construir viviendas para familias de mayor vulnerabilidad	Planes reguladores urbanos, coordinados con municipalidades	Sistema de ahorro y préstamo	Facultad reglamentaria
Atender construcciones peligrosas o insalubres, con el Ministerio de Salud	Construir viviendas, urbanizaciones, saneamiento y centro para servicios comunales	Sistema de financiamiento de vivienda	Arrendar, permutar, vender, gravar y administrar sus bienes
Fomentar construcción de viviendas y urbanizaciones por privados y públicos	Coordinar actividades de vivienda y urbanismo de dependencias del estado y autónomos	Conceder préstamos con garantía hipotecaria para vivienda y urbanización	Obtener empréstitos y bonos, adquirir bienes (incluida expropiación) y constituir fideicomisos
	Estimular industrias que beneficien vivienda y urbanismo (capacitar obreros y su personal)		

Fuente: (Plan Estratégico del INVU 2015-2020 con base en la Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

Valor Público del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2018, p. 19), “el valor público se constituye en el punto de partida sobre el cual inicia la construcción del análisis de la situación y, por ende, de la formulación de una adecuada estrategia institucional, esto dentro de su concepción define el quehacer de la institución, su propuesta de valor y su aporte al desarrollo del país”.

El valor público del INVU representado en la imagen 5, reside en su acción como ejecutor de política pública en materia de vivienda y urbanismo, por medio de la promoción de estudios y planes. Luego, procura el bienestar colectivo en las ciudades y centros urbanos por medio del urbanismo, expresado en el planeamiento de servicios para uso común, y, finalmente, impacta en la familia costarricense, como proveedor de vivienda, especialmente para las familias vulnerables y con capacidad de ahorro.

Imagen 5. Valor Público del INVU



Fuente: (lan Estratégico del INVU 2015-2020 con base en la Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

Cientes del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2018):

“un elemento relevante en el análisis del contexto estratégico es la identificación de las personas usuarias (directos o indirectos) que se benefician con la producción de bienes y servicios que brinda la institución. Se deben conocer los requerimientos, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios, con el fin de brindar de manera oportuna y efectiva los bienes y servicios de la institución, que permita alcanzar de mejor manera el valor público que le fue asignado” (p.20)

Los clientes del INVU como se aprecia en la imagen N°6 son tanto personas físicas (representadas por las familias, especialmente aquellas en condición de vulnerabilidad), como personas jurídicas (tanto del sector público como del sector privado).

Imagen 6. Clientes del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo



Fuente: (Plan Estratégico del INVU 2015-2020 con base en la Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

Banco Hipotecario de la Vivienda

El Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) se estableció el 13 de noviembre de 1986, mediante la Ley 7052, que creó el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, del cual es el Ente rector. El propósito del BANHVI es resolver de manera ordenada y conjunta con el sector privado, el problema habitacional de los sectores más pobres del país y la clase media.

Brinda sus servicios a través de las diferentes Entidades Autorizadas, como Mutuales, Cooperativas, Fundación Costa Rica-Canadá, Asociaciones solidaritas, Bancos públicos y privados; y a lo largo de su existencia ha beneficiado a más de 350 mil familias, por medio del Bono Familiar de Vivienda.

Las organizaciones que antecedieron al BANHVI en esta labor fueron el Departamento de Habitación de la Caja Costarricense del Seguro Social (en 1945) y años antes, la Junta Nacional de Habitación, que se complementó con la creación de la "Cooperativa de Casas Baratas para la Familia", en esa década. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

En 1954, aparece el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) con el objetivo de garantizar acceso a una vivienda a las familias de menores ingresos. En 1969, se creó el Departamento Central de Ahorro y Préstamo (DECAP), dentro de la estructura del Banco Crédito Agrícola de Cartago. Su objetivo fue la canalización de recursos financieros y humanos para hacerle frente al problema de vivienda. Luego, aparece el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), las mutuales y la Fundación Costa Rica-Canadá, entre otras. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

Cada organismo de estos fijaba sus propias reglas, carecía de una estructura adecuada y de los recursos necesarios para atender con propiedad el creciente problema habitacional. En los años ochenta, la proliferación de asentamientos en precario puso de manifiesto la falta de planificación de la demanda de vivienda, así como la poca capacidad de respuesta de las instituciones estatales. Esta situación llevó a una integración de las distintas instituciones dentro de un solo sistema para que, bajo un solo

marco político, jurídico y operativo, se le hiciera frente de forma conjunta, al problema habitacional. Así nace el BANHVI. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

El Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) es un banco de segundo piso y por esta razón, no atiende a las familias directamente, sino que lo hace por medio de las llamadas Entidades Autorizadas. El BANHVI es una entidad de Derecho Público, de carácter no estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Es el ente rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), dedicado exclusivamente al financiamiento de vivienda para los sectores de menores ingresos del país y de la clase media. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

Se creó mediante la Ley 7052 y entre sus responsabilidades están: administrar los recursos asignados por la Ley para invertirlos en Bonos de Vivienda, supervisar la distribución y uso de estos recursos y gestionar mediante productos financieros, nuevos ingresos para garantizar la sostenibilidad al SFNV. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.). La misión y Visión de acuerdo con su Ley 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI.

Misión del Banco Hipotecario de la vivienda

La misión es ser el ente rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda dedicado a disminuir el déficit habitacional del país. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

Visión del Banco Hipotecario de la Vivienda

Ser una institución dedicada a resolver los problemas habitacionales de las familias en pobreza, que ayuda a mejorar los pueblos y ciudades de Costa Rica, con un aumento en su rol de intermediación financiera para facilitar el acceso de vivienda a la clase media.(Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

Valores Institucionales

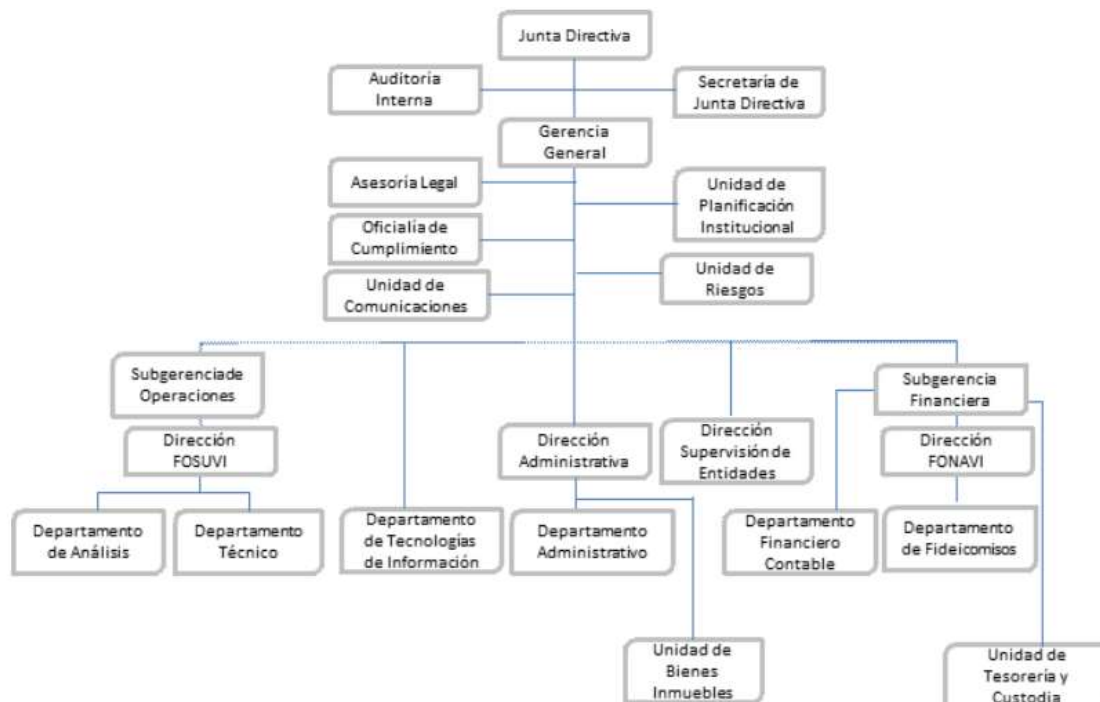
- **Servicio:** Se busca permanentemente la satisfacción del usuario, por lo que se investigan y se anticipan sus necesidades para adaptarse a ellas. Se reconoce su

derecho inalienable a recibir un buen trato y producto final, en este caso, viviendas.

- **Honestidad:** Se expresa respeto por los demás. Se actúa con base en la verdad, la sabiduría y las tareas son hechas con total rectitud y esmero.
- **Calidad:** Se impulsa la excelencia profesional e institucional en los productos, procesos, sistemas, funciones y resultados, así como en nuestras conductas y conocimientos.
- **Eficiencia:** Se transforman en resultados tangibles las ideas propuestas, con un mínimo de tiempo y recursos.
- **Solidaridad:** Se comparten los intereses de familias necesitadas de vivienda. Se busca ser solidarios con los compañeros de trabajo.
- **Conciencia ambiental:** Se demuestra conciencia ambiental en las labores encomendadas. (Banco Hipotecario de la Vivienda, s.f.)

El Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (S.F.N.V.) está integrado por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) como ente rector y por las entidades autorizadas, entre las que figuran Mutuales, Cooperativas, INVU, Fundación Costa Rica-Canadá, Asociaciones Solidaristas, Bancos públicos y privados. (Fuente: Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2019). Ley 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI.). Para el cumplimiento de sus labores está sujeto a lo dispuesto en la Ley 7052, once reglamentos y un grupo de instructivos.

Imagen 7. Organigrama del Banco Hipotecario de la Vivienda



Fuente: (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

En la imagen 8 se muestra el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) es el ente rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Faculta al INVU para que acceda a recursos del BANHVI para el financiamiento de proyectos de vivienda. Asimismo, el INVU tiene la facultad de aprobar aquellos proyectos de urbanización, lotificación o construcción que sean financiados con el Fondo de Subsidios para Vivienda (FOSUVI). Orienta sobre la prioridad de financiamiento para personas en riesgo social (familias con mayor vulnerabilidad social, adultos mayores, discapacitados, jóvenes con núcleo familiar).

Imagen 8. INVU y el Sistema Nacional para la Vivienda

BANHVI (Ente Rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda)	
Promoverá programas de desarrollo de vivienda rural y urbana en condiciones preferenciales de crédito y proyectos habitacionales (para familias, adultos mayores sin núcleo familiar, personas con discapacidad sin núcleo familiar, personas de escasos recursos económicos y jóvenes con núcleo familiar), no directamente con el público, si no por medio de entes autorizados (Arts.7-10)	
Objetivos (Art. 5): <ul style="list-style-type: none"> ● Obtener recursos y coordinar su distribución ● Promover y financiar a las entidades autorizadas ● Garantizar las operaciones de las entidades autorizadas ● Gestionar el mercado secundario de hipotecas. 	Atribuciones (Art. 6): <ul style="list-style-type: none"> ● Incentivar ahorro interno e inversión nacional para soluciones habitacionales ● Otorgar condición de ente autorizado ● Otorgar financiamiento y asesorías a entes autorizados ● Contratar empresas ● Crear fondo para estabilizar el mercado secundario de hipotecas ● Determinar la política financiera del sistema ● Garantizar préstamos hipotecarios otorgados ● Establecer programas que vinculen los créditos para vivienda al ahorro de familias beneficiarias.
Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI, Art.41 y 65 bis): Proveer recursos al menor costo para programas habitacionales, Programa de Financiamiento de Vivienda para jóvenes de 18 a 35 años con familias y escasos recursos (PROFVJJO).	Fondo de Subsidios para Vivienda (FOSUVI, Art.46): Para vivienda digna de familias, personas con discapacidad, parejas jóvenes y adultos mayores y personas de escasos ingresos.
Otras entidades del Sistema (Art.106)	
<ul style="list-style-type: none"> ● Bancos comerciales del estado ● Institución Nacional de Seguros (INS) ● Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) ● Banco Popular ● Cooperativas (vivienda, ahorro y crédito, y servicios múltiples) ● Organismos cooperativas (con cobertura nacional y al menos 10 asociaciones). 	INVU <ul style="list-style-type: none"> ● Aprueba urbanizaciones, lotificaciones o construcciones de vivienda para el FOSUVI (Art.61).

Fuente: (Plan Estratégico del INVU 2015-2020 con base en la Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

El Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos

El Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos surge como una respuesta funcional a una serie de condicionantes de orden interno y externo. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

En el orden externo, el impulso que, desde la Agencia ONU Hábitat, de la Organización de las Naciones Unidas a la denominada Agenda Hábitat, que busca posicionar la vivienda como un tema de la mayor prioridad política, impulsa la reforma institucional como la respuesta que da el país a este llamado. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019.)

Por otro lado, en el orden interno, una de las secuelas de la crisis de finales de los años setenta y principios de los ochentas, es un incremento de la demanda de vivienda que propicia la formación de un fuerte movimiento social pro-vivienda, que incide y profundiza gran parte de los procesos de cambios en la institucionalidad de vivienda, liderada hasta este momento por el INVU. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

Es así como a mediados de los años setenta, las conferencias de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos y su Agenda Hábitat, estimulan una profunda revisión institucional y en 1979, mediante el Decreto N° 10299-P se nombra por primera vez a un Ministro de Vivienda, el Ing. Jorge Carballo Wedel (lo que empieza a configurar una única rectoría y sector, que impulsa los objetivos trazados en estas cumbres mundiales de vivienda para todos y el desarrollo sostenible de los asentamientos humanos), un mes después, con el Decreto Ejecutivo 10458-P-DP, se crea el sector Vivienda y Asentamientos Humanos; bajo la conducción de dicho Ministro, como rector en este ámbito. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

En el año 1986, por medio de la Ley N.º 7052, se da la creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) definiendo como su rector al Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), lo que se considera como columna fundamental en el campo de la vivienda de interés social y dando espacio a la participación a nuevos actores como: la Banca, Cooperativas, Mutuales y Fundaciones, en los procesos de ahorro, subsidio y financiamiento de las soluciones de vivienda para grupos de bajos ingresos. El Ministro (a) de Vivienda y Asentamientos Humanos preside la Junta Directiva de dicho banco. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

En el mismo año, mediante la Ley General de Presupuestos Ordinarios y Extraordinarios de la República, N° 7055, se crea y se le asignan recursos al Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), con la función de brindar soporte técnico a la Rectoría del Ministro (a), asumiendo en la esfera de lo gubernamental, el liderazgo para la priorización y la definición de la agenda nacional sectorial. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

El MIVAH ha operado sin ley constitutiva y lo ha hecho al amparo de las leyes presupuestarias o bien, por medio de otras leyes que, a lo largo de los años, constantemente le han atribuido diversas competencias al Ministerio en materia de vivienda, así reconocido mediante la Resolución N. ° 18007-2006 de las quince horas con veintinueve minutos del trece de diciembre de 2006, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

Sin embargo, la ausencia de un marco legal determina que no existan funciones legalmente establecidas para el MIVAH. Es ese aspecto, el accionar institucional depende de la directriz o lineamiento ministerial. En consecuencia, el Ministerio se define como un órgano de coadyuvancia a la rectoría del Ministro. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019).

El Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos es el órgano técnico Rector del Gobierno de la República en materia de vivienda y asentamientos humanos. Desde este Ministerio, se emiten las políticas y directrices en función de las necesidades y demandas de los distintos estratos socioeconómicos, con el propósito de facilitar el acceso a viviendas, sujetas a la coordinación de una planificación integral de nuestro país. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

La misión y Visión de acuerdo con su Manual Organizativo del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.

Misión del Ministerio de Vivienda

Emitir políticas, directrices y lineamientos que faciliten tanto el acceso a vivienda adecuada como el mejoramiento de los asentamientos humanos, para el bienestar de todos los habitantes del país.

Visión del Ministerio de Vivienda

Ser la institución responsable del Sector Vivienda y Asentamientos Humanos, capaz de impulsar el desarrollo de ciudades más competitivas y seguras, que mejoren la calidad de vida de la población; mediante una labor comprometida, eficaz y eficiente.

Los Valores del Ministerio de Vivienda

Los valores de una institución son los pilares más importantes de cualquier organización, constituyen sus cimientos y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.

Los valores en el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) (2017) son los siguientes:

- **Compromiso:** la disposición para asumir y cumplir las obligaciones contraídas con el Ministerio, los usuarios y la población en general; como resultado del espíritu de entrega y servicio, y de la identificación con la misión, los objetivos y las metas institucionales.
- **Respeto:** el trato sincero y cortés brindado a los compañeros y usuarios, en concordancia con su dignidad humana y su integridad física y moral. El respeto se basa en el principio de hacer a los demás lo que nos gustaría que nos hicieran a nosotros, por lo que debe traducirse en una actitud moderada para tolerar, aceptar y acatar, libremente, las costumbres, las leyes y los actos que conllevan el bien común de personas, grupos e instituciones afines al Ministerio.
- **Responsabilidad:** la respuesta y rendición de cuentas de los actos que derivan de la labor realizada y que inciden en las relaciones con personas, grupos y organizaciones afines a la institución. Asimismo, es la cualidad de sentido y capacidad para asumir actividades respetando los plazos establecidos, en consideración de las metas establecidas y del respeto que merecen los funcionarios, usuarios y población en general.
- **Solidaridad:** la disposición para relacionarse e integrarse con los compañeros y usuarios del Ministerio, mediante nexos de cooperación recíproca; a fin de unir esfuerzos y compartir responsabilidades en las diferentes actividades institucionales.
- **Compañerismo:** el vínculo que se establece entre los funcionarios, para realizar tareas conjuntas; en aras de alcanzar los objetivos y metas de la entidad.(párr.6)

Objetivos Estratégicos del Ministerio de Vivienda

- Formular propuestas de políticas, lineamientos y directrices sociales y físico espaciales, así como modelos de intervención y evaluación, con el propósito de coadyuvar a una mayor efectividad en la atención de las necesidades de vivienda de las poblaciones meta.
- Contribuir al ordenamiento del territorio nacional, mediante la generación de lineamientos y mecanismos que busquen la gestión integrada de los asentamientos humanos; a fin de lograr el desarrollo de la población, de una forma más equitativa y competitiva, dentro de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.
- Orientar la gestión integrada del territorio mediante la promoción de intervenciones que aprovechen el procesamiento de información estratégica y el uso de herramientas geo tecnológicas eficaces, para impulsar un desarrollo más eficiente y equilibrado, que redunde en la mayor competitividad de los asentamientos humanos.
- Apoyar las actividades sustantivas de la Institución, mediante la aplicación de procesos eficientes, eficaces y transparentes, para el logro de los objetivos institucionales. (MIVAH, 2017, párr.7)

Prioridades del Ministerio de Vivienda

- Definición y emisión de políticas, directrices y lineamientos y ejecución de estrategias, para el mejoramiento de los asentamientos humanos y la diversificación de la oferta de vivienda apropiada para la diversidad de condiciones territoriales y sociales del país.
- Emisión de nuevas regulaciones y/o actualización de regulaciones vigentes en materia de asentamientos humanos, ciudades, planificación urbana y vivienda, en cooperación con otras instituciones y ministerios.
- Modernización tecnológica del MIVAH que facilite la adecuada interacción a lo interno y con otros sistemas de información (como SINIRUBE y SIPO) u

otras instituciones (como BANHVI, INAMU, IFAM, IMAS, CNE, entre otras), mediante la creación e intercambio de información y conocimientos.

- Coordinación con gobiernos locales, diferentes instituciones y sectores, dentro y fuera del SFNV, para el desarrollo de estrategias y protocolos de intervención integrados, en temas como: reasentamientos involuntarios, desalojos, atención de necesidades de vivienda, situaciones de vulnerabilidad ante amenazas naturales y el mejoramiento físico de los asentamientos humanos.
- Redefinición del modelo de intervención de los asentamientos humanos, mediante el Bono Colectivo, articulando con las comunidades, los gobiernos locales y el SFNV; para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2019)

Bono Familiar de Vivienda

El Bono Familiar de Vivienda es una donación que el estado, de forma solidaria, otorga a las familias de escasos recursos económicos y de clase media, familias en riesgo social o situación de emergencia, personas con discapacidad y ciudadanos adultos mayores, entre otros grupos sociales, para que, unido a su capacidad de crédito puedan solucionar su problema habitacional. (MIVAH, 2017)

Actualmente, el tope máximo del subsidio es ₡7.100.000 y el monto a recibir por una familia depende de sus ingresos. El Bono puede utilizarse en compra de lote y construcción, compra de casa nueva o usada, construcción en lote propio o para reparación, ampliación, mejoras o terminación de la vivienda, o bien la construcción de una vivienda arriba, detrás o al lado de una vivienda ya existente. (MIVAH, 2017)

Bono Artículo 59. Las familias que, entre sus miembros, cuenten con una o más personas con discapacidad total y permanente, y cuyos ingresos sean iguales o inferiores a un salario y medio mínimo de un obrero no especializado de la industria de la construcción y las que no tengan vivienda propia o, teniéndola, requieran repararla o mejorarla, tendrán derecho a recibir un bono familiar y medio, a fin de compensar esta disminución. Para reparaciones o mejoras, tendrán acceso al bono familiar en la forma

proporcional que indique el reglamento correspondiente. La Caja Costarricense de Seguro Social será la encargada de dictaminar 29 sobre la discapacidad total y permanente de la persona. El Banco dará prioridad a este tipo de casos. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 1986)

Igual derecho tendrán quienes, por su condición de adultos mayores o personas con discapacidad, no puedan realizar labores que les permitan el sustento o no posean núcleo familiar que pueda brindárselos. En este caso, también se aplicarán las regulaciones relativas al salario mínimo, así como al monto y las condiciones del bono establecidas en el párrafo anterior. La calificación de estos beneficiarios le corresponderá al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) o a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), respectivamente. La Caja cobrará por el servicio de valoración y certificación únicamente a aquellas personas que no cuenten con expediente médico en la institución. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 1986)

Condiciones para solicitud de bono familiar de vivienda

La Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional de Vivienda exige como mínimo el cumplimiento de siete condiciones básicas para que una familia pueda obtener un Bono de Vivienda, a saber:

1. Tener núcleo familiar que vive bajo un mismo techo y comparte las obligaciones del hogar. Debe existir al menos una persona mayor de edad.
2. No tener casa propia o más de una propiedad. De contar con lote, puede solicitar el Bono para construir la vivienda en el lote propio y si tiene casa, pero requiere reparaciones o mejoras, puede solicitar el Bono RAMT para este fin.
3. No haber recibido con anterioridad el Bono, pues se otorga solo una vez.
4. Tener un ingreso familiar menor a ₡1.661.790, al día de la aprobación. Este monto se refiere a la suma de los salarios brutos (sin rebajos) de los que trabajan en la familia.
5. Ser costarricense o contar con residencia legalizada en el país.

6. Realizar los trámites en oficinas, sucursales o agencias de las entidades autorizadas por el BANHVI.
7. Presentar todos los documentos que se requieren según el propósito que tenga el Bono de Vivienda que se solicita. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 1986)

El BANHVI dispone de programas especiales del Bono de Vivienda con el fin de atender las necesidades de viviendas de sectores específicos de la población, tales como adultos mayores que viene solos o en pareja, familias que cuentan entre sus miembros con una persona con discapacidad total o permanente, comunidades indígenas familias clase media entre otros. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Persona con Discapacidad

La ley faculta a las familias que tienen entre sus miembros una o más personas con impedimento físico total y permanente a recibir un bono y medio familiar, con el fin de que requieran una vivienda con las adaptaciones constructivas y de ubicación que requiera la persona con la discapacidad.

Para aplicar a este bono especial, es necesario solicitar un certificado médico para el Bono de Vivienda a la Comisión Calificadora de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Este certificado debe indicar si la persona valorada sufre un impedimento físico total y permanente.

Condiciones para obtener el bono de Discapacidad

Tener uno o más miembros con impedimento físico total y permanente: para comprobar esta condición, la familia debe solicitar el certificado médico para el Bono de Vivienda mencionado, donde se indique el porcentaje de discapacidad del miembro de la familia que la tiene. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Persona Adulto Mayor

La Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda establece como un derecho de las personas adultas mayores, recibir un Bono y medio para que solucionen

su problema de vivienda y mejoren su calidad de vida. Califican para este programa aquellas personas o parejas de 65 años o más que vivan solas y que cuenten con las capacidades físicas y mentales para habitar solos en una vivienda.

Condiciones para obtener el bono de Adulto Mayor:

Ser un adulto mayor, para comprobar esta condición, la entidad autorizada donde se realiza el trámite debe emitir una certificación en donde se haga constar la condición de Persona Adulta Mayor Sola. Esta certificación debe realizarla un profesional competente que haya recibido la debida capacitación por parte del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM). (MIVAH, 2017)

Extrema Necesidad Para familias que no cuentan con lote propio, con ingresos familiares bajos y cuyo estudio socioeconómico establece que viven en situación de extrema necesidad, existe el Programa de Bono Especial, al cual se puede acceder en forma individual o como parte de un proyecto de vivienda. Se tramitan Bonos de Vivienda bajo el programa del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) para aquellos calificados como en Extrema Necesidad y Situación de Emergencia o Erradicación de Tugurios y Asentamientos en Precario.

