# BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
# AUDITORIA INTERNA

# INFORME FINAL
# AUDITORIA CUMPLIMIENTO LEY 8220

**24 DE ABRIL 2017**

# RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito de verificar el cumplimiento de la aplicación de la Ley 8220 y su Reglamento en los trámites existentes en el Banco.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

En la evaluación efectuada, se determinaron oportunidades de mejora relacionadas con el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

Con la finalidad de concretar las oportunidades de mejora, se emitieron recomendaciones para que se establezcan las medidas necesarias que subsanen las debilidades determinadas en la revisión de auditoría.

# INDICE

**1. Introducción ..... 4**

1.1 Justificación de la auditoría ..... 4
1.2 Objetivo General..... 4
1.3 Alcance..... 4
1.4 Desarrollo del trabajo..... 5

**2. Resultados De La Evaluación ..... 5**

2.1 Documentación soporte de trámites y permisos sin foliar..... 5
2.2 Información solicitada al ciudadano para trámites de BFV o permisos ..... 5
2.3 Formulario evaluación costo o beneficio..... 6
2.4 Incumplimiento de acuerdo sobre capacitación de la Ley 8220 ..... 7

**3. Conclusión..... 8**

**4. Recomendaciones ..... 8**

4.1 Gerencia General ..... 9
4.2 Dirección FOSUVI ..... 9

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**
**AUDITORIA INTERNA**
**Informe Final**
**FO-CUM-001-2017**

# AUDITORIA CUMPLIMIENTO LEY 8220 PROTECCION AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

### 1.2 Objetivo General

Verificar el cumplimiento de la aplicación de la Ley 8220 y su Reglamento en los trámites existentes en el Banco.

### 1.3 Alcance

La evaluación cubre el período comprendido entre el 01/01/2016 y el 31/12/2016, así como la evaluación de eventos subsecuentes.

### 1.4 Metodología aplicada

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se realizó la aplicación del cuestionario de control interno y la obtención y análisis de documentación relevante asociada a dicho estudio (muestra de expedientes de trámites, oficios del Ministerio de Economía y la Gerencia del BANHVI, actas de Junta Directiva del BANHVI, Plan de Mejora Regulatoria 2016).

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo. Las deficiencias detectadas en la revisión de auditoría, se detallan en el aparte de Resultados.

# 2. RESULTADOS

## 2.1 Documentación soporte de trámites y permisos sin foliar

Al revisar la documentación que soporta los trámites efectuados para obtener permisos y autorizaciones en el BANHVI, se determinó que la misma no se encuentra debidamente foliada.

La encargada de administrar la documentación de los permisos, nos indicó que se folian los expedientes para el trámite de bono pero la correspondencia de permisos nunca se ha foliado.

Lo anterior incumple con lo estipulado en el artículo No.5 Obligación de informar sobre el trámite de la Ley 8220, que detalla lo siguiente:

> *"Para la rastreabilidad y control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y **foliado.**"* (el destacado no es del original)

Al no realizarse el foliado de esta documentación, se debilita el control interno sobre la misma, ya que no existe seguridad sobre el contenido completo del expediente para los posibles interesados o para la Administración. Cabe agregar que lo anterior implica un incumplimiento a lo establecido en la Ley 8220 que podría generar sanciones.

## 2.2 Información solicitada al ciudadano para trámites de BFV o permisos

Al realizar la revisión de la documentación de expedientes de bono familiar de vivienda y de los permisos especiales[1], se determinó que la Dirección FOSUVI solicita información al usuario que puede ser obtenida por la misma Administración, por ejemplo:

- Certificación de la C.C.S.S.
- Certificaciones del Registro de la Propiedad
- Certificaciones del Registro Civil

Lo anterior se debe a que la Administración se encuentra en proceso de realizar la formalización de convenios con otras entidades públicas (Registro Nacional, Tribunal Supremo de Elecciones, Migración y Extranjería, IMAS, CCSS, y otras) que permitan la vinculación interinstitucional de las bases de datos. Actualmente el plan se encuentra en un 30% de avance.