Además de los documentos generales, la familia que desea un Bono bajo este programa debe cumplir con los siguientes requisitos: Ingreso familiar menor a ¢415.447.00 mensuales y estudio Social, por parte de un trabajador social autorizado y avalado por el BANHVI y el Colegio de Trabajadores Sociales. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Casos de Emergencia

En aquellos casos que se presenten como emergencia, se deben adjuntar los siguientes documentos:

1. Informe de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), recomendando la reubicación o declarando como inhabitable la propiedad.

2. Informe del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos recomendando la reubicación de la familia o la reconstrucción total o parcial de la vivienda.
3. Ficha de Información Social (FIS) del núcleo familiar. La aplicación de este Documento solo rige en casos de emergencias, debidamente declarados por el Poder Ejecutivo.

En cualquiera de estas situaciones, si la familia era propietaria del terreno se debe presentar un informe del Instituto Nacional de Seguros (INS) que indique si la familia recibió o no indemnización. En caso de que se haya recibido, el monto del bono será complemento de esta indemnización.

Solicitud de Segundo Bono

Con base en el artículo 50 de la Ley del SFNV, una familia puede recibir un segundo Bono de Vivienda si ha perdido su casa parcial o totalmente, a causa de "catástrofes naturales o producidas por siniestros, caso fortuito o fuerza mayor". En estos casos es necesario que la familia continúe reuniendo los requisitos para calificar como beneficiaria del Bono y que los seguros sobre la vivienda no cubran los daños ocasionados por la catástrofe. Tomando en cuenta lo anterior, será requisito que la familia postulante mantenga la póliza activa sobre la vivienda. En estos casos se debe presentar lo siguiente:

Catástrofes naturales o producidas por siniestros

1. Informe de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, recomendando la reubicación, declarando como inhabitable el inmueble o en su defecto, indicando la posible reutilización del lote o que la vivienda requiera algún tipo de mejora.
2. En aquellos casos en los que el lote se pueda reutilizar, el perito que aplica el avalúo deberá indicar que dicho terreno es apto para construir. De igual forma en los casos de viviendas que requieran mejoras, el profesional debe

indicar en forma detallada las mejoras a realizar a la vivienda de forma tal que la casa sea habitable y funcional.

3. Informe del Instituto Nacional de Seguros, en el cual se indique si la familia fue indemnizada por los daños que sufrió la vivienda. En caso de existir indemnización, el monto del Bono solicitado debe ser por la suma estrictamente necesaria para complementar la indemnización.

Caso fortuito o fuerza mayor

Los casos fortuitos son aquellos cuya causa es interna como, por ejemplo: incendio, explosión de vivienda, derrumbe por causas no atribuibles a la naturaleza. Los casos de fuerza mayor tienen una causa externa e imprevisible como, por ejemplo: guerra, terremoto, huracán, inundación o caída de un rayo. Para estos casos se deben presentar los siguientes documentos:

1. Documentación emitida por una instancia competente, lo cual respaldaría el imprevisto o siniestro que sufrió la vivienda.
2. Informe del Instituto Nacional de Seguros, en el cual se indique si la familia fue indemnizada por los daños que sufrió la vivienda. En caso de existir indemnización, el monto del Bono solicitado debe ser por la suma estrictamente necesaria para complementar la indemnización.
3. Análisis del estado de la vivienda, donde se determine si existe algún material que se pueda utilizar en la nueva casa y el impacto de esta medida sobre el monto del bono. Lo anterior debe presentarse por medio de una nota avalada por el profesional responsable de la obra en la cual certifique el valor de los materiales y mano de obra.
4. Si el lote ha sido declarado inhabitable, la familia debe realizar la donación del mismo a la Municipalidad respectiva y se debe aportar el acuerdo u oficio en el que la Municipalidad acepta la donación. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Comunidades Indígenas

El Programa de Vivienda Indígena se crea con el objetivo de atender las necesidades de vivienda de las familias que viven en los 24 territorios indígenas del país, para que, por medio del Bono de Vivienda, puedan construir una casa apropiada, digna y adaptada a sus necesidades y tradiciones. Las condiciones que se establecen en este programa aplican solamente a las familias que viven en un territorio indígena declarado por el Estado. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Bono de Vivienda para clase media

El BANHVI ofrece a familias de clase media con ingresos menores a $\text{¢}1.661.790.00$ financiamiento para la compra o construcción de vivienda propia mediante programas de Bono diseñados especialmente para familias de ingresos medios. Además de las condiciones solicitadas para obtener un Bono de Vivienda en cualquiera de sus modalidades, los programas para clase media implican la adquisición de un crédito hipotecario, la realización de un ahorro previo o el aporte de la familia a su solución habitacional. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Programa de Bono Comunal

El programa de Bono Comunal tiene como fin proteger y mejorar la calidad de vida de cientos de familias que viven en comunidades con precarias condiciones sanitarias y ambientales, las cuales representan una condición de riesgo social para sus habitantes.

El Ministerio de Vivienda es el ente encargado de seleccionar las comunidades que se benefician con este programa. Si la comunidad está interesada, debe comunicarse con la Dirección de Gestión Integrada del Territorio de este Ministerio.

Objetivos del Programa del Bono Comunal:

1. Contribuir a mejorar y dignificar la calidad de vida de la población de los asentamientos en condición precaria por medio de la dotación y mejora de la infraestructura urbana y social.

2. Regenerar estas comunidades y propiciar su integración a la ciudad formal (reorganización del espacio público).
3. Propiciar la integralidad con otros programas del S.F.N.V.

Obras que se financian con el bono comunal:

- Construcción o mejoramiento de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo previstas domiciliarias y plantas de tratamiento de aguas negras.
- Redes de distribución de energía eléctrica y alumbrado público.
- Sistemas de evacuación pluvial.
- Construcción o mejoramiento de obras viales. Redes internas y externas de comunicación con los distintos sectores de la comunidad o la interrelación de esta con otras comunidades.
- Obras de protección ambiental (muros, arborización y forestación).
- Generación y/o recuperación de áreas públicas (zonas verdes y recreativas, parques y juegos infantiles).
- Procesos de catastro de áreas públicas y lotes residenciales.
- Equipamiento productivo referido al conjunto de instalaciones comunitarias o estatales donde se desarrollan actividades productivas.
- Cualquier obra que se requiera para la erradicación del tugurio o asentamiento en precario.

La elección de comunidades es responsabilidad el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos de acuerdo con sus prioridades, establecer cuáles son los asentamientos para atender bajo el presente programa. Se da especial atención a población en riesgo social, exclusión y vulnerabilidad.

El Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) es responsable de aprobar el financiamiento. Las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) son las encargadas de desarrollar las obras mediante la contratación de empresas constructoras. La contratación de estas empresas se lleva a cabo mediante un concurso.

Requisitos para presentación del Perfil del Proyecto

- A. Análisis Legal:** Levantamiento y caracterización preliminar de la información sobre la situación posesoria y registral de las propiedades que componen el sitio, gravámenes, servidumbres, limitaciones, etc., así como el tipo de acciones requeridas para regularizar la situación.
- B. Familias Beneficiarias:** Se debe realizar una caracterización general de las familias ubicadas en el asentamiento, cantidad y condición socioeconómica general. La información referente a la organización comunal (si es que existe), y la anuencia de la comunidad para que se realicen las mejoras.
- C. Estado Actual de la Infraestructura:** Levantamiento y caracterización preliminar del estado actual de la infraestructura y los servicios públicos, tales como: calles, sistema de disposición de aguas residuales, sistema de evacuación de aguas pluviales, sistema de distribución de electricidad, equipamiento urbano, entre otros.
- D. Propuesta de mejoras:** Se debe presentar una propuesta para las obras a mejorar y un presupuesto preliminar del costo de las mejoras.
- E. Permisos y disponibilidad de servicios básicos:** Se debe presentar documentación referente a la coordinación realizada con organismos competentes para la obtención de la disponibilidad de los servicios básicos de agua, energía eléctrica, alcantarillado sanitario y demás servicios. Se deberá además realizar la coordinación con las entidades competentes para el otorgamiento de los permisos para la ejecución de las mejoras.
- F. Informe técnico de la Entidad:** Informe del Fiscal de inversiones de la entidad donde se refiera a la procedencia de efectuar el financiamiento de las obras, con base en los estudios realizados y razonabilidad de los costos. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Propósitos del Bono

Compra de Lote y Construcción

En el caso que desee comprar un lote y construir, asegúrese que el terreno sea habitable, es decir, que cuente con plano catastrado con visado municipal para efectos de permiso de construcción. Con este documento usted se asegura que el terreno está en buenas condiciones para construir una casa en él, tiene acceso a los servicios públicos y cumple con las regulaciones municipales que correspondan. El primer paso del trámite es hacer un avalúo al terreno que se financiará. No se financian con recursos del Bono de Vivienda terrenos que midan más de 300 metros cuadrados.

Construcción en Lote propio

Es importante que el terreno esté inscrito a su nombre en el Registro de la Propiedad, que cuente con plano catastrado con visado municipal, con acceso a los servicios públicos y tenga los impuestos al día. Con el plano catastrado y visado, usted se asegura que el terreno está en buenas condiciones para construir una casa en él, tiene acceso a los servicios públicos y cumple con las regulaciones municipales que correspondan, el primer paso del trámite es hacer un avalúo al terreno.

Comprar casa nueva o usada

Para comprar una casa existente, sea nueva o usada, debe tomar en cuenta su estado general y que su vida útil no sea menor a 20 años, el primer paso del trámite es hacer un avalúo a la vivienda que se pretende adquirir con el bono para determinar su estado general y su costo. No se financian viviendas cuyo estado general sea malo, muy malo, deficiente o pésimo, o que no cuente con instalación eléctrica entubada y caja de *breaker*.

Reparar, ampliar o mejorar la casa propia

Para estos propósitos existe un Bono especial cuyo objetivo es prolongar o restituir la vida útil de las viviendas y facilitar a las familias una mejor calidad de vida.

Pueden optar por este bono las familias cuyas viviendas requieren la sustitución parcial o total de componentes constructivos por razones de seguridad, salubridad y/o hacinamiento. Aplica como reparación el reforzamiento estructural de la casa, cambio de instalación eléctrica, reconstrucción de pisos dañados o con acabados en concreto lujado, reconstrucción de cielorrasos, cambio de canoas, bajantes o cubierta de techo. Se destina para la ampliación cuando la familia vive en situación de hacinamiento y requiera la construcción de nuevos aposentos. Se considera que existe hacinamiento cuando hay más de dos personas por dormitorio.

Se emplea como mejora la construcción de divisiones internas y fachadas, construcción o mejora del piso en concreto lujado, el entubado de instalaciones eléctricas, colocación de cielo raso, obras para la ventilación e iluminación, puertas, vidrios en ventanas, muros de retención, acondicionamiento de servicio sanitario, gradas de acceso o adecuación de la vivienda a la condición de discapacidad de algún miembro de la familia.

Se utiliza como terminación cuando la obra esté como mínimo a nivel de paredes y viga corona; y cuente con la distribución de los aposentos definida. Es necesario que la construcción haya sido supervisada por un profesional colegiado responsable, caso contrario se deberá presentar un informe con la recomendación técnica. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Construir en lote familiar

Si se desea construir una vivienda en lote de un familiar, exista o no una casa ya construida, es posible aplicar el Bono Integral. Este programa de bono fue creado para dar a las familias que no cuentan con lote propio, la oportunidad de construir su vivienda en un terreno no segregable de un familiar.

La familia solicitante del Bono y la familia dueña del terreno deben estar emparentadas en al menos uno de los integrantes de cada familia, por relación de consanguinidad, afinidad o parentesco colateral hasta el tercer grado inclusive. Los grados de consanguinidad se clasifican de la siguiente forma:

- Primer grado: padres e hijos (por consanguinidad), suegros, yerno o nuera (por afinidad).
- Segundo grado: abuelos y nietos (por consanguinidad), hermanos (por relación colateral) y cuñados (por afinidad)
- Tercer grado: bisabuelos y bisnietos (por consanguinidad), tíos y sobrinos consanguíneos (por relación colateral), tíos y sobrinos políticos (por afinidad).

El Bono Integral se aplicará únicamente para los siguientes fines:

- a) Construcción de una edificación de dos plantas o pisos independientes, destinadas a dos grupos familiares también independientes.
- b) Construcción sobre una vivienda existente, de una segunda planta o piso independiente destinado a una familia diferente de la dueña de la casa original.
- c) Compra de una edificación ya existente de una o dos plantas o pisos debidamente construidos, cada planta o piso para una familia independiente.
- d) Para utilizar el Bono Integral, además de los documentos generales, se debe cumplir con lo siguiente:

Si se desea construir en segunda planta sobre una vivienda existente, debe contratar un peritaje a la propiedad existente. Este estudio permite verificar las condiciones constructivas de la casa, condiciones del terreno y condiciones ambientales para asegurar que no exista ningún riesgo en construir una segunda planta, para ninguna de las personas que habiten las viviendas.

- a) Se debe cumplir con todos los requisitos y permisos constructivos, aplicables a este tipo de edificaciones, especialmente aquellas destinadas a edificios de dos pisos.
- b) No se financiará la compra o construcción de inmuebles de este tipo cuando la construcción se realice sobre pilotes o cuando uno de los dos pisos o plantas tenga un uso, vocación o destino diferente la de habitación familiar.
- c) Cada vivienda debe contar con sus propias instalaciones mecánicas, eléctricas y telefónicas, así como sistemas de agua potable, aguas servidas y pluviales de forma independiente.

- d) Cada familia tendrá un derecho del cincuenta por ciento (50%) de la propiedad total, por esto, los pagos de impuestos deben ser asumidos en igual porcentaje por cada una.
- e) Las familias estarán en la obligación de compartir y cubrir los gastos futuros que se requieran para la atención de las obras y servicios necesarios para el mantenimiento de la propiedad que comparten
- f) Además, deben conservar la propiedad en común por un periodo mínimo de 10 años a partir de la formalización en escritura pública. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Documentos generales para solicitar el Bono

- Fotocopia del plano catastrado con el visado Municipal.
- Constancia de impuestos municipales y territoriales al día.
- Certificación del Registro Público de la Propiedad donde se indique la situación de la propiedad que se financiará.
- Estudios registrales de otras propiedades (si existen).
- Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados de todos los mayores de edad.
- Constancia de nacimiento del Registro Civil de todos los menores de edad.
- Cuando el núcleo familiar es atípico (por ejemplo, una abuela con sus nietos), se debe aportar certificación del PANI, Juzgado de familia o estudio de un trabajador social autorizado.
- Certificación del estado civil de todos los mayores de 15 años. En caso de haber separación o unión libre, una declaración autenticada por un abogado.
- Certificación de que no es cotizante a la C.C.S.S., o estudio de salarios reportados en planilla a la CCSS en caso de ser cotizante.
- Constancia de salario. Este requisito solo se exige cuando la constancia de la CCSS establece que no tiene ingresos reportados. En este caso el solicitante deberá aportar constancia de los ingresos brutos y netos emitida por un Contador Público o Privado. Esta constancia no deberá tener una antigüedad mayor a tres meses al momento de su presentación ante la Entidad Autorizada.

- Estudio de Bienes Inmuebles del Registro Público de la Propiedad de todos los mayores de edad.
- La vigencia de todos los requisitos empieza a regir a partir de la fecha de entrega, por parte del beneficiario, a la entidad autorizada, de la totalidad de los requisitos para lo cual, deberá quedar constancia en el expediente mediante sello con fecha en los documentos. (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Montos según ingreso familiar

El siguiente cuadro muestra ejemplos de montos de Bono de Vivienda que se podrían obtener según los ingresos familiares.

- Salario mínimo: ¢138.482.00
- Salario máximo: ¢1.661.790.00
- Bono máximo: ¢7.100.000.00
- Bono mínimo: ¢4.437.000.00

Tabla 4. Cálculo para BFV según ingreso del núcleo familiar

Ingreso Familiar o Bruto	Monto de Bono Máximo
¢138.482.00 o menos	¢7.100.000.00
Hasta ¢276.965,00	¢7.100.000.00
Hasta ¢415.447.00	¢7.50.0000.00
Hasta ¢553.930.00	¢7.000.000.00
Hasta ¢692.412.00	¢6.679.000.00
Hasta ¢830.895.00	¢6.359.000.00
Hasta ¢969.377.00	¢6.038.000.00
Hasta ¢1.107.860.00	¢5.718.000.00
Hasta ¢1.246.342.00	¢5.398.000.00
Hasta ¢1.384.825.00	¢5.077.000.00
Hasta ¢1.523.307.00	¢4.757.000.00
Hasta ¢1.661.790.00	¢4.437.000.00

Fuente: (Banco Hipotecario de la Vivienda, 2015).

Procedimiento para el trámite del Bono Familiar de Vivienda

Recepción de Documentos

El posible beneficiario se presenta a la unidad de canales de servicios y entrega los documentos requeridos solicitados en visita realizada previa pidiendo la información

requerida para conformar el expediente administrativo para solicitar el Bono Familiar de Vivienda en sus diferentes modalidades y programas, una vez revisados estos documentos si están completos y correctos el funcionario del proceso realiza el ingreso de la solicitud en el sistema control de expedientes (SICOE), confecciona el recibo para el cobro del informe del avalúo y lo traslada al profesional especialista en avalúos y fiscalización.

Avalúo

El profesional especialista en avalúos y fiscalización recibe por parte de la Unidad de Canales de Servicios el expediente administrativo, verifica que este el recibo del cobro del avalúo por el monto de ¢52.000.00 y asigna el expediente al profesional ingeniero o arquitecto externo autorizado por la institución (depende de la zona) quien realiza la visita al inmueble que se desea adquirir y presenta el informe, el cual podrá ser aceptado, condicionado o rechazado.

El profesional especialista en avalúos y fiscalización revisa el informe técnico, si está correcto otorga el visto bueno y lo registra en el SICOE y traslada el expediente al profesional analista de solicitudes.

Si el informe técnico no es correcto, devuelve el informe al profesional externo, ingresa un mensaje en el sistema control de expedientes (SICOE), indicando el estado del caso y queda a la espera hasta alcanzar su conformidad para su visto bueno. En caso de que se encuentre condicionado notifica al cliente o beneficiario el rechazo o alternativa de solución por correo electrónico y teléfono, e indica en el sistema SICOE el condicionamiento.

En caso de requerirse una re-inspección, el cliente deberá cancelar el monto correspondiente, para lo cual la Unidad de canales de servicios le confeccionará un recibo por el monto de ¢30.000.0000 para dicha gestión según corresponda.

El profesional analista de solicitudes recibe el informe del avalúo aprobado y verifica a que modalidad de bono corresponde si el bono es bajo la modalidad ordinario

continúa en el proceso de análisis y si corresponde a una solicitud de bono bajo la modalidad de Art 59 se traslada al profesional social.

Estudio Socioeconómico

El profesional en trabajo social recibe el expediente por parte del profesional analista en solicitudes y registra mensaje de recibido en el sistema de control de expedientes (SICOE). Realiza el análisis del expediente según su competencia, consulta la base de datos del Registro de la Propiedad, del IMAS, del Registro Civil y BANHVI. Si la solicitud procede, analiza si requiere documentación adicional del cliente, en caso afirmativo lo contacta y se la solicita, programa la gira y remite correo electrónico al Encargado Unidad de gestión de servicios área encargada de los bonos de vivienda para realice la solicitud de un vehículo. El profesional en trabajo social realiza la visita de campo y elabora el informe del estudio socioeconómico.

En caso de que sea adulto mayor, elabora el expediente y el oficio y lo remite al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM). Recibe la resolución del CONAPAM, elabora borrador de notificación al cliente y lo remite. En caso de rechazo, emite borrador de oficio con el fundamento del rechazo y lo registra en el sistema control de expediente (SICOE), y lo remite al encargado de la unidad de gestión de servicios quien realiza la notificación al beneficiario y a las instancias gubernamentales que correspondan. Si la solicitud procede, remite el expediente al profesional analista de solicitudes y lo registra el envío en el sistema control de expedientes (SICOE).

Análisis de Expedientes

El profesional analista en solicitudes recibe los expedientes e ingresa al sistema SICOE y asigna el expediente a un profesional asistente de solicitudes. El profesional asistente de solicitudes realiza el análisis del expediente, según corresponda, actualiza la información en el sistema SICOE, en caso de faltar información notifica al beneficiario o a la instancia competente y lo registra en el SICOE, en caso de que el análisis sea negativo notifica al beneficiario el resultado del análisis y si es definitivo finaliza el proceso de análisis ingresando la información en el sistema del BANHVI, y actualiza la

información en el sistema SICOE, genera los reportes del detalle del análisis y traslada el expediente al profesional analista de solicitudes, y lo registra en el SICOE, el profesional analista de solicitudes revisa el expediente y si está correcto le otorga el visto bueno y lo traslada al profesional asistente en solicitudes para que realice el folio del expediente y genere los reportes de envió de expedientes de revisión al Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

Formalización y desembolsos del Bono Familiar de Vivienda

El profesional analista de solicitudes recibe aprobación, rechazo o condición del BANHVI y lo registra en el sistema SICOE y lo traslada al profesional asistente de solicitudes el cual notifica la resolución al cliente, en caso de rechazo o no aprobación, el cliente debe hacer las correcciones o ajustes para presentar nuevamente el caso al BANHVI como re ingreso, en caso de aprobación debe solicitar al BANHVI el cambio de estado ha emitido para poder generar la hoja de detalle y entregarla al beneficiario para que inicie los trámites correspondientes a los permisos de construcción en la municipalidad que corresponda en los casos que exista de por medio construcción o mejoras al inmueble, en caso de que la solicitud sea para compra de vivienda existente o ya se cuente con los permisos de construcción aprobados se debe confeccionar la hoja de detalle con las condiciones de aprobación y trasladar el expediente al profesional de notariado.

Profesional de Notariado

El profesional de notariado asigna el caso al abogado externo para su debida formalización una vez formalizada la operación de parte del abogado externo devuelve el expediente al profesional de notariado el cual registra en el sistema SICOE la boleta de presentación ante el Registro Nacional y devuelve el expediente formalizado al profesional analista de solicitudes.

Cobro de Bono Familiar de Vivienda

El profesional analista de solicitudes ingresa los datos del expediente a cobrar al BANHVI y elabora el oficio de cobro, obtiene la firma del encargado unidad gestión de

Servicios remite el oficio al BANHVI por medio de correo electrónico, normalmente en un lapso de 3 a 5 días el BANHVI realizan el giro de los recursos y notifica por correo electrónico.

El profesional analista de solicitudes informa al profesional de avalúos y fiscalización para la realizar la gestión correspondiente ante la unidad de finanzas-tesorería y contabilidad.

Pago de Bono Familiar de Vivienda

El profesional de avalúos y fiscalización ingresa los datos en el sistema SICOE y actualiza los casos pagados por BANHVI para generar un número de caso en el sistema SICOE, se realiza la solicitud de transferencia de fondos en caso de que sea una compra de vivienda se ingresa el nombre del vendedor y el monto completo de la compra, en caso contrario, calcula el 30% del monto de construcción y lo digita para girar el desembolso en el sistema SICOE se ingresa el número de cédula de cada cliente se generara el desembolso y traslada la solicitud al encargado de la unidad de gestión de servicios para que revise y firma la solicitud, caso contrario la devuelve al devuelve al profesional de avalúos y fiscalización para las correcciones respectivas una vez conforme registra el desembolso en el control de presupuesto de la cuenta de bonos, sella la solicitud, la firma y la devuelve al profesional de avalúos y fiscalización el cual traslada la solicitud a tesorería para que procedan con el giro respectivo.

Desembolsos por avance de obra

El profesional de avalúos y fiscalización asigna el expediente al profesional fiscalizador externo autorizado por el INVU para que este realice la visita de campo de la obra, si el avance es correcto elabora la solicitud de desembolso e informe de avance, la firma y la entrega al profesional de avalúos y fiscalización, caso contrario, elabora la solicitud de desembolso e informe de avance indicando «cero» en el monto y brinda seguimiento para realizar nueva visita el profesional de avalúos y fiscalización ingresa al sistema SICOE la solicitud de transferencia de recursos al beneficiario hasta que se concluya la totalidad de construcción.

Liquidación de saldos al BANHVI

El profesional analista de solicitudes monitorea los desembolsos hasta su finalización en el sistema control de expedientes (SICOE), verifica que se haya realizado el pago de profesionales externos (abogados, ingeniero o arquitectos), cuando el pago se realiza lo comunica al profesional asistente de solicitudes para que digite en el sistema BANHVI los desembolsos y gastos aprobados, informa del ingreso de liquidación del caso al Profesional Analista de Solicitudes para que este revise la liquidación y si está correcta se procede a la transferencia documental según los lineamientos del archivo institución.

Déficit Habitacional

El Déficit Habitacional se compone de la sumatoria del Déficit Cuantitativo o Faltante Natural y el Déficit Cualitativo. La manera tradicional de calcular el Déficit Habitacional ofrece un resultado que expresa una situación bastante estable en los últimos años, con una leve tendencia a su disminución. No obstante, una manera alternativa de calcular el Déficit Habitacional utilizando los mismos datos evidencia que durante los años recientes se presenta una tendencia creciente en este indicador, iniciada desde el 2016, debido fundamentalmente al comportamiento de las viviendas en estado regular. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

Sin embargo, estas variaciones se ubican dentro de los rangos de confianza de la Encuesta Nacional de Hogares, por lo que no es preciso concluir que se ha dado un crecimiento real, como tampoco es posible concluir que se experimente una reducción en el Déficit Habitacional calculado tradicionalmente, visto esto en términos relativos, porque en números absolutos el déficit habitacional real sí evidencia un constante aumento; es decir, cada año es mayor la cantidad de viviendas con algún tipo de deficiencia en su estado físico. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

Dentro del análisis un primer elemento a tener presente es que el porcentaje de los hogares con jefatura femenina ha venido creciendo paulatinamente, lo que a su vez se expresa en una disminución del porcentaje de hogares con jefatura masculina, tanto a

partir de la información de los censos de 1984, 2000 y 2011, como de la Encuesta Nacional de Hogares del 2010 al 2019. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

Esta situación es relevante a la hora de estudiar los datos de vivienda y su comportamiento en relación con el sexo de la jefatura del hogar, ya que algunos de los cambios que se presentan en el sector vivienda responden a estas transformaciones de la sociedad en general y no exclusivamente del sector en sí mismo.

Los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (2019) arrojan un total de 1,600,797 hogares, de los cuales 656,434 corresponden a hogares con jefatura femenina y representan un 41% de ese total, mientras que los hogares con jefatura masculina suman 944,363 y representan un 59%. La mayor parte de los cálculos que se presentan en el análisis utilizando comparaciones según sexo de la jefatura del hogar, se realiza a partir de los totales por cada grupo de jefaturas del hogar de acuerdo con el sexo de las mismas, a manera de ejemplo, cuando se aborda más adelante el estado físico de las viviendas y se expone que el 9.7% de las viviendas ocupadas por hogares con jefatura femenina están en mal estado, ese dato se refiere al total de las viviendas ocupadas con hogares con jefatura femenina; es decir, sobre las 648,723 y no sobre el total nacional. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Esta es la lógica de los cálculos que se presentan para las diferentes variables y los diferentes años, en ausencia de una aclaración específica para un dato en particular que explique un cálculo diferente.

La revisión de los datos de los hogares para el 2019, a partir de los ingresos, evidencia donde mayor presencia de jefaturas femeninas se da (48%). En la medida en que aumentan los ingresos de los hogares, menor es la participación de las jefaturas femeninas. Esta misma situación se observa para el comportamiento del Faltante Natural, tanto de manera general como a la luz del sexo de la jefatura de los hogares, donde la tendencia es que a mayor ingreso del hogar menor es el Faltante Natural.

Del total del Faltante Natural el 50.9% corresponde a hogares con jefatura femenina, el porcentaje de hogares con jefatura femenina disminuye al 25.5%.

Al realizar el cálculo a partir de cada grupo de hogares de acuerdo con el sexo de la jefatura del hogar, la tendencia se mantiene y tiende a ser menor para los hogares con jefatura masculina. Esto se traduce en que los hogares de menores ingresos con jefatura femenina experimentan un Faltante Natural de vivienda menor, que en los hogares con jefatura masculina. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

La diferencia es más marcada y desfavorable para los hogares con jefatura femenina (2.3%), mientras que para los hogares con jefatura masculina es menor (1.2%). La revisión del Déficit Cualitativo de vivienda según sexo de la jefatura del hogar permite observar otras relaciones, con base en los datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2019.

Los porcentajes de los diferentes indicadores no expresan mayor diferencia según el sexo de la jefatura del hogar, de ahí que el Déficit Cualitativo Real es muy similar entre los hogares con jefatura femenina o masculina. La pequeña diferencia se da en las viviendas buenas con algún componente regular, que es un 1% mayor para los hogares con jefatura masculina.

El Déficit Cualitativo Real es mayor en los hogares con jefatura femenina, la diferencia se da principalmente en el porcentaje de las viviendas regulares, que es mayor para los hogares con jefatura femenina, mientras que el porcentaje de viviendas buenas con algún componente regular es ligeramente mayor para los hogares con jefatura masculina.

Esto se expresa al final en que el porcentaje de viviendas buenas-buenas es mayor en los hogares con jefatura masculina. La diferencia más grande se da con un 4.3% de diferencia en el Déficit Cualitativo Real entre los hogares con jefatura femenina y los hogares con jefatura masculina, como resultado de las diferencias en las viviendas malas y las viviendas buenas regulares, en ambos casos en menoscabo de los hogares con jefatura femenina.

En la medida en que aumentan los ingresos de los hogares, disminuye el Déficit Cualitativo Real, principalmente en los indicadores de vivienda mala y vivienda regular,

mientras que el porcentaje de viviendas buenas con algún componente regular más bien aumenta en función del incremento en los ingresos.

Este comportamiento es similar al del porcentaje de viviendas buenas-buenas, como expresión de que los hogares con mejores condiciones económicas también tienen mejores condiciones físicas en sus viviendas. Y aunque las viviendas buenas regulares no están del todo bien, su estado general es bastante bueno de acuerdo con la manera del INEC de calificar el estado físico de las mismas.

Por otra parte, el tema del hacinamiento, a pesar de que los porcentajes son muy bajos, en parte por la manera en que se calcula resulta llamativo que en los hogares con jefatura masculina aumenta la incidencia del hacinamiento. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

De manera hipotética se plantea el hecho de que los hogares con jefatura femenina al tener un miembro menos (por definición) inciden en el resultado. Lo anterior se sustenta en los datos de la Encuesta Nacional de Hogares del 2019, a partir de los cuales es posible determinar un promedio general para el país de 3.2 personas por hogar, mientras que en los hogares con jefatura masculina el promedio es de 3.3 personas, y en los hogares con jefatura femenina es de 3.0, es una pequeña diferencia, pero en términos demográficos si es importante.

Además, con base en los datos de la misma fuente, se tiene que para el total de los hogares del país el hacinamiento es de 35,178 hogares (2.2%), el cual se divide en 60.4% para hogares con jefatura masculina y 39.6% para hogares con jefatura femenina.

Sin embargo, se presentan diferencias de acuerdo con el sexo de la jefatura de los hogares hacinados es mayor para el caso de las jefaturas masculinas y que el porcentaje de hacinamiento aumenta en estos hogares conforme aumenta el ingreso en relación con el porcentaje de hacinamiento para los hogares con jefatura femenina.

Para el caso de las jefaturas femeninas, conforme aumenta el nivel de ingreso, menor es el porcentaje de hogares hacinados. Es evidente que, con respecto al total de hogares hacinados de menor ingreso se da una mayor concentración del hacinamiento;

sin embargo, se destaca que esta variable afecta más a los hogares con jefatura masculina.

A nivel nacional, como se indicó, del total de hogares (1,600,797), el 2.2% tiene hacinamiento, pero si se divide entre el total de hogares según sexo de la jefatura, para el caso masculino es de 2.2%, mientras que para el femenino es de 2.1%. No obstante, el comportamiento es muy distinto, ya que el hacinamiento es mayor en los de menos ingreso y, por tanto, la cantidad de hogares hacinados según sexo respecto al total de hogares según sexo; es decir, cuánto representa la cantidad de hogares con jefatura masculina hacinados y similares para el caso de los hogares con jefatura femenina.

La observación del comportamiento de los datos de vivienda de los últimos diez años, agrupados según su estado físico en buena, regular y mala, evidencia una constante variabilidad dentro de rangos que difícilmente superan el 2%, y que en unos años aumentan y en otros disminuyen, tanto en el total de casos como si se desagrega según el sexo de la jefatura del hogar. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

En resumen, no se observan mayores cambios en términos porcentuales de un año al otro entre los hogares de acuerdo con el sexo de su jefatura y el estado físico de las viviendas, lo que sí es constante año con año es que los hogares con jefatura femenina presentan mayores porcentajes en cuanto a vivienda en mal estado y vivienda en estado regular, lo que se refleja en que los hogares con jefatura masculina presentan un porcentaje mayor de vivienda en buen estado.

La diferencia porcentual entre los hogares con jefatura femenina y los hogares con jefatura masculina respecto a las viviendas en buen estado no tiene una tendencia marcada de crecimiento ni de disminución, es irregular; sin embargo, a lo largo de los diez años que abarcan los datos presentados, esa diferencia oscila alrededor de un 4%, a favor de los hogares con jefatura masculina.

De lo anterior se concluye que las viviendas ocupadas por hogares con jefatura femenina presentan, en términos relativos, un estado físico de menor calidad que las

viviendas ocupadas por hogares con jefatura masculina. Otra variable de interés es la de la tenencia de la vivienda y su relación con el sexo de la jefatura del hogar.

De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2019, las viviendas propias, ya sea totalmente pagadas o pagando a plazos, son la mayor parte; agrupan poco más de un 71%, existiendo una leve diferencia a favor de los hogares con jefatura femenina con viviendas totalmente pagadas.

Por otra parte, en los hogares con jefatura masculina el porcentaje de viviendas pagando a plazos es ligeramente mayor que en los hogares con jefatura femenina. No es posible establecer una tendencia al comparar el comportamiento de la tenencia de vivienda año con año, ni al comparar el sexo de la jefatura de los hogares en cuanto a tenencia de vivienda, en relación con los datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Hogares, entre los años 2010 al 2019.

Por su parte, los datos de los censos de 1984, 2000 y 2011 expresan ligeros cambios de uno al otro en cuanto a la estructura de la tenencia de la vivienda en general, así como a la luz de la distribución de acuerdo con el sexo de la jefatura de los hogares.

Con base en la información del Censo de 1984, un 66% de los hogares ocupaban viviendas propias; para el Censo del 2000, ese porcentaje alcanzó un 72% al sumar la vivienda totalmente pagada y la vivienda pagada a plazos; y para el Censo del 2011, el porcentaje descendió a un 70% al sumar los dos tipos de vivienda propia; la totalmente pagada y la pagada a plazos. Los datos del Censo del año 2000 indican que el 71.6% de los hogares con jefatura femenina ocupaban viviendas propias, un porcentaje prácticamente igual al de los hogares con jefatura masculina (con un 71.5%); para el Censo del 2011, esos porcentajes descendieron a un 70.5% y 69.6% respectivamente, lo que significa que los hogares con jefatura femenina con vivienda propia disminuyeron casi en un 1% y los hogares con jefatura masculina disminuyeron casi en un 2%. Los datos de la Encuesta Nacional de Hogares del 2019 señalan que un 72% de los hogares con jefatura femenina y un 70.1% de los hogares con jefatura masculina ocupan viviendas propias. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

A partir de la revisión de los datos anteriores no se observan diferencias porcentuales significativas en la tenencia de vivienda propia según el sexo de la jefatura del hogar en los censos y la Encuesta Nacional de Hogares. Según la Encuesta Nacional de Hogares 2019 las viviendas propias totalmente pagadas mantienen un porcentaje de entre un 62 y 63%, para aquellos hogares con jefatura femenina. En el caso de hogares con jefatura masculina, esos porcentajes son más bajos, es el que presenta la brecha más amplia entre la tenencia propia totalmente pagada y según sexo de la jefatura del hogar.

A mayores ingresos de los hogares, mayor es la participación de las categorías “propia pagando a plazos” y la de “alquiler” como tendencias; sin embargo, en el caso de los hogares con jefatura femenina, el porcentaje de viviendas alquiladas es bastante estable, no así el de “pagando a plazos”. Esto podría expresar una mayor participación de las mujeres jefas de hogar en el acceso a crédito para vivienda, como resultado de un mayor poder adquisitivo.

No obstante, son necesarios análisis más detallados y precisos para dilucidar este enunciado. Continuando con el análisis de los datos referentes al tipo de tenencia de la vivienda de acuerdo con el sexo de la jefatura, los hogares con jefatura masculina poseen un mayor porcentaje en vivienda propia totalmente pagada que los hogares con jefatura femenina, diferencia que se mantiene y los hogares con jefatura femenina experimentan una tendencia decreciente en la medida en que aumentan los ingresos.

Esto es de esperar, ya que, en la medida en que aumentan los ingresos, disminuyen los hogares con jefatura femenina. En relación con las características de la vivienda, se puede observar cómo se agrupan los hogares de acuerdo con el tamaño de la vivienda a partir de los rangos que establece la Encuesta Nacional de Hogares.

En ese sentido, los datos del 2019 arrojan que un 58.5% del total de hogares se concentra en viviendas con tamaños de entre 41 y 100 m², un 15% corresponde a viviendas de 40 o menos metros cuadrados, y un 27% de los hogares habita en viviendas de más de 100 m².

Al realizar este análisis de acuerdo con el sexo de la jefatura del hogar, se obtiene que, en las viviendas de menos de 40 metros cuadrados existe un porcentaje mayor de hogares con jefatura femenina (16.2%) que de hogares con jefatura masculina (13.6%); por el contrario, el porcentaje de los hogares con jefatura femenina que habita viviendas de más de 100 m² es de 26.2%, mientras que el dato correspondiente a los hogares con jefatura masculina es de 27.4%.

En síntesis, lo que se observa es que los hogares con jefatura femenina tienen una mayor concentración en las viviendas más pequeñas mientras que en las viviendas de mayor área de construcción existe una ligera diferencia a favor de los hogares con jefatura masculina.

Un dato de suma importancia para entender el comportamiento de otros indicadores es el de la cartera crediticia para el sector vivienda. Anteriormente, se presentó la información sobre tenencia de vivienda y en ella se observa que las viviendas propias pagando a plazos (es decir, viviendas compradas o construidas con crédito) corresponden a hogares con jefatura masculina principalmente.

Esta situación no es casual, igual a como se verá más adelante con la colocación de los bonos familiares de vivienda, en donde los bonos acompañados de crédito favorecen principalmente a las familias con jefatura masculina. Un estudio reciente publicado en el 2019 por la Banca para el Desarrollo, la SUGEF y el INAMU y que hace referencia a los créditos activos a diciembre 2018, examina sobre brechas entre hombres y mujeres para el acceso al sistema financiero y permite observar la manera en que se expresan estas brechas. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019)

Bonos Familiares de Vivienda

La formalización de los bonos familiares de vivienda en el 2019 no varía en relación con la tendencia expresada en los últimos años, en la que se evidencia un aumento en la cantidad de bonos entregados, aunque con altibajos, siendo el 2019 el año en que más bonos familiares de vivienda se han entregado desde el 2001. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Este dato es importante de resaltar ya que significa una mayor cantidad de familias que tiene acceso a una vivienda digna. Un aspecto a destacar con respecto a la colocación de los BFV es que desde los primeros años del SFNV, las familias con jefatura femenina cada vez han tenido una mayor participación en el total de los bonos otorgados.

Durante la primera década de existencia del Banco Hipotecario de la Vivienda los bonos familiares de vivienda entregados a familias con jefatura femenina mantuvieron una participación discreta, llegando a un 30%.

La segunda década del BANHVI, la participación de las familias con jefatura femenina siguió en aumento, llegando hasta un 45% del total de los bonos entregados.

En la tercera década, se mantuvo el aumento en la participación de las familias con jefatura femenina en la distribución de los bonos, llegando a un 60%, con un punto de quiebre en 2010, cuando los bonos se entregaron en igual cantidad a las familias con jefatura femenina que a las F familias con jefatura masculina. Al entrar a la cuarta década del Sistema Financiero Nacional de la Vivienda, en el 2019, prácticamente un 63% de los bonos familiares de vivienda se entregaron a familias con jefatura femenina. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

A pesar del dato anterior, la distribución histórica de los bonos familiares de vivienda ha mantenido una situación asimétrica; del total de los BFV entregados por el BANHVI entre 1987 y 2019 (380,122), el 59% ha correspondido a familias con jefatura masculina y el 41% a familias con jefatura femenina.

Al analizar la distribución de los Bonos Familiares de Vivienda por estratos y según sexo de la jefatura de las familias, se observa que del total de los bonos entregados a familias con jefatura femenina el 88.5% de ellos se concentra en los estratos 1 y 1.5, mientras que en el caso de las familias con jefatura masculina el porcentaje es de 78.2%; es decir, hay una diferencia de 10 puntos porcentuales, la cual es aún mayor si se toma en cuenta solo el estrato 1, ya que la brecha casi se duplica, entre 73.1% y 54.4%.

Es necesario resaltar este dato, porque es en estos primeros estratos donde se concentra el otorgamiento de los BFV para los hogares de menores ingresos y bonos que alcanzan el 100% del monto máximo (y montos aún mayores), ya que están amparados en el Art. 595, mientras que a partir del segundo estrato los bonos se asignan acompañados de créditos proporcionales a los ingresos de las familias.

A partir de los datos anteriores, se desprende que las familias con jefatura femenina tienen una mayor participación en el otorgamiento de los bonos con subsidio total y bonos especiales, con montos más altos, pero además se evidencia que estos hogares tienen menor participación en la colocación u obtención de créditos para vivienda, al menos de los vinculados con los BFV. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

La base de datos de los BFV utilizada tiene 380,122 registros, los cuales al interior del BANHVI se clasifican en 8 tipos de propósitos y en 28 programas diferentes.

Con el fin de analizar la información, se procedió a agrupar los bonos por 4 tipos de propósitos y 4 tipos de programas, de acuerdo con la mayor cantidad de registros, y en cada clasificación se creó una más, denominada “otros”, para agrupar los bono con menor cantidad de apariciones en la base de datos.

La información sobre los BFV a partir de la clasificación por propósito y de acuerdo al sexo de la jefatura de las familias posibilita observar que los bonos se distribuyen, como tendencia, con un porcentaje aproximado al 60% para las familias con jefatura masculina. En el caso de los bonos RAMT (Reparación, ampliación, mejora y terminación), éstos presentan una distribución más alta para las familias con jefatura masculina, en detrimento de las familias con jefatura femenina. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Una posible explicación de esta situación es que el “propósito” de este bono es contribuir a terminar, ampliar o mejorar una vivienda ya existente, y tal como se expuso en el apartado anterior, el mayor porcentaje de hogares tiene jefatura masculina, por lo

que la tenencia propia de la vivienda en números absolutos favorece o es mayor en familias con jefatura masculina.

De allí se puede inferir que las que acceden a este tipo de bonos son mayoritariamente familias con jefaturas masculinas. No obstante, también se demostró que las familias con jefatura femenina tienen viviendas en peor estado físico, por lo que este tipo de bono debería tratar de mitigar esa condición.

Por el contrario, los bonos con propósito de compra de lote y construcción corresponden a la categoría con mayor porcentaje de familias con jefatura femenina, con un 45% del total, sin que esto equilibre la brecha con las familias con jefatura masculina.

De manera hipotética, puede plantearse que esta situación se debe a que las familias con jefatura femenina tienen menores ingresos y menor acceso a terrenos, y por ello la solución de vivienda que se les brinde debe contemplar el costo del lote la vivienda. Esto, como se verá más adelante, también está relacionado con los tipos de programa. Por otra parte, en el “propósito: construcción en lote propio”, el porcentaje de FJF es mucho menor al de las familias con jefatura masculina.

Al realizar el mismo ejercicio, pero con la distribución de los BFV por programas, de acuerdo con la agrupación realizada se observa que en los bonos regulares (que son los que se entregan fundamentalmente fuera de la GAM y bajo el propósito de construcción en lote propio) las familias con jefatura masculina tienen un porcentaje más alto en comparación con las familias con jefatura femenina. Al igual que en otros temas, hipotéticamente esto se relaciona con la tenencia de terrenos, que favorece principalmente a las jefaturas masculinas.

Los programas en los que la participación de las familias con jefatura femenina es mayor son los de “Situación de Emergencia y Extrema Necesidad”, así como “Erradicación de tugurios y Asentamientos en Precario”. Estos programas están cubiertos por el Art. 59 de la Ley 7052, que como se mencionó anteriormente, está orientado a atender a las familias más vulnerables, que con frecuencia tienen jefatura femenina. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Otro aspecto en el que se observan diferencias es el tamaño de los lotes y de las áreas de construcción de las viviendas construidas con BFV.

La distribución de los BFV por tamaño del lote y de construcción de viviendas refleja diferencias en el sentido de que ha habido una mayor proporción de ambas áreas en beneficio de las jefaturas masculinas durante todo el período analizado.

En promedio, las viviendas construidas con BFV y para familias con jefatura masculinas cuentan con lotes de 607 m² y con áreas de construcción de 46 m², mientras que, en el caso de las familias con jefatura femenina, a éstas les han correspondido en promedio lotes de 392 m², con construcciones de vivienda de 44 m².

En ambos sexos las áreas promedio han mantenido altibajos, pero se mantienen con una distancia similar entre uno y otro. Cabe destacar que estos promedios tienden a ser elevados debido que históricamente la mayor cantidad de BFV se han entregado fuera de la GAM en donde hay terrenos de mayor tamaño, y además, anteriormente los terrenos eran de mayor tamaño por la mayor disposición de suelo urbano tanto dentro y fuera de la GAM.

Al detallar este análisis de acuerdo con la ubicación de las viviendas ya sea en la GAM o fuera de ella, se observa que los casos dentro de la misma poseen lotes de menor tamaño, pero con viviendas más grandes y, por el contrario, fuera de la GAM los lotes son de mayor área, pero con viviendas de menor tamaño.

Entre ambos sexos se mantienen tamaños o áreas a favor de los hombres con una distancia equitativa durante todo el período, pero que se rompe para el caso de las áreas de los terrenos fuera de la GAM, en donde en los últimos 6 años la brecha ha favorecido aún más a los hogares con jefatura masculina.

Cabe destacar que, para el caso de las áreas de construcción de vivienda, en ambos tipos de familias se ha dado un aumento en el tamaño a partir del año 2017 en las construcciones dentro de la GAM, que coincide justamente con un aumento en la cantidad de BFV utilizados en soluciones de vivienda bajo la modalidad de condominio, tanto horizontal como vertical.

Es importante destacar que ese aumento en el área de construcción de las viviendas con bono dentro de la GAM, aunque se da de manera equitativa para ambos sexos y responde a las construcciones bajo la modalidad de condominio, presenta una leve diferencia a favor de las mujeres, que responde a que las familias con jefatura femenina reciben la mayor cantidad de bonos especiales y los proyectos desarrollados dentro de la GAM tipo condominio de interés social corresponden en su mayoría a dichos bonos. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Estadísticas de la construcción durante el año 2019

La construcción de viviendas en el país tuvo un ligero repunte en relación con el 2018 ese ligero incremento en la cantidad de permisos de construcción obedece a la categoría “casas y viviendas”, la cual ha crecido desde el 2017; sin embargo, la categoría “apartamentos y condominios” experimentó una ligera baja entre el 2018 y el 2019, menos acentuada que entre el 2017 y 2018. De tal suerte, que la variación negativa experimentada en el ritmo de crecimiento de la construcción habitacional entre el 2016 y el 2017, y entre el 2017 y el 2018 se corrige y vuelve a ser positiva, con una tímida variación de un 2%.

El incremento en la construcción de viviendas durante el 2019 fue de apenas un 2%; sin embargo, en cuanto a los metros cuadrados de construcción (área construida) el incremento fue de un 12% respecto al año anterior, revirtiendo la tendencia negativa experimentada desde el año 2016.

La categoría “apartamentos y condominios”, que sufrió una baja en cuanto a la cantidad de unidades, durante el 2019 creció por el contrario en cuanto al área construida en un 24.5%. Esto significa que se construyeron menos unidades, pero de mayor tamaño promedio; mientras que en el 2018 el tamaño promedio de este tipo de construcciones fue de 118 m², en el 2019 ese promedio pasó a 150 m². Las “casas y viviendas” también experimentaron un leve aumento en el área de construcción, pasando de 82 m² a 88 m². (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Hallazgos

El Déficit Habitacional Real mantiene tendencia creciente, tanto en términos relativos como en valores absolutos, debido principalmente al crecimiento de las viviendas en estado regular y en menor medida las viviendas en mal estado físico.

La cantidad y el porcentaje de hogares con jefatura femenina han venido creciendo de manera sostenida. El Déficit Habitacional Real, tanto cualitativo como cuantitativo, disminuye en función del aumento en los ingresos de los hogares, independientemente del sexo de la jefatura del hogar. Desagregado por quintiles, en tres de los cinco quintiles, el Déficit Cualitativo Real es mayor para los hogares con jefatura femenina.

El hacinamiento por dormitorio es un problema que afecta ligeramente más a los hogares con jefatura masculina, que los hogares con jefatura femenina. Los hogares con jefatura masculina tienen porcentaje más alto de viviendas en buen estado, hogares con jefatura femenina presentan un mayor porcentaje de viviendas en condiciones regulares y malas, hogares con jefatura femenina tienen un mayor porcentaje de vivienda bajo la clasificación de tenencia propia. Los hogares con jefatura masculina tienen mayor porcentaje de vivienda bajo la clasificación de tenencia pagando a plazo. Los bonos familiares de vivienda se otorgan cada vez más a familias con jefatura femenina. No obstante, la distribución histórica de los subsidios favorece mayoritariamente a las familias con jefatura masculina. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

Durante el 2019, se entregaron 12,844 bonos familiares de vivienda, la mayor cantidad desde el año 2001. Conforme a la división por estratos de ingresos del SFNV (en el primer estrato los hogares más pobres), la distribución de los bonos familiares de vivienda favorece mayoritariamente, en términos porcentuales, a las familias con jefatura femenina. Los bonos familiares de vivienda cuyo propósito son RAMT y construcción en lote propio representan una pequeña diferencia porcentual entre familias según sexo de la jefatura.

El tamaño de los lotes para construcción de viviendas con subsidio del Estado es mayor cuando se trata de familias con jefatura masculina. El área de construcción de las viviendas construidas con bonos familiares de vivienda es mayor cuando se trata de familias con jefatura masculina. En años recientes, los metros cuadrados de construcción de las viviendas construidas con subsidio del Estado es ligeramente mayor cuando se trata de soluciones tipo condominios. En la GAM, el tamaño de las viviendas construidas con bonos familiares de vivienda es levemente mayor que en otras zonas del país y, por el contrario, el tamaño de los lotes fuera de la GAM es en promedio mayor.

La cantidad y montos de los créditos para vivienda favorecen claramente a los hombres sobre las mujeres. La cantidad de permisos de construcción de viviendas durante el 2019 creció en un 2%, respecto al 2018. El total de metros cuadrados de construcción tramitado durante el 2019 creció en un 12% respecto al 2018, lo que se expresa en que el tamaño promedio de las construcciones es mayor, principalmente en apartamentos y condominios. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

El déficit habitacional cuantitativo que predomina en Costa Rica ronda las 23 mil unidades. Es decir, falta igual número de viviendas. Este dato lo revela el informe Balance y Tendencias del Sector Vivienda 2020, elaborado por el Programa de Posgrado de Arquitectura de la Universidad de Costa Rica (UCR) en conjunto con el Programa Estado de la Nación. De acuerdo con el estudio, durante 2019 y 2020 el crecimiento en la cantidad de hogares y de viviendas se desaceleró, manteniéndose el déficit cuantitativo en un 1,4%. En palabras más simples, existe una diferencia de ese porcentaje entre la cantidad de hogares y el número de viviendas individuales ocupadas.

El déficit cuantitativo se mantiene en términos porcentuales, sin embargo, prevalece un leve incremento en números absolutos. En cuanto al déficit cualitativo de vivienda se registra una ligera disminución, la cual está favorecida por el aumento de viviendas en buen estado y la reducción de hogares en estados regular y malo. La acción generó como resultado un déficit cualitativo de un 41,3% de las viviendas individuales ocupadas. No obstante, se determinó que el porcentaje de variación se localiza en un rango de error de un 2% en la Encuesta Nacional de Hogares. (Fundación Promotora de Vivienda, 2019).

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el sistema de control administrativo del departamento de Bonos de vivienda del INVU en el periodo 2012 al 2017 para así ampliar el conocimiento, perspectiva y visión de forma clara y concreta de los funcionarios autorizados en la toma de decisiones por medio de la recopilación de información y datos para su análisis.

Enfoque de la Investigación

Este estudio tiene una orientación a la investigación cuantitativa, pues implica un enfoque sistemático y controlado de los datos para determinar los patrones de comportamiento.

De esta manera, llegar a la conclusión e interpretación de las variables que influirán en el proceso del tema a examinar para llevar a cabo la explicación de los datos obtenidos para una mejor toma de decisiones en los controles que se utilizan en el Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento, encargados de las gestiones concernientes al bono familiar de vivienda.

Así mismo, en lo que concierne con la investigación cuantitativa se evalúa el comportamiento humano, las situaciones y relaciones desde una perspectiva medible mediante la verificación de hipótesis, en este estudio se desarrollará el análisis descriptivo el cual detalla la obtención de datos subjetivos para generar resultados fiables y solidos que verifiquen la viabilidad de la investigación.

El análisis cuantitativo presenta la característica de descripción y comprobación de los datos, y se pueda afirmar con claridad y precisión los resultados obtenidos. Cabe agregar que el enfoque “se basa en investigaciones previas, que se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Este enfoque emplea la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 40)

Diseño de la Investigación

Dado lo anterior, se presenta el diseño de la investigación que corresponde a la interpretación, observación y descripción del comportamiento de los sujetos en donde se busca detallar con exactitud los fenómenos que se presentan en los grupos de la investigación, así lo infieren “al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández, 2014, p.128; citado por Wentz, McLaren, 2014, Creswell, 2013)

Se pretende explicar las variables más relevantes que son de importancia para el análisis del sistema de control administrativo del Departamento de bonos de vivienda el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) para que las jefaturas y gerencia puedan contar con un apoyo cuantitativo para mejorar los sistemas de control actuales y evitar restricciones como la ya impuesta por el Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI) como ente rector y fiscalizador de los recursos para el programa social de los bonos de vivienda.

El presente trabajo de investigación utilizará el alcance descriptivo que tiene como objetivo el llegar a conocer situaciones, costumbres y justificación comportamientos de los individuos que se adecuen al propósito del estudio de la investigación. Se proyecta de esta manera para la evaluación de todas las variables y factores que influyan en el método por el cual se llevara al estudio para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Fuentes de Información

Las fuentes de la información corresponden a diversos tipos de documentos en los cuales el investigador se basa para poder realizar su estudio para la resolución del problema planteado, en el cual se utiliza las referencias desde varias herramientas de investigación. La fuente de información de acuerdo con Hernández et al., 2014, p.149).

Las fuentes mediante las cuales se logran recabar los datos necesarios para su realización son de suma importancia, ya que la correcta elaboración del proyecto necesita que todos los datos recolectados estén los más actualizados y cercanos a la

realidad de los procesos, de lo anterior se establece la adecuada selección de todas las fuentes de información. De tal forma se desprenden dos tipos de fuentes, a saber:

Fuente primaria

Una fuente primaria constituye aquel recurso documental donde se encuentre validez de los datos que se vayan a estudiar. Dentro de las cuales se extrae la información necesaria y complementaria para la realización del marco teórico y, de esta manera, obtener la viabilidad de la información. Para Enrique (2015), las fuentes primarias son:

Fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, el relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo. (p. 21)

Se entenderán como fuentes primarias para este análisis los datos ofrecidos por el personal y los registros oficiales de los diferentes departamentos del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Fuentes secundarias

En relación con las fuentes secundarias, en este análisis son los resultados del análisis cuantitativo para la toma de decisiones en relación con el sistema de control administrativo del Departamento de bonos de vivienda del Instituto Nacional del Vivienda y Urbanismo (INVU), además la legislación vigente relacionada con el Sistema de Vivienda.

Se cuenta con algunas tesis referentes a este tema, los cuales son de gran utilidad para reunir datos importantes para la investigación y brindar un criterio más preciso en la medición de los datos. Las fuentes secundarias, según Hernández et al (2014) son aquellas que: “Pueden ayudar a entender o analizar mejor las fuentes primarias estas pueden ser listas, compilaciones y resúmenes de referencias u otros documentos especializados”. (p.149)

Muestra

Para esta investigación se utilizará una población finita, corresponde a un grupo de elementos que se pueden agrupar para ser un objeto de estudio, cabe mencionar que cada elemento tiene relación con el tema que se vaya a investigar lo que lo hace viable por poseer características similares para el análisis de los datos. Según Hernández et al. (2014), la población se define como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.175)

La muestra es una parte representativa de la totalidad de la investigación, se toma una porción de la población donde permiten interferir en las propiedades de todos los conjuntos que se desean investigar y que tiene como objetivo la obtención de respuesta que se necesitan analizar para conseguir la solución del problema planteado. En el análisis cuantitativo se denomina como “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población”. (Hernández et al., 2014, p. 208.)

Según lo anterior, la elección de la muestra se debe acoplar al planteamiento del problema en la investigación, se seleccionará de manera no probabilística, dado que cualquiera que cuente con conocimientos en esta rama comercial podrá ser objeto de estudio. “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de las causas relacionadas con las características de la investigación” (Hernández et al. 2014, p.176). Por lo anterior, la muestra será elegida de forma intencional, en la cual se basará en elegir las variables representativas más convenientes para el estudio de la investigación.

Variables de Análisis

Las variables según Hernández et al. (2014), “es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p.105)

Tabla 5. Cuadro de Variables

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Analizar el sistema de Control Administrativo del Departamento de Bonos de vivienda del INVU en el periodo 2012 al 2017.	Identificar los procesos actuales del sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda en el INVU.	Número de días reales de trámite para cada tipo de Bono. Establecer las variaciones en tiempo y las causas Número de Quejas o Reclamos de los usuarios	Trabajo por Casos, no por procesos	Crear la figura de TRAMITADOS individuales Con un Número definido de Solicitudes para Bonos de Vivienda (Ordinarios y Art. 59) con responsabilidad por los resultados de cada tramitador ante la Jefatura respectiva.	Cuestionario clientes: pregunta 1. Entrevista a colaboradores del INVU pregunta 1,6 y7.
	Clasificar los procesos en función del nivel de riesgo y proponer medidas de control de calidad para	Estándares para cada uno de los trámites, revisiones, aprobaciones etc.	Definir responsabilidades individuales en cada caso.	Responsabilidad individual por resultados	Cuestionario clientes: pregunta 5. Entrevista a colaboradores del INVU pregunta 2, 4,5 y 8.

	garantizar los resultados del proceso de administración				
	Identificar los puntos de control con base en la normativa vigente.	1)Plataforma 2) Área de Ingeniería. 3) Área de Análisis	Medición de tiempos en la Hoja de Ruta de cada caso		Entrevista a colaboradores del INVU pregunta 3.
	Valoración de los perfiles profesionales del personal a cargo del proceso de colocación de los BFV que se ajusten a los procedimientos operativos estándar.		Los requisitos de profesionales o técnicos están ya definidos para cada puesto de trabajo.	Evaluación mensual y anual de la calidad de los resultados de cada tramitador	Entrevista a colaboradores del INVU pregunta 9.

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Para realizar la debida argumentación del tema de investigación, es necesario una adecuada utilización de los instrumentos, es necesario recolectar datos precisos de la muestra seleccionada para la resolución del problema planteado. Según se define este

proceso como “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad”. (Hernández, 2014, p.200)

Cuestionario

Una de las herramientas a utilizar corresponde al cuestionario, el cual es un formato diseñado con preguntas generadas en función de los objetivos para la solución del problema de la investigación. Según se cita “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” Hernández et al. (2014, p. 190 citado en Chasteauneuf, 2009).

El cuestionario será el instrumento que se utilizará, estará modificado por medio de la escala de Likert, el cual consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (Hernández et al., 2014, p. 238).

Estará compuesta por 10 preguntas abiertas y semiestructuradas de acuerdo con los objetivos específicos que fueron planteados en el trabajo de investigación. Para ello, se deberá tener en consideración que las preguntas generadas serán de entendimiento ante los participantes, lo cual ayudará los datos cuantitativos para su debido tratamiento y análisis respectivo.

El tipo de cuestionario a realizar será de tipo dicotómica o bien llamado cuestionario cerrado. Para Hernández et al (2014), este tipo de herramienta está definido como: “aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar”. (p.217). El instrumento mencionado se realizará con un nivel de confianza del 91% con respecto a las preguntas planteadas, de esta manera, se obtendrá información que asegure la confiabilidad, transparencia y validez de estos, recolectados de los entrevistados.

Entrevista

En esta parte del estudio se llevará a cabo la entrevista, la cual se puede definir como un método que se basa en la comunicación entre el investigador y la parte experta del tema; esto con el fin de obtener repuestas al problema planteado de la investigación.

Según se define como “Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (Hernández, 2014, p. 403)

Dentro del método de la entrevista, se divide en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En la investigación se utilizará el proceso de entrevista semiestructurada, ya que se basa en un cuestionario para su realización. Además, se da la libertad de que el entrevistado adapta las preguntas según la diversidad de las situaciones.

En este caso, Hernández et al. (2014) exponen que “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información”. (p. 436)

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

Para la presente investigación se utilizan las herramientas de tipo cuestionario Según Hernández et al. (2014), la recolección de datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. Por ello, seguidamente se detallarán las fases para elaborar el diseño por medio del cual vamos a recabar la información que nos ayude con el propósito de la investigación. El proceso utilizado para la recolección de datos corresponde a cuestionarios a colaboradores del INVU en sus sitios de trabajo dándoles a conocer el tema planteado de la investigación.

Se determinará una cita con fecha y hora establecida de manera que sea conveniente para las dos partes. El investigador llevará el cuestionario previamente realizado, mediante lo cual se desarrollen los temas necesarios para la recolección de los datos que se requieran dentro de la investigación, además se contará con información importante para dar un entendimiento más profundo de la problemática planteada. (Anexo 6)

En el presente trabajo de investigación se realizará un método de análisis de forma cuantitativa, por lo que en un inicio se definirán las categorías de análisis a partir

de los datos desarrollados en esta investigación, generando así, una segunda parte, que será una descripción específica de cada categoría para enfocar el estudio.

Luego, se realizará la tercera y última etapa, la cual consiste en el desarrollo de los análisis comparativos de la información obtenida de las diferentes fuentes de investigación, mediante esto se obtendrá el análisis de la información al entrevistado que sustentarán los estudios de los cuales se obtendrán las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO IV. ANÁLISIS

Para poder apreciar en su verdadera dimensión el problema enunciado en el presente Trabajo Final de Graduación, conforme la siguiente pregunta: ¿cuál fue costo financiero que dejó de percibir por la deficiencia de los controles y la falta de actualización de los procesos y servicios durante la vigencia de las medidas restrictivas impuestas por Banco Hipotecario de la Vivienda?, es necesario conocer en primer término, el tamaño del Programa solidario de vivienda que el Gobierno de la República ejecuta anualmente con la participación del BANHVI, el Ministerio de la Vivienda y el INVU.

Análisis descriptivos

La tabla adjunta muestra las colocaciones anuales tanto de los Bonos Ordinarios, como los Bonos Art 59. Las cifras corresponden a las colocaciones, no a lo presupuestado anualmente y no ejecutado.

Tabla 6. Colocación anual Bono Ordinario y Art 59 periodo 2012-2017

Bonos FV y Art 59	años	Bonos ORDINARIOS y Art 59 total anual en Colones	Total Comisiones 2% por año en Colones
	2012	65.612.601.122,39	1.312.252.022,45
	2013	73.747.350.231,53	1.474.947.004,63
	2014	73.272.888.297,13	1.465.457.765,94
	2015	84.252.505.488,23	1.685.050.109,76
	2016	93.999.420.291,32	1.879.988.405,83
	2017	95.429.719.171,18	1.908.594.383,42

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

El primer dato relevante es el monto de las colocaciones anuales de Bonos es una fuerte y significativa suma de dinero que ha venido creciendo en forma sostenida en el período objeto del presente estudio, es decir 2012 a 2017. Por ser cifras de tal magnitud, se presenta una tabla utilizando el método de los números índices en donde el año base sería 2012 y por ello corresponde a 100.

Tabla 7. Índice de Colocación Anual Bono Ordinario y Art 59 periodo 2012-2017

	No. Índice
2012	100
2013	112
2014	112
2015	128
2016	143
2017	145

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

En 6 años, las colocaciones totales del Sistema en Colones ha crecido un 45% sobre el total del año base 2012, presentamos el monto anual de las colocaciones de Bonos en dólares únicamente con el propósito de mostrar la magnitud de los desembolsos del Programa.

El segundo elemento del estudio son las Comisiones del 2% que el Banco Hipotecario de la Vivienda, BANHVI paga tanto al INVU como al resto de las instituciones financieras del sistema, por la Colocación de los Bonos.

Como se señaló en la primera parte del presente documento, en 1954 se crea el INVU y posteriormente al crearse por Ley en 1969 el Sistema de Ahorro y Préstamo para Vivienda, reformada posteriormente en 1973, aparecen las Mutuales definidas como organizaciones sin fines de lucro que van a promover el ahorro con el objetivo de solucionar la necesidad de viviendas para la población.

Un cambio sustancial se dio en 1986 cuando se crea el Banco Hipotecario de la Vivienda que se convierte en el organismo rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y establece una alianza con entidades financieras privadas, que son definidas como Entidades Autorizadas y por lo tanto se inicia la participación de este sector en el programa de Colocación de Bonos para Vivienda.

El efecto de esta apertura se muestra en las tablas siguientes, donde se presenta en forma separada por entidad la colocación de los Bonos Ordinarios y seguidamente la de los Bonos conforme el Art. 59, dirigidos al sector de población en extrema pobreza.

En esta forma, se puede apreciar la participación del INVU en el proceso de colocación de los Bonos Ordinarios, que para el año 2012 fue de 436 para un 6,3% del total. En el 2013, la colocación registra un pequeño crecimiento en número, son 449 pero esto representa el 5,5% del total. En el 2014 hay un descenso en el número de Bonos colocados son 343 y la participación a su vez se reduce al 4,1% del gran total anual.

En el 2015 se produce la acción correctiva por parte del BANVHI contra el INVU y la colocación registra una baja drástica, son 58 bonos y esto representa el 0,6% del total. El impacto de la sanción administrativa del BANHVI se agudiza y el INVU en el año 2016, coloca únicamente 6 Bonos con lo que su participación es de apenas el 0,1%.

Finalmente, en el 2017, la pérdida de interés entre los usuarios o beneficiarios de los Bonos se mantiene y si bien se registra una leve mejoría con 13 colocaciones, esto representó únicamente el 0,1% del total del Sistema.

En el caso de los Bonos Art 59 sucede un fenómeno similar al anterior. En el 2012 el INVU coloca 215 Bonos y logra un 8,5% del total, en el siguiente año, la colocación de bonos se contrae a 79 que representaron únicamente el 4,1% de lo colocado por el Sistema. En el 2014 hay una leve recuperación y se colocan 99 bonos para un 6,6%, esta tendencia lograda en el año anterior no se mantiene en el 2015 (precisamente el año de la acción correctiva impuesta por el BANHVI) y la colocación desciende a 44 Bonos para un 3,2% del total.

En el 2016, las estadísticas del BANHVI registran una recuperación significativa por parte del INVU y el resultado son 177 Bonos para un 10,2% del total, sin embargo, en el 2017 el fenómeno de la contracción aparece nuevamente y el total anual de 46 Bonos, significó únicamente el 2,5% del total.

Al estudiar cada una de estas 12 tablas, se puede establecerse una concentración mayoritaria de la actividad en las llamadas Entidades financieras autorizadas. Lo anterior, o sea la reducción de la participación del INVU en el proceso de colocación de Bonos, tiene además una expresión financiera y es en el ingreso por comisiones.

Aquí vale la pena señalar que, para las entidades financieras del Sistema Financiero Nacional de la Vivienda que abarca una diversidad de entes como Mutuales, Asociaciones solidaristas, Organismos promotores de vivienda y otros incluyendo Bancos estatales y privados, la actividad de colocación representa un ingreso significativo para cada una de ellas y por lo tanto un tema de interés empresarial concreto, mientras que muy probablemente para el INVU este aspecto no ha sido un objetivo financiero y el énfasis ha estado en el aspecto social del programa.

Tabla 8. Ingreso de Comisiones por colocación de Bonos de Vivienda en los periodos 2012-2017

Bonos FV y Art 59	años	Total Comisiones 2% por año en Colones	Comisiones 2% por colocación de Bonos en dólares de USA
	2012	1.312.252.022,45	2.613.683
	2013	1.474.947.004,63	2.979.631
	2014	1.465.457.765,94	2.747.854
	2015	1.685.050.109,76	3.167.745
	2016	1.879.988.405,83	3.429.509
	2017	1.908.594.383,42	3.369.574

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tanto en colones como su conversión a dólares, con base en el tipo de cambio registrado por el Banco Central de Costa Rica al 31 de diciembre de cada uno de los años estudiados, estos ingresos son definitivamente un estímulo para la competencia por la colocación de Bonos Ordinarios y Art 9.

Si se considera que el INVU fue en su momento el único ente encargado del manejo de este programa estatal de vivienda (no se cuenta con datos concretos sobre la fecha en que dejó de serlo) pero podría decirse que, si las alianzas se dieron por parte del

BANHVI con el sector privado y público para crear las Entidades Autorizadas en 1986 para el manejo de los Bonos, es en este lapso de 31 años que se da la pérdida del liderazgo del INVU en esta labor.

Tabla 9. Detalle anual por número de casos y montos bonos ordinarios y Art59 en los periodos 2012-2017

PROGRAMA DE BONOS de VIVIENDA				
BONOS ORDINARIOS detalle anual por número de casos y montos.				
Bonos Ordinarios anuales	Total Bonos	Indice #	Monto ¢	Indice ¢
2012	6.944	100	37.944.176.544,43	100
2013	8.117	117	47.972.458.000,00	126
2014	8.310	120	51.632.117.000,00	136
2015	9.473	136	61.008.906.000,00	161
2016	10.084	145	65.634.954.000,00	173
2017	9.284	134	60.625.377.000,00	160
Gran total -pagados	52.212		324.817.988.544,43	
BONOS ART. 59 (EP) detalle anual por número de casos y montos.				
Bonos Art. 59	Total Bonos	Indice #	Monto ¢	Indice ¢
2012	2.519	100	27.668.424.577,96	100
2013	1.944	77	25.774.892.231,53	93
2014	1.494	59	21.640.771.297,13	78
2015	1.394	55	23.243.599.488,23	84
2016	1.739	69	28.364.466.291,32	103
2017	1.871	74	34.804.342.171,18	126
Total Bonos Art. 59 pagados	10.961		161.496.496.057,35	
TOTAL PROGRAMA DE BONOS				
	Bonos	Com p. %	Monto ¢	%
BONOS ORDINARIOS Totales	52.212	83%	324.817.988.544,43	67%
Bonos Art. 59	10.961	17%	161.496.496.057,35	33%
	63.173	100%	486.314.484.601,78	100%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 10. Total, de Bonos Ordinarios del Sistema en los periodos 2012-2017 y la participación del INVU.

Bonos Ordinarios anuales	Total Bonos	% /año	Monto ¢	Índice
2012	6 944	100	37 944 176 544,43	100
2013	8 117	117	47 972 458 000,00	126
2014	8 310	120	51 632 117 000,00	136
2015	9 473	136	61 008 906 000,00	161
2016	10 084	145	65 634 954 000,00	173
2017	9 284	134	60 625 377 000,00	160
Gran total Bonos Ordinarios pagados	52 212		324 817 988 544,43	

Participación del INVU
2012-2017 #
Casos/Montos ¢

INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	Casos	%	Monto ¢	%	Índice
año 2012	436	6,28%	2 379 639 000,00	6,27%	100
2013	449	5,53%	2 733 938 000,00	5,49%	103
2014	343	4,13%	2 233 123 000,00	4,33%	79
2015	58	0,61%	393 968 000,00	0,55%	13
2016	6	0,06%	34 041 000,00	0,05%	1
2017	13	0,14%	80 723 000,00	0,13%	3
Total de Bonos Ordinarios pagados por INVU	1305	2,5%	7 855 432 000,00	2,4%	

Nota: Los porcentajes expresan la relación entre la participación del INVU y el total del Programa tanto para casos como los montos,

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Nota: Los porcentajes expresan la relación entre la participación del INVU y el total del programa, tanto para casos (bonos) como los montos.

Tabla 11. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2012 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2012			
	Casos	%	Monto ¢	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	626	9,0%	3.354.443.000,00	8,8%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	436	6,3%	2.379.639.000,00	6,3%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	4	0,1%	17.617.000,00	0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	147	2,1%	759.980.000,00	2,0%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	18	0,3%	91.340.000,00	0,2%
BANCO DE COSTA RICA	232	3,3%	1.211.443.000,00	3,2%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	568	8,2%	3.192.950.000,00	8,4%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	1.088	15,7%	5.944.440.000,00	15,7%
COOPENAE R. L.	211	3,0%	1.175.923.000,00	3,1%
COOPEALIANZA R.L.	929	13,4%	5.267.633.000,00	13,9%
BANCO PROMERICA S.A.	10	0,1%	37.379.544,43	0,1%
COOPESERVIDORES R.L.	587	8,5%	3.347.913.000,00	8,8%
COOPE SAN MARCOS R.L.	37	0,5%	199.501.000,00	0,5%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	1.710	24,6%	9.132.624.000,00	24,1%
BAC SAN JOSE	139	2,0%	727.864.000,00	1,9%
COOPEACOSTA R.L.	87	1,3%	454.850.000,00	1,2%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	40	0,6%	222.689.000,00	0,6%
COOPEUNA R.L.		0,0%		0,0%
COOPESANRAMON R.L.		0,0%		0,0%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	69	1,0%	390.368.000,00	1,0%
COOPEMEMP R.L.		0,0%		0,0%
COOPEOROTINA R.L.	6	0,1%	35.580.000,00	0,1%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)		0,0%		0,0%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS		0,0%		0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	6.944	100,0%	37.944.176.544,43	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 12. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2013 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2013			
	Casos	%	Monto ¢	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	1.026	12,6%	6.093.856.000,00	12,7%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	449	5,5%	2.733.938.000,00	5,7%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	6	0,1%	27.613.000,00	0,1%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	98	1,2%	532.672.000,00	1,1%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	6	0,1%	35.507.000,00	0,1%
BANCO DE COSTA RICA	321	4,0%	1.845.050.000,00	3,8%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	629	7,7%	3.914.595.000,00	8,2%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	604	7,4%	3.591.673.000,00	7,5%
COOPENAE R. L.	271	3,3%	1.597.102.000,00	3,3%
COOPEALIANZA R.L.	1.019	12,6%	6.273.408.000,00	13,1%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	363	4,5%	2.245.681.000,00	4,7%
COOPE SAN MARCOS R.L.	21	0,3%	114.170.000,00	0,2%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	2.459	30,3%	13.954.284.000,00	29,1%
BAC SAN JOSE	227	2,8%	1.344.886.000,00	2,8%
COOPEACOSTA R.L.	219	2,7%	1.288.392.000,00	2,7%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	81	1,0%	490.766.000,00	1,0%
COOPEUNA R.L.		0,0%		0,0%
COOPESANRAMON R.L.	31	0,4%	184.375.000,00	0,4%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	195	2,4%	1.173.961.000,00	2,4%
COOPEMEP R.L.	4	0,0%	21.166.000,00	0,0%
COOPEOROTINA R.L.	88	1,1%	509.363.000,00	1,1%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)		0,0%		0,0%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS		0,0%		0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	8.117	100,0%	47.972.458.000,00	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 13. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2014 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2014			
	Casos	%	Monto ¢	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	974	11,7%	6.098.754.000,00	11,8%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	343	4,1%	2.233.123.000,00	4,3%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	1	0,0%	5.824.000,00	0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	182	2,2%	1.031.685.000,00	2,0%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	18	0,2%	90.334.000,00	0,2%
BANCO DE COSTA RICA	309	3,7%	1.908.450.000,00	3,7%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	632	7,6%	4.064.499.000,00	7,9%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	848	10,2%	5.224.015.000,00	10,1%
COOPENAE R. L.	368	4,4%	2.327.802.000,00	4,5%
COOPEALIANZA R.L.	946	11,4%	6.166.768.000,00	11,9%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	491	5,9%	3.171.618.000,00	6,1%
COOPE SAN MARCOS R.L.	21	0,3%	128.326.000,00	0,2%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	2.242	27,0%	13.282.865.000,00	25,7%
BAC SAN JOSE	246	3,0%	1.502.128.000,00	2,9%
COOPEACOSTA R.L.	300	3,6%	1.898.733.000,00	3,7%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	119	1,4%	773.695.000,00	1,5%
COOPEUNA R.L.	29	0,3%	196.624.000,00	0,4%
COOPESANRAMON R.L.	42	0,5%	261.213.000,00	0,5%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	187	2,3%	1.192.758.000,00	2,3%
COOPEMEP R.L.	5	0,1%	30.780.000,00	0,1%
COOPEOROTINA R.L.		0,0%		0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	7	0,1%	42.123.000,00	0,1%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS		0,0%		0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	8.310	100,0%	51.632.117.000,00	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 14. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2015 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2015			
	Casos		Monto ¢	
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	1.675	17,7%	10.714.805.000,00	17,6%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	58	0,6%	393.968.000,00	0,6%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	2	0,0%	13.000.000,00	0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	162	1,7%	958.139.000,00	1,6%
BANCO NACIONAL.DE COSTA RICA	16	0,2%	87.353.000,00	0,1%
BANCO DE COSTA RICA	411	4,3%	2.574.943.000,00	4,2%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	748	7,9%	4.934.579.000,00	8,1%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	655	6,9%	4.349.854.000,00	7,1%
COOPENAE R. L.	390	4,1%	2.450.209.000,00	4,0%
COOPEALIANZA R.L.	904	9,5%	6.073.544.000,00	10,0%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	639	6,7%	4.272.480.000,00	7,0%
COOPE SAN MARCOS R.L.	34	0,4%	208.953.000,00	0,3%
MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	2.498	26,4%	15.519.718.000,00	25,4%
BAC SAN JOSE	384	4,1%	2.562.361.000,00	4,2%
COOPEACOSTA R.L.	119	1,3%	813.578.000,00	1,3%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	374	3,9%	2.479.360.000,00	4,1%
COOPEUNA R.L.	235	2,5%	1.538.114.000,00	2,5%
COOPESANRAMON R.L.	88	0,9%	549.105.000,00	0,9%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
COOPEMEP R.L.	7	0,1%	47.415.000,00	0,1%
COOPEOROTINA R.L.		0,0%		0,0%
OLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	74	0,8%	467.428.000,00	0,8%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS		0,0%		0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	9.473	100,0%	61.008.906.000,00	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 15. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2016 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2016			
	Casos	%	Monto ¢	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	2.561	25,4%	16.580.241.000,00	25,3%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	6	0,1%	34.041.000,00	0,1%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO		0,0%		0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	158	1,6%	973.332.000,00	1,5%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	12	0,1%	73.761.000,00	0,1%
BANCO DE COSTA RICA	389	3,9%	2.421.774.000,00	3,7%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	701	7,0%	4.778.010.000,00	7,3%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	689	6,8%	4.549.865.000,00	6,9%
COOPENAE R. L.	510	5,1%	3.290.613.000,00	5,0%
COOPEALIANZA R.L.	962	9,5%	6.630.985.000,00	10,1%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	488	4,8%	3.294.888.000,00	5,0%
COOPE SAN MARCOS R.L.	36	0,4%	228.506.000,00	0,3%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	2.446	24,3%	15.299.367.000,00	23,3%
BAC SAN JOSE	397	3,9%	2.685.901.000,00	4,1%
COOPEACOSTA R.L.		0,0%		0,0%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	307	3,0%	2.013.576.000,00	3,1%
COOPEUNA R.L.	231	2,3%	1.565.557.000,00	2,4%
COOPESANRAMON R.L.	70	0,7%	449.422.000,00	0,7%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
COOPEMEP R.L.		0,0%		0,0%
COOPEOROTINA R.L.		0,0%		0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	116	1,2%	752.221.000,00	1,1%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS	5	0,0%	12.894.000,00	0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	10.084	100,0%	65.634.954.000,00	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 16. Total, de Bonos Ordinarios colocados en el año 2017 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2017			
	Casos		Monto ¢	
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	2.628	28,3%	17.146.556.000,00	28,3%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	13	0,1%	80.723.000,00	0,1%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO		0,0%		0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	64	0,7%	419.016.000,00	0,7%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	10	0,1%	50.207.000,00	0,1%
BANCO DE COSTA RICA	235	2,5%	1.515.478.000,00	2,5%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	756	8,1%	5.123.352.000,00	8,5%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	696	7,5%	4.511.269.000,00	7,4%
COOPENAE R. L.	396	4,3%	2.535.028.000,00	4,2%
COOPEALIANZA R.L.	825	8,9%	5.671.980.000,00	9,4%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	616	6,6%	4.090.140.000,00	6,7%
COOPE SAN MARCOS R.L.	35	0,4%	218.872.000,00	0,4%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	1.856	20,0%	11.672.409.000,00	19,3%
BAC SAN JOSE	320	3,4%	2.142.047.000,00	3,5%
COOPEACOSTA R.L.		0,0%		0,0%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	303	3,3%	1.986.689.000,00	3,3%
COOPEUNA R.L.	339	3,7%	2.218.963.000,00	3,7%
COOPESANRAMON R.L.	54	0,6%	349.579.000,00	0,6%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
COOPEMEP R.L.	3	0,0%	16.330.000,00	0,0%
COOPEOROTINA R.L.		0,0%		0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	133	1,4%	866.990.000,00	1,4%
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS	2	0,0%	9.749.000,00	0,0%
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)		0,0%		0,0%
TOTAL	9.284	100,0%	60.625.377.000,00	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 17. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2012 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2012			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	415	16,5%	5.566.003.752,15	20,1%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	215	8,5%	1.965.873.106,22	7,1%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	3	0,1%	29.571.714,46	0,1%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	97	3,9%	1.197.522.739,33	4,3%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	1	0,0%	12.365.465,21	0,0%
BANCO DE COSTA RICA	155	6,2%	1.985.320.605,00	7,2%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	292	11,6%	3.197.231.745,04	11,6%
FUND.PILA VIV.C.R.CANADA	506	20,1%	4.643.567.930,63	16,8%
COOPENAE R. L.	104	4,1%	763.059.663,02	2,8%
COOPEALIANZA R.L.	121	4,8%	1.247.127.466,51	4,5%
BANCO PROMERICA S.A.	20	0,8%	137.793.951,40	0,5%
COOPESERVIDORES R.L.	109	4,3%	939.150.342,74	3,4%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	401	15,9%	5.409.772.229,72	19,6%
BAC SAN JOSE		0,0%		0,0%
COOPEACOSTA R.L.	43	1,7%	309.225.999,26	1,1%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	36	1,4%	256.134.645,67	0,9%
COOPEUNA R.L.		0,0%		0,0%
COOPESANRAMON R.L.		0,0%		0,0%
COOPERATIVA ASERRICENA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	1	0,0%	8.703.221,60	0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)		0,0%		0,0%
TOTAL	2.519	100,0%	27.668.424.577,96	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 18.. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2013 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2013			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	160	8,2%	2.443.287.411,62	9,5%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	79	4,1%	819.637.438,73	3,2%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO		0,0%		0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	88	4,5%	1.112.223.458,48	4,3%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		0,0%		0,0%
BANCO DE COSTA RICA	186	9,6%	2.049.896.765,14	8,0%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	94	4,8%	1.183.766.833,90	4,6%
FUND.PILA VV.C.R.CANADA	532	27,4%	7.076.453.892,86	27,5%
COOPENAE R. L.	127	6,5%	1.275.753.271,27	4,9%
COOPEALIANZA R.L.	127	6,5%	1.481.612.043,52	5,7%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	27	1,4%	223.323.868,00	0,9%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	403	20,7%	6.329.624.175,70	24,6%
BAC SAN JOSE		0,0%		0,0%
COOPEACOSTA R.L.	41	2,1%	282.473.859,70	1,1%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	13	0,7%	160.788.600,08	0,6%
COOPELINA R.L.		0,0%		0,0%
COOPESANRAMON R.L.		0,0%		0,0%
COOPERATIVA ASERRICENA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	67	3,4%	1.336.050.612,53	5,2%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)		0,0%		0,0%
TOTAL	1.944	100,0%	25.774.892.231,53	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 19. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2014 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2014			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	199	13,3%	2.615.451.362,25	12,1%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	99	6,6%	1.385.622.620,61	6,4%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO		0,0%		0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	89	6,0%	1.187.345.332,62	5,5%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		0,0%		0,0%
BANCO DE COSTA RICA	11	0,7%	134.439.995,86	0,6%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	116	7,8%	1.684.643.737,66	7,8%
FUND.PILA VIV.C.R.CANADA	133	8,9%	1.394.306.922,35	6,4%
COOPENAE R. L.	72	4,8%	831.271.576,00	3,8%
COOPEALIANZA R.L.	145	9,7%	1.900.333.369,45	8,8%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	39	2,6%	320.412.313,20	1,5%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	518	34,7%	9.391.837.381,58	43,4%
BAC SAN JOSE		0,0%		0,0%
COOPEACOSTA R.L.	10	0,7%	88.199.763,40	0,4%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	7	0,5%	93.191.402,25	0,4%
COOPEUNA R.L.		0,0%		0,0%
COOPESANRAMON R.L.		0,0%		0,0%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	56	3,7%	613.715.519,90	2,8%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)		0,0%		0,0%
TOTAL	1.494	100,0%	21.640.771.297,13	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 20. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2015 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2015			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	77	5,5%	1.750.651.584,84	7,5%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	44	3,2%	480.162.056,53	2,1%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	8	0,6%	110.849.572,37	0,5%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	53	3,8%	714.220.342,38	3,1%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		0,0%		0,0%
BANCO DE COSTA RICA	29	2,1%	402.732.800,86	1,7%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	91	6,5%	1.237.769.578,46	5,3%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	198	14,2%	2.746.303.601,51	11,8%
COOPENAE R. L.	40	2,9%	534.210.189,52	2,3%
COOPEALIANZA R.L.	187	13,4%	2.716.881.223,26	11,7%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	23	1,6%	339.522.185,40	1,5%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	564	40,5%	11.141.542.538,31	47,9%
BAC SAN JOSE	2	0,1%	29.509.036,20	0,1%
COOPEACOSTA R.L.	52	3,7%	609.814.842,77	2,6%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	6	0,4%	75.715.111,99	0,3%
COOPEUNA R.L.	14	1,0%	236.742.432,78	1,0%
COOPESANRAMON R.L.	5	0,4%	102.283.699,54	0,4%
COOPERATIVA ASERRICENA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	1	0,1%	14.688.691,51	0,1%
TOTAL	1.394	100,0%	23.243.599.488,23	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 21. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2016 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2016			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	131	7,5%	2.565.418.669,54	9,0%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	177	10,2%	2.617.476.251,31	9,2%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	1	0,1%	8.924.999,96	0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	17	1,0%	226.072.835,05	0,8%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		0,0%		0,0%
BANCO DE COSTA RICA	50	2,9%	686.128.827,02	2,4%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	179	10,3%	2.766.075.626,95	9,8%
FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA	184	10,6%	2.160.498.351,96	7,6%
COOPENAE R. L.	280	16,1%	3.931.137.444,14	13,9%
COOPEALIANZA R.L.	152	8,7%	2.042.325.989,03	7,2%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	14	0,8%	213.341.756,81	0,8%
MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	522	30,0%	10.658.607.174,13	37,6%
BAC SAN JOSE	6	0,3%	91.242.333,85	0,3%
COOPEACOSTA R.L.		0,0%		0,0%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	14	0,8%	179.184.772,77	0,6%
COOPEUNA R.L.	4	0,2%	70.574.517,76	0,2%
COOPESANRAMON R.L.	5	0,3%	94.097.265,66	0,3%
COOPERATIVA ASERRICEÑA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
OLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	3	0,2%	53.359.475,38	0,2%
TOTAL	1.739	100,0%	28.364.466.291,32	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 22. Total, de Bonos Art 59 colocados en el año 2017 y la participación del INVU.

ENTIDAD	2017			
	Casos	%	Monto	%
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	267	14,3%	4.818.318.865,29	13,8%
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	46	2,5%	605.726.771,57	1,7%
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO		0,0%		0,0%
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	78	4,2%	1.543.063.922,36	4,4%
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		0,0%		0,0%
BANCO DE COSTA RICA	34	1,8%	427.573.439,99	1,2%
COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.)	53	2,8%	854.473.522,07	2,5%
FUND.PILA VIV.C.R.CANADA	471	25,2%	7.629.808.653,59	21,9%
COOPENAE R. L.	189	10,1%	4.447.095.365,13	12,8%
COOPEALIANZA R.L.	130	6,9%	1.765.359.695,18	5,1%
BANCO PROMERICA S.A.		0,0%		0,0%
COOPESERVIDORES R.L.	1	0,1%	13.513.205,02	0,0%
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	568	30,4%	12.228.798.784,63	35,1%
BAC SAN JOSE	14	0,7%	174.357.515,62	0,5%
COOPEACOSTA R.L.		0,0%		0,0%
COOPE-ANDE NO 1 R.L.	3	0,2%	37.921.133,09	0,1%
COOPEUNA R.L.	7	0,4%	110.955.487,12	0,3%
COOPESANRAMON R.L.		0,0%		0,0%
COOPERATIVA ASERRICENA DE AHORRO Y CREDITO R.L.		0,0%		0,0%
ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)	10	0,5%	147.375.810,52	0,4%
TOTAL	1.871	100,0%	34.804.342.171,18	100,0%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Análisis de la ejecutoria del INVU: Período 2012 a 2017

Tabla 23. Participación del INVU por número de casos y montos en el periodo 2012 2017

INVU 2012-2017				
Bonos ordinarios				
Participación por # Casos/Montos ¢				
INVU	Casos	Indice	Monto ¢	Indice
año 2012	436	100	2.379.639.000,00	100
2013	449	103	2.733.938.000,00	103
2014	343	79	2.233.123.000,00	79
2015	58	13	393.968.000,00	13
2016	6	1	34.041.000,00	1
2017	13	3	80.723.000,00	3
Total Bonos pagados por INVU	1.305		7.855.432.000,00	
	Bonos	Comp %	Monto ¢	%
INVU	1.305	2%	7.855.432.000,00	2%
Otras Entidades Financieras	50.907	98%	316.962.556.544,43	98%
	52.212	100%	324.817.988.544,43	100%

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

En esta Tabla se puede apreciar la participación del INVU en el manejo de los Bonos Ordinarios en un 2% del total.

Tabla 24. Comisiones percibidas en bonos ordinarios por el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017

BONOS ORDINARIOS participación del INVU y Otras entidades Financieras - COMISIONES 2%						
	INVU		Otras	Entidades Financieras	TOTAL	Total
Año:	#Bonos	Monto ¢	# Bonos	Monto ¢	# Bonos	Bonos en ¢
2.012	436	2.379.639.000,00	6.508	35.564.537.544,43	6.944	37.944.176.544,43
2.013	449	2.733.938.000,00	7.668	45.238.520.000,00	8.117	47.972.458.000,00
2.014	343	2.233.123.000,00	7.967	49.398.994.000,00	8.310	51.632.117.000,00
2.015	58	393.968.000,00	9.415	60.614.938.000,00	9.473	61.008.906.000,00
2.016	6	34.041.000,00	10.078	65.600.913.000,00	10.084	65.634.954.000,00
2.017	13	80.723.000,00	9.271	60.544.654.000,00	9.284	60.625.377.000,00
Totales	1.305	7.855.432.000,00	50.907	316.962.556.544,43	52.212	324.817.988.544,43
	INVU		Otras	Entidades Financieras	Total	Total
Año:	# Bonos	Comisión 2%	Bonos	Comisión 2%	# Bonos	Comisiones 2%
2.012	436	47.592.780,00	6.508	711.290.750,89	6.944	758.883.530,89
2.013	449	54.678.760,00	7.668	904.770.400,00	8.117	959.449.160,00
2.014	343	44.662.460,00	7.967	987.979.880,00	8.310	1.032.642.340,00
2.015	58	7.879.360,00	9.415	1.212.298.760,00	9.473	1.220.178.120,00
2016	6	680.820,00	10.078	1.312.018.260,00	10.084	1.312.699.080,00
2.017	13	1.614.460,00	9.271	1.210.893.080,00	9.284	1.212.507.540,00
Total	1.305	157.108.640,00	50.907	6.339.251.130,89	52.212	6.496.359.770,89

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tabla 25. Comisiones percibidas en bonos Art59 por el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017

	INVU		Otras	Entidades Fiancieras	TOTAL	Total
	# Bonos	Monto ¢	# Bonos	Monto ¢	# Bonos	Bonos en ¢
2012	215	1.965.873.106,22	2.304	25.702.551.471,74	2.519	27.668.424.577,96
2013	79	819.637.438,73	1.865	24.955.254.792,80	1.944	25.774.892.231,53
2014	99	1.385.622.620,61	1.395	20.255.148.676,52	1.494	21.640.771.297,13
2015	44	480.162.056,53	1.350	22.763.437.431,70	1.394	23.243.599.488,23
2016	177	2.617.476.251,31	1.562	25.746.990.040,01	1.739	28.364.466.291,32
2017	46	605.726.771,57	1.825	34.198.615.399,61	1.871	34.804.342.171,18
Totales	660	7.874.498.244,97	10.301	153.621.997.812,38	10.961	161.496.496.057,35
	INVU		Otras	Entidades Fiancieras	Total	Total
	# Bonos	Comisión 2%	Bonos	Comisión 2%	# Bonos	Comisiones 2%
2012	215	39.317.462,12	2.304	514.051.029,43	2.519	553.368.491,56
2013	79	16.392.748,77	1.865	499.105.095,86	1.944	515.497.844,63
2014	99	27.712.452,41	1.395	405.102.973,53	1.494	432.815.425,94
2015	44	9.603.241,13	1.350	455.268.748,63	1.394	464.871.989,76
2016	177	52.349.525,03	1.562	514.939.800,80	1.739	567.289.325,83
2017	46	12.114.535,43	1.825	683.972.307,99	1.871	696.086.843,42
Totales	660	157.489.964,90	10.301	3.072.439.956,25	10.961	3.229.929.921,15

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

En cuanto a la labor como entidad autorizada del Sistema Financiero de la Vivienda, que nos permite tramitar los Bonos Familiares de Vivienda, se debe señalar que desde el 2015 el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) impuso una medida cautelar al INVU, por carencia de controles y procesos inconclusos en el trámite del bono familiar de vivienda además de tener deudas adquiridas hace más de dos décadas, la cual no permitía postular los casos de Bono individual, impidiendo tramitar este beneficio.

Después de un proceso de diálogo y negociación con las autoridades del BANHVI y el INVU, y de una serie de sesiones de trabajo con procesos de conciliación de cuentas y definición de conceptos, se dio como resultado la firma del Contrato de Transacción para el pago de deudas BANHVI – INVU y compromisos de mantener

controles rigurosos en el trámite del bono familiar de vivienda además de actualizar los procesamos que a la fecha se encontraban pendientes, por lo que a partir del 1 de octubre del 2016 el INVU volvió a tramitar los Bonos familiares de vivienda.

En relación con los BONOS ORDINARIOS el INVU a finales del 2017 registra una participación de apenas el 2% del total de Bonos colocados y en el caso de los BONOS ART 59 esta posición es levemente mejor con un 6%.

Del análisis de la ejecutoría del INVU, se pueden establecer conclusiones muy concretas tanto en el aspectos de liderazgo institucional, como sobre el impacto financiero experimentado por el INVU al considerar la reducción del ingreso por COMISIONES, hecho que tiene su génesis concretamente en el año 1986 con la creación del Banco Hipotecario de la Vivienda BANHVI, que establece una apertura del mercado de Bonos de Vivienda al incorporar las denominadas Entidades Financieras Autorizadas (mutuales, bancos estatales y privados y otras organizaciones como asociaciones solidaristas y cooperativas).

Efectivamente el INVU ha perdido participación en el proceso de colocación de Bonos (Ordinarios y Art. 59), aspecto que se agudiza en el 2015 por la sanción administrativa impuesta por el BANVHI, en la tabla adjunta muestra esta situación.

Tabla 26. Total, de bonos colocados por el INVU y otras entidades en el periodo 2012-2017

	Total Bonos colocados por INVU	Monto en Colones	Total Bonos Ordinarios y Art 59	Monto en Colones
2012	651	4.345.512.106,22	9.463	65.612.601.122,39
2013	528	3.553.575.438,73	10.061	73.747.350.231,53
2014	442	3.618.745.620,61	9.804	73.272.888.297,13
2015	102	874.130.056,53	10.867	84.252.505.488,23
2016	183	2.651.517.251,31	11.823	93.999.420.291,32
2017	59	686.449.771,57	11.155	95.429.719.171,18

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

El Sistema como tal, colocó en este período 2012-2017 un total de 63,173 Bonos entre ordinarios y Art 59, el INVU hizo 1,965 colocaciones en ese mismo período para un 3,1% del total.

Son cifras significativas, el Sistema como tal colocó ₡486,314.5 millones de colones, mientras que el INVU logró apenas un total de ₡ 15,729 millones en este período de 6 años, que representa un 3,2% de ese gran total. Con estos datos, se puede definir una pérdida de posicionamiento de la institución en el universo de los usuarios o beneficiarios del programa, siendo el factor tiempo un elemento clave para buscar soluciones en el aspecto de tramitación de los Bonos.

En lo financiero, el INVU conforme los datos estadísticos del período analizado, muestra una contracción significativa que tiene a su vez una expresión financiera importante en los ingresos por comisiones del 2% establecido por el BANHVI para todos los participantes en el Programa de Colocación de Bonos de Vivienda.

Tabla 27. Total, de comisiones percibidas en el INVU y otras entidades en el periodo 2012 2017

años	No. de Bonos colocados por INVU	Comisiones 2% del INVU	Comisiones INVU/Total sistema	Total comisiones 2% del Sistema
2012	651	86.910.242,12	6,6%	1.312.252.022,45
2013	528	71.071.508,77	4,8%	1.474.947.004,63
2014	442	72.374.912,41	4,9%	1.465.457.765,94
2015	102	17.482.601,13	1,0%	1.685.050.109,76
2016	183	53.030.345,03	2,8%	1.879.988.405,83
2017	59	13.728.995,43	0,7%	1.908.594.383,42

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Se puede apreciar el impacto financiero sufrido por el INVU entre los años 2015 a 2017, donde las comisiones se reducen al 1% en el 2015 y finalizan en el 2017 con un 0,7%. Las cifras muestran el beneficio recibido por el bloque de las otras Instituciones por cuanto el volumen total es definitivamente muy significativo, económicamente hablando, para estas empresas.

El INVU percibió ₡ 314,6 millones de colones por sus 1,965 Bonos colocados; en contraste, las otras Instituciones recibieron la suma de ₡ 9411,7 millones de colones, lo cual definitivamente es una contribución importante para la rentabilidad operativa de cualquiera de esas Entidades Autorizadas. Con lo anterior, se confirma la pérdida de posicionamiento y el impacto financiero sufrido por el INVU en este período objeto del estudio.

Una conclusión que está implícita en el análisis es que la participación en un 0,7% por parte del INVU en el total manejado por el Sistema, es un riesgo para la continuidad de la Institución por cuanto fue creada precisamente para manejar esta parte del programa solidario de vivienda del Gobierno de la República.

La entrevista cumple con la función de servir como instrumento de recolección de datos en la investigación relacionada al estudio, sobre “Análisis del Sistema de Control Administrativo del Departamento de Bonos de Vivienda en el periodo 2012-2017.” A continuación, encontrará los resultados que se relacionan con la gestión del Instituto en relación con el trámite de bonos de vivienda.

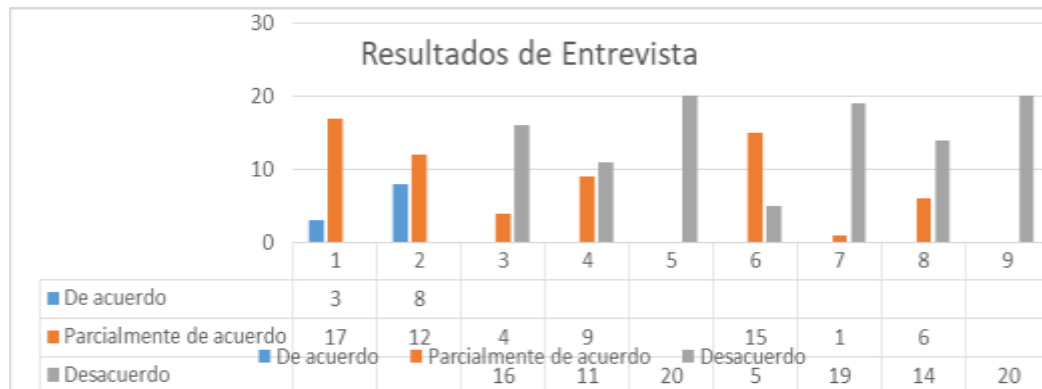
Las preguntas se enfocan en diferentes aspectos congruentes con los procesos administrativos relacionados con el bono familiar de vivienda, donde se pretende obtener la opinión experta, basada en la práctica de cada uno de los funcionarios entrevistados de la institución. Se les garantizó a los participantes que la información que se proporcione es estrictamente confidencial y los datos obtenidos serán utilizados únicamente para efectos de esta de este análisis.

La muestra para la entrevista fue de 20 funcionarios tanto del área de la tramitación de bonos como de las áreas institucionales de apoyo como lo son (Contabilidad, Tesorería, Informática). Las preguntas de la entrevista aplicada se pueden constatar en el anexo n°6.

Tabla 28. Resultados de la Entrevista

N° Preguntas	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Desacuerdo
1	3	17	
2	8	12	
3		4	16
4		9	11
5			20
6		15	5
7		1	19
8		6	14
9			20

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

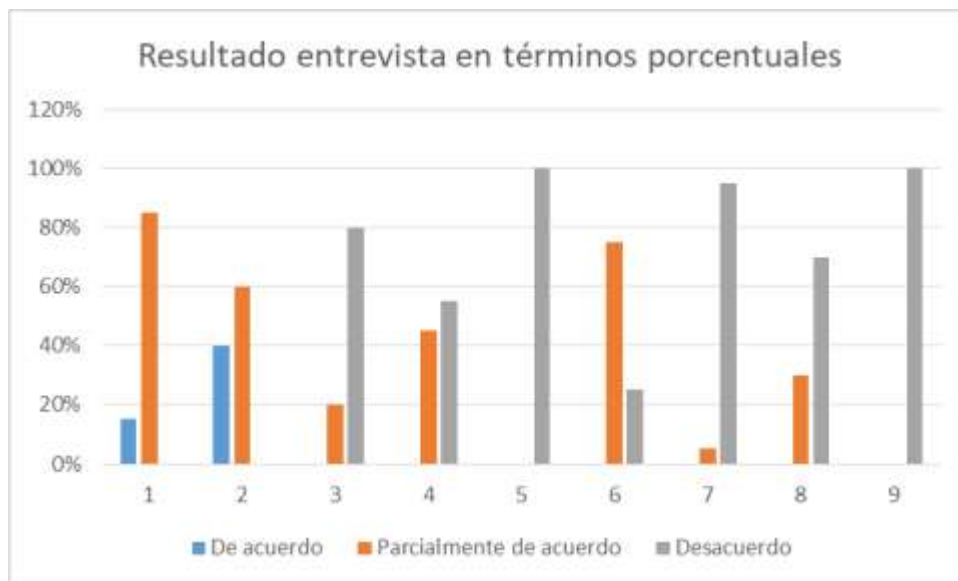
Gráfico 1. Resultados de Entrevista

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Tabla 29. Resultados entrevistas en términos porcentuales

N° Preguntas	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Desacuerdo
1	15%	85%	
2	40%	60%	
3		20%	80%
4		45%	55%
5			100%
6		75%	25%
7		5%	95%
8		30%	70%
9			100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Gráfico 2. Resultados entrevista en términos porcentuales

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Según los resultados de la entrevista aplicada las respuestas de los funcionarios muestran un desconocimiento del proceso y su relación con la estructura operativa de la institución, tampoco conocen si hay control sobre el cumplimiento cualitativo y cuantitativo de los cumplimientos y metas.

El control interno según la opinión no hay mecanismos para detectar fallas y/o atrasos en el proceso del trámite de los bonos de vivienda, esto se muestra en la respuesta a la pregunta n° 5 en donde un 100% de los entrevistados emitió una respuesta negativa.

Con respecto a la recuperación en la participación del INVU como líder en tramitación de los bonos familiares de vivienda la respuesta a la pregunta n° 6 es de un 75 % optimista.

En relación con la pregunta n° 7 sobre la rentabilidad para el INVU con el tema del trámite de los bonos de vivienda la respuesta refleja un desconocimiento total ya que el 95% de los entrevistados respondieron negativamente, sobre los ingresos por comisiones que se percibe por el trámite de los bonos.

En la pregunta n°8 relacionada con los sistemas tecnológicos idóneos se refleja en un 70% negativo lo que evidencia la carencia de un sistema integrado de control.

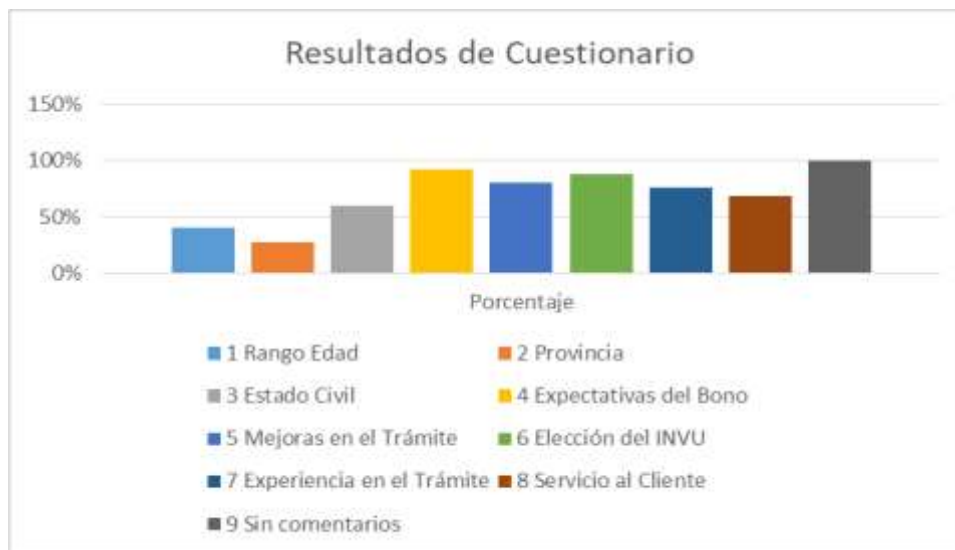
Para concluir, la respuesta a la pregunta n° 9 refleja claramente la falta de un sistema de control de gestión que determine cuantitativamente la productividad individual y colectiva ya que siempre la percepción dominante es que se necesita más personal para hacer bien y a tiempo el trabajo.

El cuestionario dirigido a los beneficiarios del subsidio del bono familiar de vivienda muestra los siguientes resultados expresados porcentualmente identificando la respuesta dominante

Tabla 30. Resultados del Cuestionario

N° Pregunta	Parámetro	Porcentaje
1	Rango Edad	40%
2	Provincia	28%
3	Estado Civil	60%
4	Expectativas del Bono	92%
5	Mejoras en el Trámite	80%
6	Elección del INVU	88%
7	Experiencia en el Trámite	76%
8	Servicio al Cliente	68%
9	Sin comentarios	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Gráfico 3. Resultados Cuestionario

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Según el cuestionario aplicado el cual puede ser constatado en el anexo n° 7, el 40% de los solicitantes son personas jóvenes en un rango entre 20 y 40 años que provienen mayoritariamente de las provincias de Alajuela, en un 28% San José 20% y Heredia 20%, el estado civil el expresado es soltero (en su mayoría madres solteras).

Sobre la importancia del bono de la vivienda en el 92% de los consultados afirman cumplir con sus expectativas.

En la pregunta n°5 en cuanto a mejorar el trámite, los beneficiarios respondieron en un 80% que se debe ser más ágil en el tiempo de respuesta.

La pregunta n°6 del porque se deciden realizar el trámite del bono en el INVU el 88% afirma que es por recomendación de un conocido lo cual indica que la hay una percepción positiva por parte de la población objetivo de este programa social del estado lo cual se considera una variable favorable para un plan de reposicionamiento del INVU a nivel nacional.

Sobre la respuesta de los beneficiarios a la pregunta n°7, el 68% de los consultados señaló la necesidad de mejorar la calidad y amplitud de la información para

el solicitante sobre el trámite del bono familiar de vivienda desde la plataforma de servicios lo cual evidencia la preferencia por un trato personal por encima de un posible uso o establecimiento de una herramienta digital para consultas.

Para concluir la pregunta n° 8, muestra que un 68 % indican que desean que los colaboradores tengan conocimiento pleno del trámite para guiar y aclarar dudas a los beneficiarios, lo cual indica que es necesario por de la administración establecer un plan de capacitación y entrenamiento al personal de atención a este público que brinde un servicio efectivo lo cual contribuye directamente al mejoramiento de la imagen del INVU a nivel nacional.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del análisis realizado. En la primera sección se muestran los resultados obtenidos con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados.

En la segunda parte se determinan las recomendaciones que tienen como fin tomarlas en consideración en la propuesta final del análisis.

El análisis realizado tuvo un esquema en donde se originó el principal problema de la investigación, se plantearon los objetivos a los cuales se les darían solución, así como la justificación y antecedentes de la investigación.

Adicionalmente, se realiza un marco teórico que se toma como base para la explicación de cada variable a presentar y seguidamente la metodología a realizar en donde tuvo como fin, un esquema tipo cuantitativo en donde se busca cuantificar las variables.

Identificar los procesos actuales del sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda en el INVU

Un “proceso” puede definirse como un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren las asignaciones de recursos tales como personal y materiales. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, p.8)

Una de las principales ventajas del enfoque basado en procesos radica en la gestión y el control de las interacciones entre estos procesos y las interfaces entre las jerarquías funcionales de la organización.

Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tales como equipos, materiales o componentes) o intangibles (como información). Los resultados también pueden ser no intencionados, tales como el desperdicio o la contaminación ambiental.

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización), con necesidades y expectativas, quienes definen los resultados requeridos del proceso.

La variable clave identificada en los procesos del trámite de bono familiar vivienda es la duración o tiempo total que alcanza hasta 115 días para la modalidad de extrema pobreza y 57 para el bono ordinario.

Clasificar los procesos en función del nivel de riesgo y proponer medidas de control de calidad para garantizar los resultados del proceso de administración de los Bonos familiares de Vivienda, incorporando las necesidades del cliente.

En toda organización se deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tareas que permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo. La clasificación de los procesos en función del riesgo se divide en:

- **Estratégicos:** incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la dirección.
- **Sustantivos:** estos procesos dan el valor al cliente, son la parte principal del negocio, proporcionan el resultado previsto por la organización.
- **De apoyo:** estos procesos dan soporte a los procedimientos centrales.

Las medidas de control de calidad para garantizar los resultados del proceso de administración de los Bonos familiares de Vivienda, incorporando las necesidades del cliente se basan en un enfoque de procesos de tal manera que permita organizar y gestionar las actividades de trabajo, para crear valor para el cliente y otras partes interesadas

Las organizaciones habitualmente se gestionan verticalmente, con la responsabilidad por los resultados obtenidos dividida entre unidades funcionales. El cliente final u otra parte interesada no siempre observa todo lo que está involucrado. En consecuencia, a menudo se da menos prioridad a los problemas que ocurren en los límites de las interfaces, que a las metas a corto plazo de las unidades. Esto conlleva a la escasa o nula mejora para las partes interesadas, ya que las acciones generalmente están enfocadas a las funciones, más que al resultado previsto. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.9)

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en procesos. Los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de los procesos mismos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento que aporta valor.

A menudo los resultados de un proceso pueden ser los elementos de entrada a otros procesos y están interrelacionados dentro de la red global o sistema global. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.9)

Diagramas de SIPOC

Una de las herramientas fundamentales que posibilitan el comienzo de una gestión por procesos es el diagrama SIPOC.

Esta herramienta es utilizada por un equipo de mejora para identificar todos los elementos relevantes de un proceso organizacional antes de que el trabajo comience.

Ayuda a definir un proyecto complejo que puede no estar bien enfocado. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.10)

EL SIPOC se presenta como una de tantas herramientas que se usan cotidianamente en la búsqueda de áreas de mejora. Se resume como una visión a “vista de pájaro” de todos los procesos de una organización bajo una perspectiva particular, la cual viene dada por el significado de sus siglas. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.10)

El diagrama SIPOC, por sus siglas en inglés Supplier (proveedor) – Inputs (entradas/insumos) – Process (actividades de los procesos) – Outputs (salida/producto) – Customers (clientes), es la representación gráfica de un proceso de gestión.

Esta herramienta permite visualizar el proceso de manera sencilla, identificando a las partes implicadas en el mismo. Se utiliza comúnmente en los proyectos de Six Sigma para explicar un proceso a nivel macro. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.9).

Los elementos que interactúan en el SIPOC son:

- **Proveedores:** organizaciones o personas que proveen entradas (productos o servicios) al proceso, tales como materiales, información, y recursos. Use las entradas del proceso para identificar a los proveedores.
- **Entradas:** es lo que activa la ejecución del proceso. Son todos los materiales, información y soporte (tangible o intangible) que se necesitan para apoyar el proceso. Una buena manera de decidir si vale la pena agregar un insumo al proceso o no, es preguntarse “¿qué pasa si esta entrada es omitida?”.
- **Actividades del proceso:** es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Deben ser claras y concisas, es decir, indicar en 5 pasos como se realiza el proceso.

- **Salidas:** son los resultados tangibles (productos o servicios) de un proceso. Cada salida del proceso debe tener una medida o ser medible.
- **Clientes:** las personas físicas o jurídicas, o unidades orgánicas que reciben el resultado (producto o servicio) del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de estos clientes. Se deben identificar los clientes internos o externos. (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, P.

En la imagen 9 se muestra la identificación y propósito para la gestión del bono familiar de vivienda.

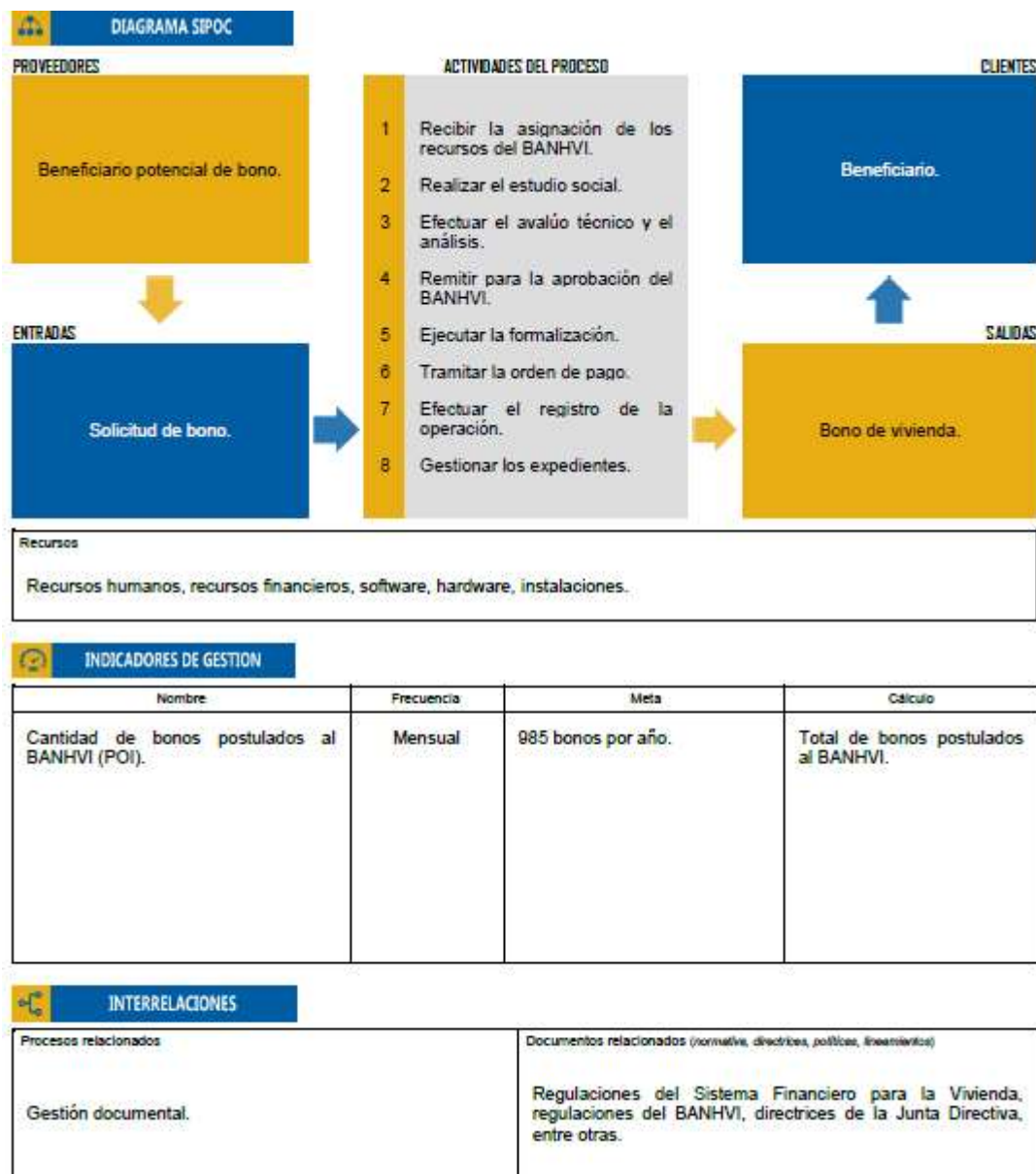
Imagen 9. Identificación y Propósito Gestión de Bono

IDENTIFICACION Y PROPOSITO	
Proceso GESTIÓN DE BONOS DE VIVIENDA	
Propósito y alcance Establecer las disposiciones para gestionar los bonos de vivienda de los clientes del INVU, a cargo de la Unidad de Gestión de Servicios.	Unidad orgánica Unidad de Gestión de Servicios
	Lider del proceso Encargada Unidad de Gestión de Servicios
Macro-proceso Gestión de ahorro y financiamiento	Tipo de proceso Sustantivo
Responsables Funcionarios y encargada de la Unidad de Gestión de Servicios	
GLOSARIO	
Término	Definición
Bono	Bono familiar de vivienda, que es una modalidad de subsidio entregado mediante donación a un núcleo familiar con fines habitacionales. El bono es simplemente una donación y no constituye un título valor u otra especie de documento negociable.
Subsidio	Modalidad de financiamiento que se otorga a beneficiarios del sistema, diferente al bono familiar, pero que puede estar representado también por recursos donados del fondo.

Fuente: (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, p.1)

En la imagen 10 se muestra el ejemplo del Diagrama de SIPOC para la gestión del bono familiar de vivienda.

Imagen 10. Diagrama SIPOC Gestión de Bono



Fuente: (Universidad de Costa Rica-CICAP, octubre 2015, p.10)

El proceso de mayor riesgo identificado en Diagrama SIPOC es el número 3, ya que es eje central del trámite, basado en la documentación aportada por el cliente y la misma es analizada y aprobada por la Institución.

Identificar los puntos de control con base en la normativa vigente

De conformidad con la legislación vigente, la Contraloría General de la República dictará la normativa de control interno, necesaria para el funcionamiento efectivo de los entes y de los órganos, dicha normativa será de acatamiento obligatorio y su incumplimiento será causal de responsabilidad administrativa

Los entes y órganos deben disponer de un sistema de control interno, el cual debe ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con sus competencias y atribuciones institucionales, además debe proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias.

Según la Ley de Control Interno, se entiende como la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

La responsabilidad del control interno recae sobre el jerarca, establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el control interno institucional.

Asimismo, será responsabilidad de la administración realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, al jerarca y los encargados subordinados les corresponderá cumplir con los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.
- d) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.

Para el otorgamiento del bono familiar de vivienda la normativa aplicable es la establecida por el Banco Hipotecario de la Vivienda, precisamente el efecto de la caída de comisiones en el presente estudio es consecuencia directamente de esta normativa, aplicada en el año 2015, en donde las comisiones percibidas en el año 2014 del 4.9% del total del sistema se redujeron al 1% en el 2015.

Valoración de los perfiles profesionales del personal a cargo del proceso de colocación de los BFV que se ajusten a los procedimientos operativos estándar.

La valoración del perfil profesional son las competencias que una persona debe dominar para el desempeño de una actividad, entre esas competencias se encuentran la formación académica, las actitudes sociales y las aptitudes de aprendizaje.

Esta labor en el INVU es competencia exclusiva de la Unidad de Talento Humano, sin embargo, sus funciones en los últimos años se ha orientado principalmente al trámite operativo que incluye entre otros manejo de planillas, clasificación de plazas, permisos, vacaciones, incapacidades, reclutamiento y selección, dejando de lado las funciones estratégicas en beneficio del recurso humano tales como capacitación, valoración de puestos, clima organizacional labores propias del manejo de dicha unidad.

No obstante, se considera que el encargado de cada unidad, en este caso el de los bonos de vivienda que es el que supervisa directamente al funcionario que realiza las labores operativas y de análisis de trámite de bono y es el que evalúa la productividad

individual y colectiva por lo que en conjunto con la unidad de talento humano debe valorar el perfil y el desempeño del colaborador.

Este estudio tiene como objetivo único el análisis del programa de bonos de vivienda que forman parte del Departamento de Programas de Financiamiento del Instituto, por lo tanto, el tema central es el volumen de comisiones percibidas por el INVU en el periodo 2012-2017, por lo cual no es posible establecer relación o comparación con los ingresos totales de la institución por otros servicios brindados.

Recomendaciones:

A continuación, se presentan las recomendaciones que se darán para el sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda y que serán de ayuda para la implementación de estrategias de mejora.

Con base en los resultados de la presente investigación, se presenta una propuesta de ajustes al Sistema de Control Administrativo del Departamento de Bonos de Vivienda del INVU que asegure la calidad de los resultados a los usuarios y a la Institución, que conserve tanto la normativa vigente como el esfuerzo planteado recientemente por la Institución para revisar los procesos internos del trámite de los Bonos y establecer una reducción de la variable tiempo, en beneficio de los usuarios y de la Institución.

Una reducción del tiempo total para la aprobación del Bono contribuiría a la recuperación del posicionamiento del INVU frente a los usuarios del Programa, esta recuperación tendría además un efecto financiero por cuanto se incrementaría el ingreso por comisiones.

Identificar los procesos actuales del sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda en el INVU.

Se recomienda a la administración del INVU contar con sistemas de información que permita tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la institución, en el

desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.

Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con las bases de datos institucionales y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca como responsable del buen funcionamiento del sistema para lo cual deberá contar lo siguiente:

- a) Con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos.

Serán deberes del jerarca los siguientes:

- a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.
- b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.
- c) Evaluar el funcionamiento de la estructura de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales.

- d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo.
- e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Respecto de las actividades de control serán deberes del jerarca los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.
 - iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

Para el trámite los bonos familiares de vivienda se recomiendan la agrupación de las actividades y las gestiones simultáneas a lo interno lo que permite la reducción en tiempo total y aumenta la eficiencia y productividad.

Clasificar los procesos en función del nivel de riesgo y proponer medidas de control de calidad para garantizar los resultados del proceso de administración de los Bonos familiares de Vivienda, incorporando las necesidades del cliente.

Se recomienda en relación con la valoración del riesgo y medidas de control de calidad:

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.

Identificar los puntos de control con base en la normativa vigente.

Se recomienda como punto de control el seguimiento de las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento de control a lo largo del tiempo para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud y se ejecuten las correcciones en cada caso.

En cuanto al seguimiento del control interno, serán deberes del jerarca y los siguientes:

- a) Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones.
- b) Que la administración realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable para que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos.
- c) Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

Valoración de los perfiles profesionales del personal a cargo del proceso de colocación de los BFV que se ajusten a los procedimientos operativos estándar.

Se recomienda a la administración en general, pero en especial a la unidad de Talento Humano:

Valorar si la existe la cantidad adecuada de recurso humano en todas las dependencias de la organización que permita desarrollar las labores de forma eficiente ya que hay un vacío importante en temas de capacitación e inducción en los funcionarios de nuevo ingreso y actualización para los que ya cuentan con antigüedad en la institución y asumen nuevos roles.

Es necesario analizar las capacidades humanas que se requieren a partir a partir de la reorganización y la productividad del recurso humano de acuerdo con el costo de la planilla de manera que la producción no genere déficit de costos.

Estudiar el estatus general del departamento de bonos de vivienda para verificar si los ingresos de las solicitudes nuevas y las ya existentes están acorde con el personal

asignado a realizar esta labor o si están recibiendo más de lo que el recurso humano está en capacidad de tramitar, ocasionando molestias en los solicitantes como en los tiempos respuesta.

CAPITULO VI. PROPUESTA

Con base en la información adquirida al elaborar el presente análisis, se procede a realizar la propuesta final para que sea de utilidad para el sistema de control administrativo del departamento de bonos de vivienda

Lo planteado a continuación, tiene como fin aportar un conjunto de estrategias metodológicas y operativas que servirán de referencia para el trámite ágil y de calidad al proceso de los bonos de vivienda en el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo se busca brindar al Instituto una herramienta que sirva de guía en todas las etapas del trámite del bono de vivienda.

PROPUESTA N°.1

Según el fluxograma de actividades utilizado por del INVU (Anexo 2), se propone agrupar trámites que permitan dar agilidad a los procesos ya establecidos que se vienen realizando por décadas de la misma manera, causando que la solicitud sea complicada y lenta para los usuarios, haciendo que los ingresos generados por concepto de comisiones mantengan la tendencia a la reducción desde el año 2015 en perjuicio de la Institución.

De acuerdo con el análisis realizado de las actividades en que se divide todo el proceso del trámite del Bono de la Vivienda hasta su presentación al Banco Hipotecario de la Vivienda para su aprobación, se estima un tiempo total de 57 días para la modalidad de Bono Ordinario y de 115 días para la modalidad del Bono art 59, con la propuesta institucional se pretende lograr reducir los tiempos paulatinamente hasta llegar a 17 días para la modalidad de Bono ordinario y de 32 días para la modalidad de Bono art 59.

¿Cómo lograr reducir los tiempos en los diferentes procesos?

Se propone agrupar las actividades descritas en el fluxograma (Anexo 2) en tres etapas:

- A. Agrupar las actividades de la N°1 a la actividad N°15**, actualmente estas 15 actividades están divididas en dos unidades administrativas: Plataforma de Servicios y Gestión de Servicios. La primera brinda información además de recibir documentación y la segunda lleva a cabo el proceso de análisis de la solicitud, las cuales hacen que el trámite sea burocrático y poco ágil. Con la propuesta de mejora se pretende que las actividades descritas en esta etapa sean realizadas por una unidad que sería la de **Gestión de Servicios**. **¿Cómo lograr esta reducción de actividades?** Primero, siendo muy claros y precisos con los requisitos requeridos, divulgándolos por la página institucional, *Facebook*, periódicos, emisoras radiofónicas, pautas televisivas, entre otros medios, para así lograr que los usuarios cuando se presenten a la Institución lo hagan con la documentación requerida y el funcionario que los recibe, logre completar las actividades hasta la N°15 con solo una visita por parte del usuario y una sola atención por parte del funcionario.
- B. Agrupar las actividades N° 16 a la actividad N° 37**, estas actividades del fluxograma describen el proceso correspondiente al área de ingeniería, donde se pueden observar muchas etapas para llegar a un fin como lo es, enviar a realizar el avalúo del inmueble. Una vez que regrese, cobrar al usuario el recibo de revisión de planos y presupuesto, y asignar nuevamente a un profesional externo en ingeniería para que realice la revisión de los planos y presupuesto. Estas actividades se pueden unificar si se realiza el cobro tanto del avalúo como de la revisión de los planos y presupuestos desde que se recibe la solicitud, para cuando el expediente sea asignado se logre realizar el avalúo y la revisión de planos y presupuesto de una vez por el profesional y no tener que estar devolviendo la solicitud al área de ingeniería y reasignándose nuevamente. Así, ambas actividades pueden ser realizadas por un profesional externo al mismo tiempo y hacer la devolución del expediente una sola vez con lo requerido.

C. Agrupar las actividades de la N°38 a la actividad N°55, estos procesos están divididos en dos funcionarios: **Analista y Encargado postulaciones**, a los cuales les corresponde concluir el trámite de la solicitud del bono de vivienda. Sin embargo, las labores de estos dos funcionarios son muy similares por lo que la propuesta es unificar las labores y que los expedientes trasladados al área de análisis, lo realice cada funcionario para que este pueda darle conclusión al expediente asignado sin la necesidad de fraccionar procesos, sino que los dos hagan lo mismo y lo que se dividan sean solicitudes, y no procesos.

Cabe aclarar que para la solicitud bajo la modalidad de Bonos Art 59, lleva dos procesos de más que la modalidad de Bonos ordinarios que son: a) el estudio legal realizado por el notario institucional; y b) el estudio socioeconómico de la familia solicitante realizado por Trabajo Social, esto por cuanto el monto de la solución habitacional es mayor al ordinario, por lo cual es requerido un análisis más profundo de la familia.

Como complemento a la agrupación de actividades, se propone establecer tiempos máximos y controlarlos mediante una hoja de ruta en la que el expediente puede tardar en cada actividad y no estar a la libre como actualmente se realiza.

Para lograr esta reducción en los tiempos y agilidad en todo el proceso, es necesario contar con funcionarios con un grado académico profesional calificado además de un gran sentido de compromiso, así como recibir capacitación continua para que los funcionarios estén actualizados en los temas de interés que competen al área de trabajo. Como obligación de todo colaborador, según Dr. Deming, es realizar de forma eficiente y eficacia sin esperar un reconocimiento adicional a su responsabilidad.

PROPUESTA ALTERNATIVA

De la historia de I.B.M. la gran compañía de Estados Unidos pionera en la introducción de los procesos de mecanización y computarización del manejo de la información y fabricante de los grandes equipos (Main Frame 360 y similares) y de las computadoras de escritorio que se conocen, se toma la experiencia del Presidente Louis Gerstner, que, en 1993 ante la crisis de la empresa, tuvo que enfrentar una situación

financiera difícil y una disminución del tamaño de la organización. Fuente: “IBM’S Decade of Transformation (A): The turnaround” Harvard Business School. Caso 805-130 de Harvard Business School, abril de 2005 y consultado en 2017.

Esta empresa trabajaba con una estructura operativa especializada por etapas o actividades y los clientes tenían que esperar tiempos diferentes para lograr el resultado de comprar a IBM un equipo para sus empresas o instituciones. En detalle, los clientes de IBM eran atendidos por una unidad de vendedores y a partir de ese momento el proceso de atender la compra pasaba por un número grande de estaciones que incluía aspectos técnicos de diseño, programación y finalmente de ensamblado del o los equipos vendidos, sin que el cliente recibiese ninguna asistencia directa de parte del vendedor que le había atendido en su proceso inicial de formalización de la venta.

El Sr. Gerstner, ante la realidad de una pérdida de valor de las acciones de la empresa y una sensible pérdida del volumen de ventas, definió el problema como una falta de visión de las necesidades de cliente, que quiere soluciones de acuerdo con sus necesidades y llegó a la conclusión que la única manera que podía IBM ofrecer estas soluciones era trabajando en equipo. Fuente: 2012, Applegate, Lynda M., Robert D. Austin y Elizabeth Collins. Revisión del Caso 805-130 "La década de transformación de IBM: cambio de rumbo hacia el crecimiento".

Y señaló tres grandes valores motivacionales para su personal: **a)** Dedicación individual para que el cliente logre la satisfacción de su necesidad; **b)** Innovación en el método de trabajo, partiendo del principio que innovar es hacer las mismas cosas, pero de manera diferente y **c)** Creando confianza en el cliente y responsabilidad en el ejecutivo de IBM.

De esta experiencia cuyos resultados son verificables hasta la actualidad y estableciendo la comparación del problema de IBM con la situación del INVU, se propone crear un equipo de trabajo con parte del personal del Departamento de Bonos de Vivienda del INVU que pueda manejar cada CASO (solicitud) en forma integral, sería un CLIENTE INTERNO para el Departamento.

La propuesta No. 1 es coincidente con un esfuerzo institucional para reducir los tiempos actuales de colocación de un Bono, que va desde 57 días para un Bono Ordinario hasta 115 días para un Bono Art 59; pero busca una solución más ágil que sea de beneficio para ambas partes: el INVU y los usuarios.

La propuesta No. 1 de ajuste se basa en el agrupamiento de trámites en 3 grandes etapas, o Estaciones de Trámite, siempre con el objetivo de acortar el tiempo de los trámites, con la incorporación de las necesidades de los usuarios o clientes.

Este proyecto constituye indudablemente un cambio sustancial en el estilo de trabajo de la Institución para que sea aprovechado para introducir el concepto de un equipo tramitador con pocas personas, podría ser un grupo de 3 o 5 máximo para efecto de medir los resultados con eficiencia y efectividad. Para lograr la integración de este equipo-piloto se requiere:

- a) Definir y documentar cada paso del proceso con todos los detalles, identificando en forma clara y precisa la documentación necesaria en cada “estación de trámite” con el fin de capacitar a cada miembro en el manejo del 100% de los requerimientos internos y externos.
- b) Establecer la responsabilidad de cada miembro del equipo, que tendría que responder ante el Departamento por el logro de la adjudicación del Bono al Usuario.
- c) El TRAMITADOR INTERNO, recibirá un número de casos y podrá recurrir a la jefatura del Departamento para señalar los contratiempos que puedan presentarse y de esta forma lograr apoyo para no interrumpir el proceso.
- d) Se establecerán los nuevos puntos de control para verificar los tiempos totales del proyecto piloto de esta alterativa y compararlo con el plan de ajuste o disminución del tiempo de adjudicación de la Propuesta 1.

Este incremento en volumen de Bonos por año obviamente significaría un crecimiento del ingreso por comisiones para el INVU, que podría convertirse en un

Fondo Institucional orientado a crear un programa nuevo, como sería el financiamiento complementario para los beneficiarios del Bono, lo cual establecería una línea de Hipotecas de gran valor estratégico para la Institución y consolidaría el cumplimiento de la Misión y la Visión estratégica del INVU.

Análisis de la Estructura Institucional

El planteamiento de nuevos contextos en el que se desarrolla la institución para lograr la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio del bono familiar de vivienda que se ofrece a la ciudadanía, exige una revisión de la estructura institucional actual y verificar si es la adecuada para llevar a cabo los retos y crear valor público.

En el caso del INVU es difícil y complejo generar cambios profundos en la estructura organizacional, será más relevante analizar y proponer cambios en los procesos, antes que en su estructura.

Lo que sí debe realizarse una vez aprobada y comunicada ampliamente, es que cada encargado instruya concretamente dentro de cada línea de acción, que establezca un plan específico para el desarrollo de la propuesta.

Adicionalmente, es conveniente organizar una comisión fiscalizadora responsable del seguimiento, de modo que funcione como un comité que apoyo, para que oportunamente establezca correcciones necesarias cuando estas se requieran, con el fin de medir y cuantificar la propuesta y en caso de que requiera mejoras implementarlas oportunamente.

Recursos de la Institución

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2018, p. 26), “la administración de recursos consiste en un manejo eficiente de éstos, siendo que un recurso es un insumo productivo o un activo competitivo que la institución controla o posee. Los recursos pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de una buena administración de recursos es que estos permitan la satisfacción de los intereses institucionales y la consecución, por lo tanto, de manera efectiva de los bienes y servicios. Dentro de los recursos que se deben considerar se encuentran las personas, el

financiamiento (presupuesto), la tecnología, los materiales y hasta el tiempo (oportunidad), ya que estos son susceptibles de ser administrados”.

Costos de la Propuesta

Para implementar la propuesta es necesario estudiar y hacer inversiones económicas con el presupuesto actual con que cuenta la Institución.

- Entrenamiento del personal en relación con el nuevo proceso de recepción y trámite de bono familiar de vivienda.
- Alianzas con el Banco Hipotecario de la Vivienda en relación con la nueva propuesta de la presentación de las solicitudes.
- Se requiere la actualización de los sistemas informáticos existentes para la integración de los mismos en un sistema central similar al utilizado en varias entidades financieras que compiten actualmente con el INVU en la administración del Programa de Bonos Familiares de Vivienda.
- Según consulta realizada al Departamento de Tecnologías de Información del INVU el costo estimado de un sistema similar al (ABANKS) utilizado en otras entidades sería de \$150.000.00. El proceso de licitación de la posible contratación de la empresa (ARANGO) puede tardar 6 meses o más y para la implementación de este se requerirá de capacitación del uso del sistema además de ir realizando la migración y ajuste paulinamente. La responsabilidad por los resultados tecnológicos de esta inversión estaría a cargo del departamento antes citado.
- La limitación presupuestaria para financiar el costo del proyecto de la integración de los subsistemas informáticos existentes se superaría con el incremento del ingreso de nuevas solicitudes que reflejarán el aumento de ingresos por comisiones para el INVU.

Divulgación de la Propuesta

En este sentido, es importante asegurarse de incorporar a los colaboradores con el fin de que puedan contribuir al desarrollo y éxito de la propuesta planteada y usar los resultados que se van obteniendo para motivarlos y que se apropien de la propuesta.

La divulgación es un componente esencial para la socialización, los propósitos que persigue son crear identidad institucional, trazar el camino a seguir para alcanzar los resultados comprometidos y fortalecer la transparencia de la gestión pública; así como la rendición de cuentas mediante la divulgación de información fidedigna y oportuna de los resultados obtenidos en los procesos de implementación y seguimiento.

Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación tienen como propósito mejorar la propuesta, mediante la rendición de cuentas.

La evaluación es una valoración que comprende un análisis sistemático y objetivo de un conjunto de criterios de valores preestablecidos, que permiten emitir juicios y hacer mediciones de los resultados.

El seguimiento es un proceso sistemático y periódico de la ejecución de una intervención para conocer el avance en la utilización de los recursos asignados y en el logro de los objetivos, con el fin de detectar oportunamente deficiencias, obstáculos o necesidades de ajuste.

Por lo anterior, se recomienda que la propuesta sea evaluada al menos de una forma trimestral de esta manera será posible hacer correcciones y actualizaciones en el momento oportuno, y se facilitará la respuesta en el caso de que se presenten cambios en el entorno o en la institución que hagan necesario modificar elementos de la propuesta.

Tabla 31. Colocación de Bonos Familiares de Vivienda en el 2017

Colocación de Bonos Familiares de Vivienda en el 2017	Monto ¢	N° Bonos
Bonos Ordinarios	60 625 377 000,00	9 284
Bonos Art59	34 804 342 171,18	1 871
Total Bonos (ordinarios y Art.59)	95 429 719 171,18	11 155
Total comisiones 2%	1 908 594 383,42	

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

Tomando el año de 2017 como año base, en número de bonos y total en colones del programa, si el INVU recupera anualmente un determinado porcentaje de ese total, en números de bonos el efecto sobre los ingresos por comisiones sería el siguiente:

Tabla 32. Pronóstico de posibles Incrementos de ingresos por Comisiones

Uno por ciento 1%	¢19 085 943,83
Dos por ciento 2%	¢38 171 887,67
Tres por ciento 3%	¢57 257 831,50
Cuatro por ciento 4%	¢76 343 775,34
Cinco por ciento 5%	¢95 429 719,17

Fuente: (Elaboración propia con base a estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

El incremento de los ingresos por comisiones le permitiría a la Unidad de Gestión de Servicios, área encargada de los bonos, cubrir el costo de la integración de todos los sistemas existentes en un Sistema Central (\$150.000.00), para ejercer el Control de Gestión de todo el proceso de administración y trámite, tal como lo hacen las entidades financieras privadas incorporadas al Programa de Bonos de Vivienda.

ANEXOS

Anexo N° 1

- Estadísticas BANHVI 2012-2017

Anexo N° 2

- Fluxograma

Anexo N° 3

- Detalle del proceso actual – Bono Ordinario
- Detalle del Proceso mejorado - Bono Ordinario
- Detalle del proceso actual –Bono Art 59
- Detalle del proceso mejorado – Bono Art 59

Anexo N° 4

- Formato para HOJA DE RUTA
Control de trámites para Propuestas 1 y Alternativa

Anexo N° 5

- Perfil del Profesional de análisis de solicitudes de Bonos de Vivienda

Anexo N° 6

- Entrevista

Anexo N° 7

- Cuestionario

Tabla 33. Bonos Ordinarios Pagados por Entidad periodos 2012-2017

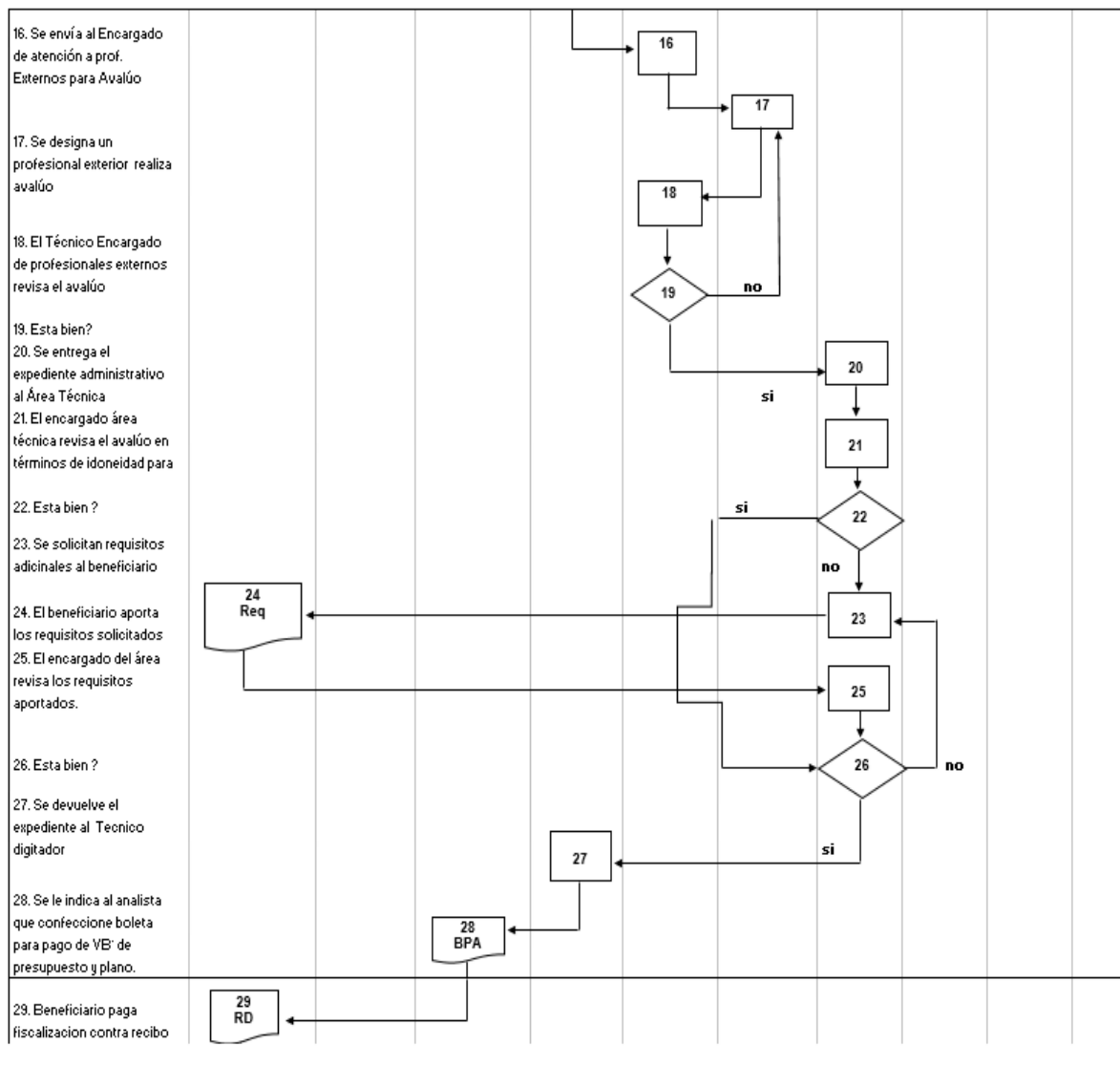
Bonos Ordinarios pagados por Entidad y por Año												
Del 01/01/2012 al 31/12/2017												
ENTIDAD	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	626	3 354 443 000,00	1 026	6 093 856 000,00	974	6 096 754 000,00	1 675	10 714 805 000,00	2 561	16 580 141 000,00	2 628	17 146 556 000,00
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	436	1 379 639 000,00	449	2 733 938 000,00	343	2 233 123 000,00	58	393 968 000,00	6	34 041 000,00	13	80 723 000,00
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	4	17 617 000,00	6	27 613 000,00	1	5 824 000,00	2	13 000 000,00				
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	147	759 980 000,00	93	532 672 000,00	182	1 031 685 000,00	162	958 139 000,00	158	973 332 000,00	64	419 016 000,00
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	18	91 340 000,00	6	35 507 000,00	18	90 334 000,00	15	87 353 000,00	12	73 761 000,00	10	90 207 000,00
BANCO DE COSTA RICA	232	1 211 443 000,00	321	1 845 050 000,00	309	1 908 450 000,00	411	2 574 949 000,00	389	2 421 774 000,00	235	1 515 478 000,00
COOQUE (COVCOOQUE R.L.)	568	3 192 950 000,00	629	3 914 595 000,00	632	4 064 499 000,00	748	4 934 579 000,00	701	4 778 010 000,00	756	5 123 352 000,00
FUNDO F/LA VIVIC.R.CANADA	1 088	5 944 440 000,00	604	3 591 673 000,00	848	5 214 015 000,00	655	4 349 854 000,00	689	4 549 865 000,00	696	4 511 269 000,00
COOPENAE R.L.	211	1 175 913 000,00	271	1 597 102 000,00	368	2 327 802 000,00	390	2 450 209 000,00	510	3 290 613 000,00	396	2 535 038 000,00
COOPERANZA R.L.	929	5 267 633 000,00	1 019	6 273 408 000,00	946	6 166 768 000,00	904	6 073 544 000,00	962	6 630 965 000,00	825	5 671 980 000,00
BANCO PROMERICA S.A.	10	37 379 544,43										
COOPERSENIORRES R.L.	587	3 347 913 000,00	363	2 245 681 000,00	491	3 171 618 000,00	639	4 272 480 000,00	488	3 294 888 000,00	616	4 080 140 000,00
COOP.SAN MARCOS R.L.	37	199 501 000,00	21	114 170 000,00	21	128 316 000,00	34	208 953 000,00	36	228 506 000,00	35	218 872 000,00
GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	1 710	9 132 624 000,00	2 459	13 954 284 000,00	2 242	13 282 865 000,00	2 490	15 519 718 000,00	2 446	15 299 367 000,00	1 856	11 672 409 000,00
BAC SAN JOSE	139	727 864 000,00	227	1 344 886 000,00	246	1 502 128 000,00	384	2 562 361 000,00	397	2 685 901 000,00	320	2 142 047 000,00
COOP.EACOSTA R.L.	87	454 850 000,00	219	1 288 392 000,00	300	1 898 733 000,00	119	813 578 000,00				
COOP.EANDE NO 1 R.L.	40	222 689 000,00	81	490 766 000,00	119	773 695 000,00	374	2 479 360 000,00	307	2 013 576 000,00	303	1 986 689 000,00
COOPELVA R.L.					29	196 624 000,00	235	1 538 114 000,00	231	1 565 557 000,00	339	2 218 963 000,00
COOPESANRAMON R.L.			31	184 375 000,00	42	261 213 000,00	88	549 105 000,00	70	449 422 000,00	54	349 579 000,00
COOPERATIVA ASERRICENA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	69	390 368 000,00	195	1 173 961 000,00	187	1 192 758 000,00						
COOPENEP R.L.			4	21 166 000,00	5	30 780 000,00	7	47 415 000,00			3	16 330 000,00
COOPEDROTIMA R.L.	6	35 580 000,00	88	509 363 000,00								
ASOC.SOLID.EMP.DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA)					7	42 113 000,00	74	467 428 000,00	116	752 221 000,00	133	866 990 000,00
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CESS									5	12 884 000,00	2	9 749 000,00
ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA)												
TOTAL	6 944	37 944 176 544,43	8 117	47 972 458 000,00	8 310	51 632 117 000,00	9 473	61 008 906 000,00	10 084	65 634 954 000,00	9 284	60 625 377 000,00

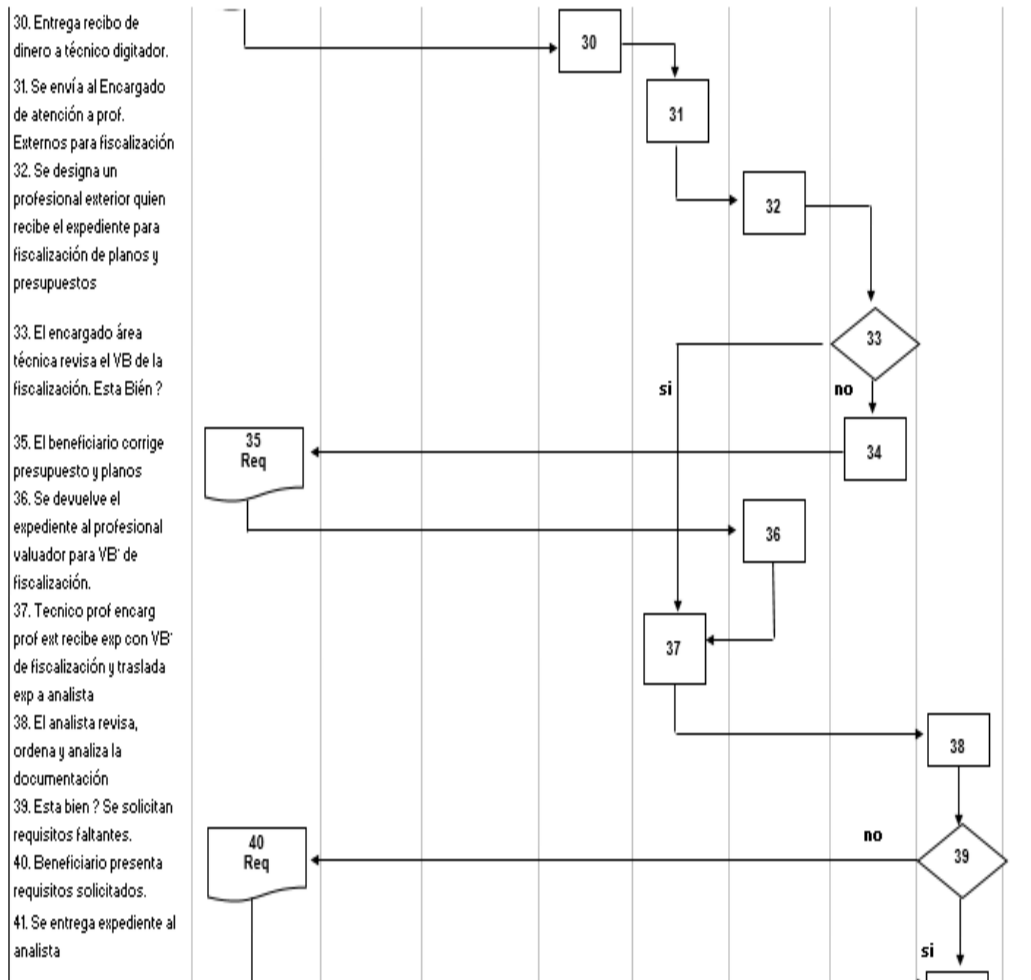
Fuente: (Estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)

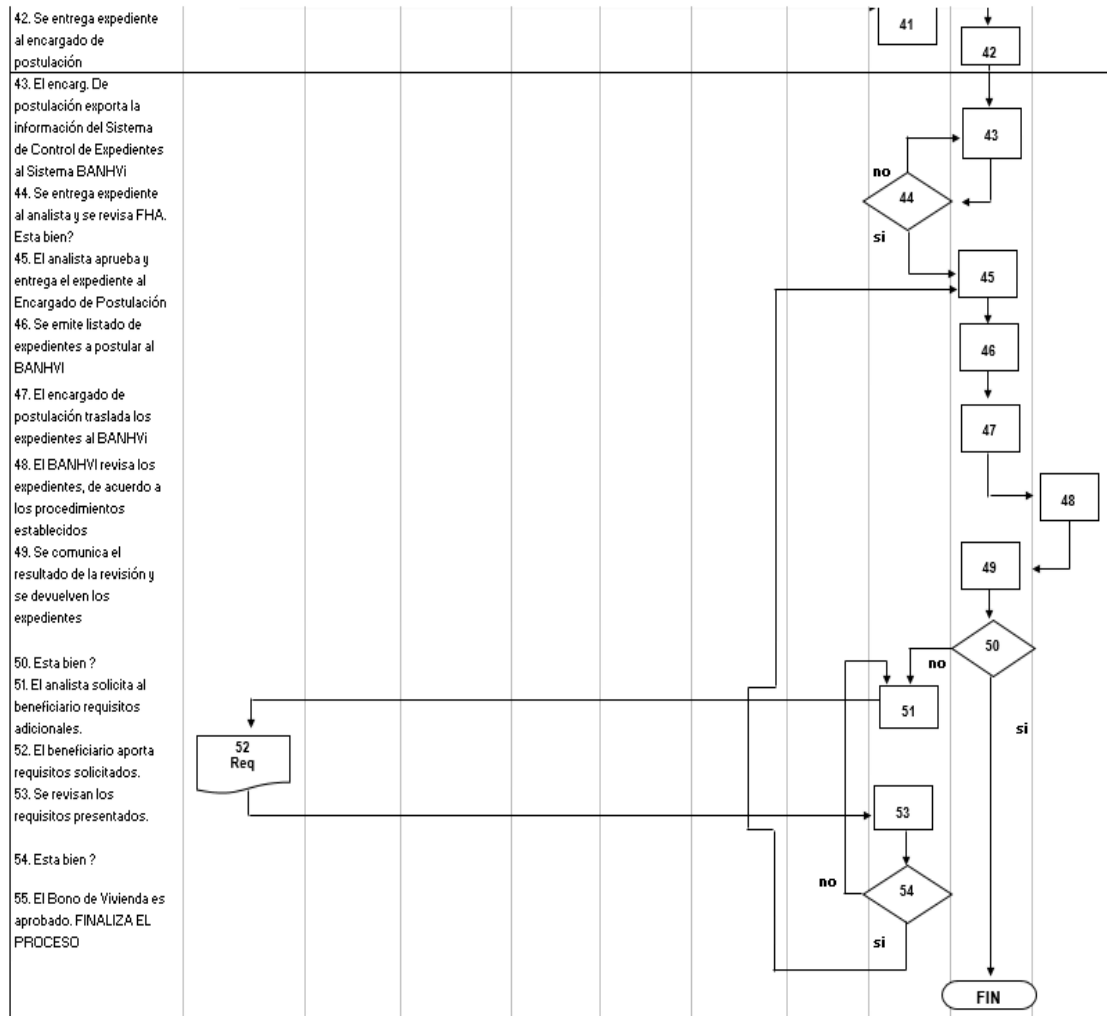
Tabla 34. Art 59 Pagados por Entidad periodos 2012-2017

Bonos Artículo 59 pagados por Entidad y por Año												
Del 01/01/2012 al 31/12/2017												
ENTIDAD	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto	Casos	Monto
MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO	415	5.566.003.752,15	160	1.443.287.431,62	199	2.615.451.362,25	77	1.750.651.584,84	131	2.565.418.669,54	267	4.818.318.865,29
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO	215	1.965.873.106,22	79	819.637.438,73	99	1.385.622.620,61	44	480.162.056,53	177	2.617.476.251,31	46	605.726.771,57
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	3	29.571.714,46					8	110.849.572,37	1	8.924.999,96		
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	97	1.197.522.739,33	88	1.112.223.458,48	89	1.187.345.332,62	53	714.220.342,38	17	226.072.835,05	78	1.543.063.922,36
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	1	12.365.465,21										
BANCO DE COSTA RICA	155	1.985.320.605,00	186	2.049.896.765,14	11	124.439.895,86	29	402.732.800,86	50	686.128.827,02	34	427.573.439,99
COOQUE (CONCOCOQUE R.L.)	292	3.197.231.745,04	94	1.183.766.833,90	116	1.684.643.737,66	91	1.237.789.578,46	179	2.766.075.626,95	53	854.473.522,07
FUND P(LA VIVIENDA CANADA	506	4.643.567.930,63	532	7.076.453.892,86	133	1.394.306.922,35	198	2.746.303.601,51	184	2.160.498.351,96	471	7.629.808.653,59
COOPVAE R. L.	104	763.059.663,02	127	1.275.752.271,27	72	831.271.576,00	40	534.210.189,52	280	3.931.137.444,14	189	4.447.095.365,13
COOPVALANZAR L.	121	1.247.127.466,51	127	1.481.612.043,52	145	1.900.333.369,45	187	2.716.881.223,26	152	2.042.325.989,93	130	1.765.359.695,18
BANCO PROMERICA S.A.	20	137.793.951,40										
COOPESERVIDORES R. L.	109	939.150.342,74	27	223.323.868,00	39	320.412.313,20	23	339.521.185,40	14	213.341.756,81	1	13.513.205,02
GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO	401	5.409.772.229,72	403	6.329.624.175,70	518	9.391.837.381,58	564	11.141.542.538,31	522	10.658.607.174,13	568	12.228.798.784,63
BAC SAN JOSE							2	29.509.036,20	6	91.242.333,85	14	174.357.515,62
COOPACOSTAR L.	43	309.225.999,26	41	282.473.859,70	10	88.199.763,40	52	609.814.942,77				
COOPANDE NO I R.L.	36	256.134.645,67	13	160.788.600,08	7	93.191.402,25	6	75.715.111,99	14	179.184.772,77	3	37.921.133,09
COOPEJUNA R. L.							14	236.741.432,78	4	70.574.517,76	7	110.955.487,12
COOPESANRAMON R. L.							5	102.183.699,54	5	94.087.265,66		
COOPERATIVA AGRICOLA DE AHORRO Y CREDITO R.L.	1	8.703.221,60	67	1.336.050.612,53	56	613.715.519,90						
ASOC SOLID EMP DEFIADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASDEMASA)							1	14.688.691,51	3	53.359.475,38	10	147.375.810,52
TOTAL	2.519	27.668.424.577,96	1.944	25.774.892.131,53	1.494	21.640.771.297,13	1.394	23.245.999.488,23	1.739	28.364.466.291,32	1.871	34.804.342.171,18
	9.463	65.612.601.122	10.061	73.747.390.232	9.804	73.272.888.297	10.867	84.252.505.488	11.823	93.999.420.291	11.155	95.429.719.171

Fuente: (Estadísticas del Banco Hipotecario de la Vivienda, 2021)







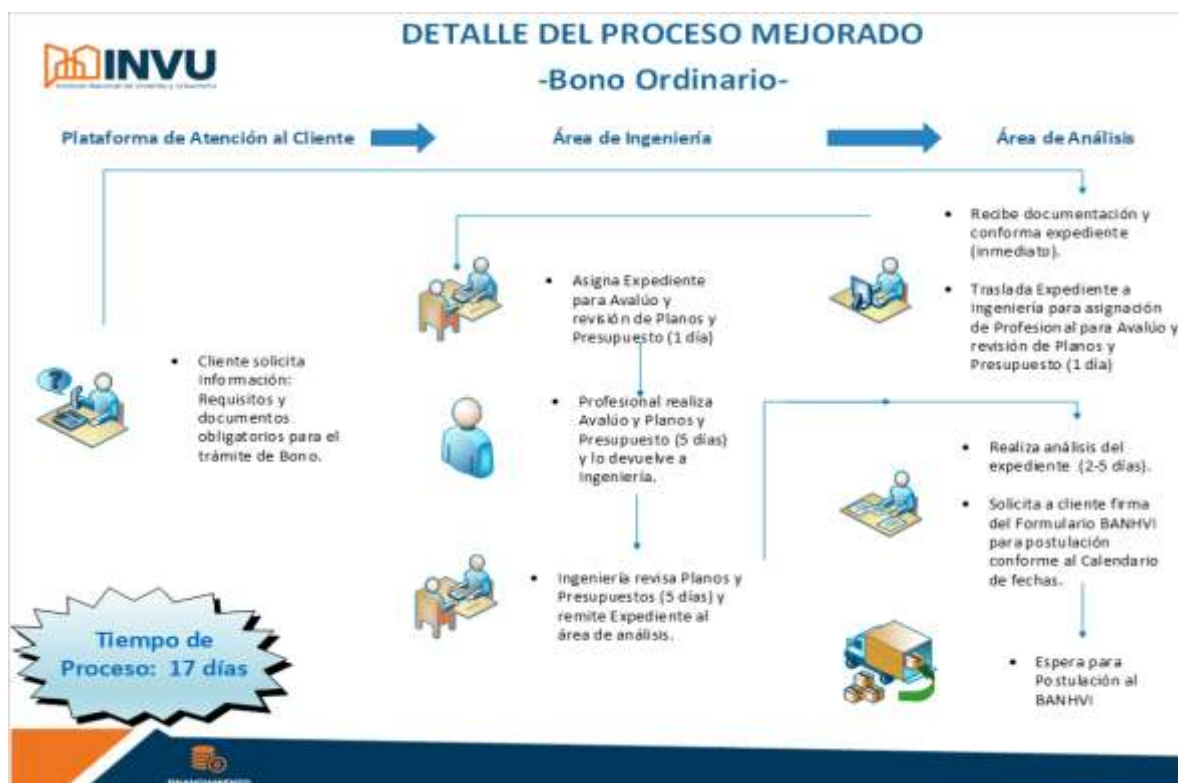
Fuente: (Departamento de Programas de Financiamiento del INVU, 2021)

Imagen 12. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Ordinario



Fuente: (Departamento de Programas de Financiamiento del INVU, 2021)

Imagen 13. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Ordinario



Fuente: (Departamento de Programas de Financiamiento del INVU, 2021)

Imagen 14. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Art59



Fuente: (Departamento de Programas de Financiamiento del INVU, 2021)

Imagen 15. Detalle del proceso actual del Bono Familiar de Vivienda para bono Art59



Fuente: (Departamento de Programas de Financiamiento del INVU, 2021)

Imagen 17. Perfil Profesional de Análisis de Solicitudes de Bonos Familiar de Vivienda

Nombre del Cargo

Profesional Análisis de Solicitudes

Objetivo del Cargo

Ejecutar labores profesionales relacionadas con los procesos que permitan a los clientes de la Institución acceder a una solución de vivienda dentro del abanico de opciones que posee la Institución, que requieren independencia de criterio y experiencia previa para la realización efectiva y eficiente de las mismas y el cumplimiento de los objetivos de su área de trabajo.

Línea de reporte

Ubicación en la estructura:

Unidad de Gestión de Servicios

Reporta a:

Encargado de Gestión de Servicios

Supervisa a:

Le podría corresponder coordinar personal profesional de menor nivel, técnico, administrativo u operativo adscrito que le pueda ser asignado.

Actividades del Cargo

ACTIVIDADES GENERALES

1. Solucionar situaciones diversas en el área de su competencia, emitir informes y recomendaciones, recopilar y actualizar información, analizar datos y desarrollar propuestas de mejora a los procesos en los que participa, asegurando la calidad y el cumplimiento de las tareas en forma oportuna y eficiente.
1. Participar en la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos.

2. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno, le asigne el Jерarca Superior Administrativo o su superior inmediato, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en foros, seminarios, reuniones, grupos especiales de trabajo y actividades diversas relacionadas con su ámbito de competencia o cuando así sea requerido.
4. Coordinar y trabajar en forma conjunta con funcionarios de otras dependencias internas o externas cuando así se requiera, fomentando el trabajo en equipo necesario para el logro de los objetivos institucionales.
5. Comunicar de forma oportuna a sus compañeros de trabajo o de otras dependencias, toda aquella información necesaria o relevante para el desarrollo de las actividades asignadas en cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. Permanecer actualizado en su área de especialidad, sobre los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el entorno nacional e internacional impactando directa o indirectamente su campo de acción.
7. Atender todos los requerimientos de información (reuniones, consultas, informes y otros) y brindar asesorías y capacitaciones que en materia de su especialidad le presenten, tanto dependencias externas, como internas.
8. Ejecutar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades a su cargo.
9. Realizar cualquier otra función sustantiva o administrativa que en el ámbito de su competencia le sea asignada.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

1. Ejecutar acciones que aseguren la calidad de los resultados asociados a los procesos internos de análisis, procesamiento y tramitación final de las solicitudes de los usuarios externos para las opciones de financiamiento cuya gestión le ha sido asignada.
2. Llevar a cabo el análisis, procesamiento y cierre de consultas y/o reclamos emitidos por parte de clientes con respecto a solicitudes previamente procesadas y tramitadas para las opciones de financiamiento cuya gestión le ha sido asignada.

3. Coordinar y ejecutar la comunicación externa a los clientes, entidades externas o áreas institucionales que así lo requieran, para el debido cumplimiento de los trámites correspondientes para las opciones de financiamiento cuya gestión le ha sido asignada.
4. Aprobar las diferentes solicitudes realizadas por usuarios externos asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para las opciones de financiamiento cuya gestión le ha sido asignada.

Condiciones Organizacionales y Ambientales

Supervisión recibida:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de competencia.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

Supervisión ejercida:

Le puede corresponder supervisar las actividades asignadas a personal profesional de menor nivel, técnico, administrativo u operativo adscritos a la dependencia donde labora.

Responsabilidad por funciones:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de principios y técnicas de una profesión universitaria determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias de la dependencia bajo su responsabilidad o del área de su competencia, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión.

Es responsable por el manejo discrecional de la información confidencial que conoce en el ejercicio de sus funciones, cuya revelación puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público.

Por relaciones de trabajo:

Su función genera relaciones con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas, empresas privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción, cortesía y amabilidad, fomentando así relaciones armoniosas y con espíritu de servicio.

Por equipo y materiales:

Es responsable por la adecuada utilización, mantenimiento y uso racional del equipo, materiales y recursos que le sean asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades propias.

Condiciones de trabajo:

El trabajo se realiza en condiciones normales de una oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico como resultado de su labor.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los clientes internos y externos y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Consecuencia del error:

Los errores que se puedan cometer por la gestión de las actividades asignadas pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desempeño de la dependencia donde labora.

Los errores cometidos podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo dependiendo de la gravedad del error, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

La revelación de información confidencial puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole, que podría afectar significativamente los intereses institucionales.

Requisitos

Formación académica:

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca o Finanzas.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

Requisitos legales:

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija

Declaración de bienes inmuebles y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.

Fuente: (Departamento Administrativo Financiero-Talento Humano, 2021)

Anexo N°8. Entrevista utilizado en el Trabajo Final de Graduación para los colaboradores del Instituto Nacional de Vivienda

Universidad Internacional de las Américas

INFORMACION GENERAL DEL PARTICIPANTE

Variable: Procedimientos Administrativos			
Ítems	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Desacuerdo
1. Según su opinión, ¿Considera que el proceso administrativo ejecutado en el INVU cumple con estructura (mecánica) y operativa (Dinámica)?			

<p>2. Según su opinión ¿El INVU cuentan con acciones necesarias para hacer cumplir sus objetivos y metas organizacionales?</p>			
<p>3. Desde su perspectiva ¿Se cumplen con las etapas de planificación dentro de la organización?</p>			
<p>4. Según su opinión, ¿El INVU cuenta con mecanismo para detectar si el proceso del trámite de bono cuenta con atrasos en alguna de las unidades?</p>			
<p>5. Desde su perspectiva ¿El INVU cuenta con controles que permitan evitar una mala gestión en el trámite de bono de vivienda?</p>			
<p>6. Según su opinión, ¿El INVU puede recuperar posicionamiento como una de las entidades líderes en la tramitación de Bonos Familiares de Vivienda?</p>			

7. Desde su opinión ¿Considera que realizar el trámite de bonos de vivienda es rentable para el INVU?			
8. Desde su opinión ¿El INVU cuenta con los sistemas tecnológicos idóneos para agilizar el trámite de bonos de vivienda?			
9. Desde su opinión ¿El INVU cuenta con la cantidad de personal idóneo para el trámite de bonos de vivienda?			

¡Gracias por su participación!

Anexo N° 9. Cuestionario utilizada en el Trabajo Final de Graduación para los beneficiarios del Subsidio del Bono Familiar de Vivienda tramitado en el Instituto Nacional de Vivienda

Estimado Cliente:

¡Nos interesa su opinión!

Con el fin de mejorar nuestros servicios, le agradecemos su colaboración en esta entrevista

La información brindada será **totalmente confidencial**

1. ¿Qué edad tienes? 20-40 () 41-60 () 61-80 ()
2. ¿Provincia donde usted vive? _____
3. ¿Cuál es tu estado civil? Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Unión Libre
4. ¿El bono de vivienda cumple con tus expectativas? Si () No ()
5. ¿En qué lo mejoraría si pudieras el trámite del bono de vivienda? Tiempo de respuesta () Servicio al Cliente ()
6. ¿Por qué elegiste el INVU para realizar el trámite del Bono de Vivienda? Respaldo Estatal () Recomendación de Conocido ()
7. ¿Cómo podemos mejorar su experiencia en la solicitud del bono de vivienda Herramienta digital para consultar estado del Trámite () Información sobre el estado del trámite en plataforma ()
8. ¿Qué pueden mejorar los colaboradores que le atendieron para realizar el proceso de bono vivienda? Manejo de información () Orientación para solicitud por tipo de bono ()
9. ¿Tienes algún comentario adicional con relación al trámite del Bono Familiar de Vivienda? Si () No ()

¡Gracias por su participación!

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda

Reglamento sobre Organización y Funcionamiento del SFNV

Reglamento a la Ley 8957 para bono en primera y segunda edificación

Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y sus reformas 2020

Ley 8957 Bono en segunda vivienda familiar

Ley 9295 que adiciona artículo a la Ley 8957 para aplicar bono en primera y segunda edificación

Reglamento para la Tramitación de Bonos a Personas Adultas Mayores Solas

Reglamento Normas y Requisitos Adicionales para Asociaciones Solidaristas

Manual de Verificación de Requisitos Para la Postulación al BFV

Ley Orgánica N°1788 del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

Metodologías de la Investigación Hernandez, Fernandez y Baptista

Páginas consultadas

www.invu.go.cr

www.banhvi.fi.cr

www.mivha.fi.cr

- Anonimo. (2019). Diferencia entre control interno y la auditoria interna. [página web]. Recuperado de: <https://es.gadget-info.com/difference-between-internal-control>
- Contraloría General de la Republica. (2011). Conceptos básicos sobre control interno. [página web]. Recuperado de: https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Enrique, J. (2015). Manual práctico para escribir una tesis. Editorial VERBUM
- Gamboa, J., Puente, S y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 3(8): 487-502. Recuperado de: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316/pdf_190
- Hernández, R., Fernández , C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw- Hill.
- Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo. (s.f.). Manual organizativo. [página web]. Recuperado de <https://www.invu.go.cr/ley-organica>.
- Ley Orgánica N° 1788 del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo. [página web]. Recuperado de <https://www.invu.go.cr/ley-organica>.
- Navia, E. (2019). Control de gestión en el sector público Chileno y los principios de eficiencia, eficacia y calidad. [página web]. Recuperado de <file:///C:/Users/dayim/Downloads/ControldegestionenelsectorpublicoChileno.pdf>
- Redondo, M. (2021). Diferencia entre control interno y auditoria. [página web]. Recuperado de: <https://independent.academia.edu/MaricelaRendonRios>.
- Romero, T. (2021). Contabilidad Gerencial. [página web]. Recuperado de <https://www.12manage.com/myview.asp?KN=1665>
- Szalachman, R. (2008). La evolución del déficit de vivienda en Costa Rica y sus consecuencias para la política habitacional. [página web]. Recuperado:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3629/S2008593_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y