Al respecto, el artículo No.6 Principios de coordinación institucional o interinstitucional del Reglamento de la Ley 8220, establece lo siguiente:

[1] Corresponden a anulaciones, exclusiones, segregaciones, alquileres y otros.

> *"Los entes y órganos de la Administración Pública* ***deberán actuar entre si de manera coordinada, intercambiando la información necesaria para la resolución de los trámites planteados ante sus instancias****.*
>
> *Con el fin de dar cumplimiento a los principios de coordinación institucional e interinstitucional, la Administración deberá crear bases de datos y listados, a los que las oficinas de la misma institución y las demás instituciones puedan tener acceso,* ***debiendo además implementarse convenios a nivel interinstitucional para estos efectos****"* (el destacado no es del original)

Lo expuesto en los párrafos anteriores implica un incumplimiento a lo establecido en la Ley 8220 que podría generar sanciones. Además significa un costo adicional al usuario al solicitarle información que podría ser obtenida por la misma Administración.

Según nos indicó el Subgerente de Operaciones en la reunión de cierre efectuada el día 19 de abril 2017, se espera que en el mes de Julio se emita el decreto para iniciar la implementación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), que permitirá unificar las bases de datos de diferentes entidades del Estado, en aras de simplificar los trámites realizados por los ciudadanos.

## 2.3 Formulario evaluación costo o beneficio

Aunque se han realizado modificaciones a los requisitos existentes para el trámite del Bono Familiar de Vivienda y otros trámites relacionados, no se obtuvo evidencia de la realización de la evaluación de costo o beneficio respectiva.

Lo anterior se debe a que la Administración no está haciendo uso del formulario de Evaluación Costo-Beneficio establecido en el Reglamento de la Ley 8220 a la hora de realizar las modificaciones correspondientes.

El artículo 12 Evaluación del costo o beneficio de la Ley 8220, indica lo siguiente:

> *" Las instituciones señaladas en el artículo No.1 de la presente ley* ***<u>están obligadas</u> a realizar una evaluación costo-beneficio antes de emitir cualquier nueva regulación <u>o reformar las existentes</u>****, cuando establezcan trámites, requisitos y procedimientos que deba cumplir el administrado ante la Administración…"* (el destacado no es del original)

Adicionalmente, el Reglamento a la Ley 8220, establece en la Sección II, artículo 15 Funciones del Oficial de Simplificación de Trámites, lo siguiente:

> *"d) Velar conjuntamente con el Departamento Legal, Unidad o Dependencia Encargada de su institución, para que:*

i. ***La institución realice el Análisis de Costo-Beneficio de las regulaciones que vaya a emitir o modificar."*** (el destacado no es del original)

Todo lo indicado anteriormente implica un incumplimiento a lo establecido en la Ley 8220 que podría generar sanciones. Además, al no utilizarse esa herramienta de evaluación, no se permite valorar alternativas viables de acción para determinar que los beneficios de las regulaciones que incluyen trámites, requisitos o procedimientos para el administrado, sean superiores a sus costos.

## 2.4 Incumplimiento de acuerdo sobre capacitación de la Ley 8220

En el Acuerdo No 1 de la Sesión 28-2012 del 26 de abril del 2012, la Junta Directiva del BANHVI acordó lo siguiente:

> *"5) Implemente un plan de capacitación e inducción al personal de la institución, sobre los alcances de dicha legislación (ley 8220) y sus efectos en la gestión del Banco y del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda."*

En respuesta a lo anterior, en el oficio GG-ME-0483-2012 del 25 de mayo del 2012, la Gerencia General indicó lo siguiente:

> *"La Dirección Administrativa solicitó y se encuentra valorando propuestas de empresas capacitadoras para realizar próximamente una capacitación in house para 20 personas, para lo cual se seleccionará funcionarios de las diferentes unidades del Banco que tienen mayor contacto con nuestros usuarios, así como el Oficial de Simplificación de Trámites y la funcionaria de la Unidad de Admisibilidad. Posteriormente se estará valorando la necesidad de ampliar la capacitación a otros funcionarios."*

No obstante lo anterior, al consultar a la Dirección Administrativa si se realizaron capacitaciones (internas o externas) sobre los alcances de la Ley 8220, nos indicaron que en los registros mantenidos del 2012 al 2016, sólo se evidenció la asistencia de una funcionaria del Banco (de la Asesoría Legal) a un conversatorio denominado "Sanciones por incumplimiento a la Ley 8220 y su Reglamento para el Sector de la Construcción", realizado en el año 2012.

Lo detallado en los párrafos anteriores deduce que se no se realizó a cabalidad la ejecución de lo dispuesto en el punto No.5 del acuerdo emitido por la Junta Directiva.

Al respecto, la ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, dispone en el artículo No.29, lo siguiente:

> *El gerente general será el funcionario de mayor jerarquía administrativa del Banco y el responsable ante la Junta Directiva de la eficiente y correcta operación técnica y administrativa del Banco. Este funcionario tendrá las siguientes funciones:*
>
> *g) Ejecutar o hacer ejecutar* ***los reglamentos y los acuerdos y resoluciones*** *que dicte la Junta Directiva. Sin embargo, si el gerente general estimare que cualquiera de éstos es contrario a las disposiciones legales o a los intereses del Banco, deberá presentar sus objeciones por escrito, dentro de los ocho días siguientes a aquél en que se dictaron. Si la Junta mantuviere su resolución o acuerdo, el gerente general deberá dar cumplimiento a lo resuelto, pero quedará exento de responsabilidad en el caso. (el destacado no es del original)*

A su vez, las Normas operativas sobre la preparación, redacción, comunicación, ejecución y control de acuerdos de Junta Directiva del BANHVI, establecen el artículo No.14 Definición lo siguiente:

> *"Entiéndase por ejecución* ***la atención oportuna que de los Acuerdos de la Junta Directiva, tiene que llevar a cabo la Administración del Banco o las entidades autorizadas, en los términos, plazo y especificaciones otorgados por ese Órgano.*** *En el primer caso deberá haber siempre una unidad del Banco responsable de la ejecución. (el destacado no es del original)*

Todo lo indicado anteriormente evidencia un incumplimiento de la normativa vigente, en detrimento del control interno establecido. Además, al no estar debidamente capacitado el personal sobre los alcances de la Ley 8220, no se puede garantizar la correcta aplicación de esta norma en los trámites de atención al usuario que se realizan en el Banco.

## 3. CONCLUSION

En términos generales, y con excepción de las debilidades determinadas en el aparte 2. Resultados del presente informe, se concluye que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple con las directrices establecidas en la Ley 8220 y su Reglamento, en los aspectos que le son vinculantes.

.

## 4. RECOMENDACIONES

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

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

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**GERENCIA GENERAL**

**4.1** Cumplir con lo establecido en el punto No.5 del acuerdo No 1 de la Sesión 28-2012 de Junta Directiva, a fin de instruir a los funcionarios del BANHVI, que así lo requieran, sobre los alcances y actualizaciones de la Ley 8220. (Ref.2.4)

**Nivel de riesgo: Alto**

**DIRECCION FOSUVI**

**4.2** Realizar el foliado de los documentos que respaldan los trámites de los ciudadanos para tramitar permisos especiales o autorizaciones ante la Dirección FOSUVI, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa vigente. (Ref.2.1)

**Nivel de riesgo: Medio**

**4.3** Agilizar las gestiones que se encuentran en proceso para formalizar los convenios con otras entidades públicas, que permitan obtener la información de requisitos de bono familiar de vivienda y permisos especiales, a fin de que estos no tengan que solicitarse al usuario. (Ref.2.2)

**Nivel de riesgo: Alto**

**4.4** Realizar la evaluación de costo-beneficio cada vez que se emitan nuevos requisitos o se modifiquen los existentes, relacionados con el Bono Familiar de Vivienda y permisos especiales. Para ello se debe utilizar el Formulario Evaluación Costo Beneficio dispuesto en el Reglamento de la Ley 8220 (Ref.2.3)

**Nivel de riesgo: Alto**

MBA. Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno