



EVALUACIÓN INTEGRAL



Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos



Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

Evaluación Integral

***Programa de atención del déficit
habitacional para la población
de escasos recursos económicos***

2023

San José, Costa Rica

363.5
C8375ev

Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Evaluación y Seguimiento. Unidad de Evaluación.

Evaluación integral. Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Banco Hipotecario de la Vivienda. -- San José, CR : MIDEPLAN, 2023.

1 recurso en línea (294 p.)

ISBN 978-9977-73-275-6

Disponible en www.mideplan.go.cr

1. EVALUACION INTEGRAL. 2. VIVIENDA. 3. NECESIDAD DE VIVIENDA. 4. ASENTAMIENTOS HUMANOS. 5. CRECIMIENTO DE LA POBLACION. 6. POBREZA. I. Costa Rica. Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos. II. Banco Hipotecario de la Vivienda [Costa Rica]. III. Título.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan).
Área de Evaluación y Seguimiento (AES).
Unidad de Evaluación (UEV).

Equipo Evaluador Universidad de Costa Rica

Montserrat Alfaro Moscoso, Universidad de Costa Rica, coordinadora.

Juan Robalino Herrera, Equipo Evaluador.

Alejandra Pabón Páramo, Equipo Evaluador.

Shirley Paola Álvarez Villalobos, Investigadora de apoyo.

Valeria Lentini Gilli, Universidad de Costa Rica, Investigadora de apoyo.

Luis Oviedo Carballo, Universidad de Costa Rica, Investigador de apoyo.

Equipo Técnico

Karol Cruz Ugalde, Mideplan, co-coordinadora.

Ericka Valerio Mena, Mideplan, co-coordinadora.

Magaly Longhan Moya, Banhvi. Cristian Solano Sánchez, Banhvi.

Key Cortés Sequeira, Mivah.

Jennifer Vivas Escamilla, Mivah.

Sergio Zúñiga Gamboa, Mivah.

Revisión general

Eddy García Serrano, Jefe UEV, Mideplan.

Diseño y diagramación: Elbia Gisela Farias Atay.

Revisión filológica: Meylin Vargas Varela.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, San José, Costa Rica.

Apdo. Postal: 10127-1000 Tel (506) 2202-8400 E-mail: comunicación@mideplan.go.cr

Página web: www.mideplan.go.cr

Se permite la reproducción total o parcial, citando apropiadamente su fuente.

Publicado en marzo del 2023.

Tabla de contenidos

1. Introducción	9
2. Descripción general actual de la teoría de la intervención	10
2.1. Contexto general del Fosuvi	10
2.2. Contexto del entorno amplio	11
2.3. Objetivos del Fosuvi	36
2.4. Actores claves del Fosuvi	36
2.5. Lógica causal de la intervención	48
2.6. Factores externos	49
3. Descripción del diseño y proceso de evaluación	50
3.1. Objetivos, preguntas y alcance de la evaluación	50
3.2. Enfoque metodológico general	51
3.3. Técnicas e instrumentos para el levantamiento de datos	57
3.3.1. Instrumentos	64
3.3.2. Muestreo por técnica	65
3.4. Estrategia de sistematización y análisis de datos	69
3.5. Limitaciones y riesgos	77
3.6. Matriz de evaluación	78
4. Hallazgos	79
4.1. Pertinencia	79
4.1.1 Congruencia del diseño del programa	79
4.1.2 Congruencia entre los requisitos para acceder al BFV y las necesidades y características de la población objetivo	87
4.1.3 Mecanismos de elegibilidad que podrían favorecer las filtraciones	89
4.1.4 Mecanismos de difusión-información para la población objetivo	91
4.1.5 Vinculación del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	93
4.2. Eficiencia y calidad	95
4.3. Impacto	130
5. Conclusiones	156
6. Recomendaciones	164
Lecciones aprendidas	172
Referencias	174

Índice de figuras

Figura 1. Usos del Bono Familiar de Vivienda	11
Figura 2. Principales reglamentos asociados al Fosuvi	15
Figura 3. Situación-problema que atiende el Fosuvi	16
Figura 4. Déficit habitacional de Costa Rica. Definición tradicional y ampliada por FUPROVI	20
Figura 5. Porcentaje de hogares con más de tres personas. Total de hogares, y en condición de pobreza	21
Figura 6. Promedio de dormitorios por vivienda, y promedio de personas por hogar y por dormitorio. Costa Rica. 2015-2021	22
Figura 7. Evolución de la variable hacinamiento, según la definición de la OCDE/Eurostat y del INEC. 2011-2020	22
Figura 8. Proporción de personas que viven solas en la vivienda por grupos de edad en Costa Rica. 2020	23
Figura 9. Porcentaje de hacinamiento por hogar según quintil de ingresos del hogar, según definición de la OCDE. Costa Rica	24
Figura 10. Déficit habitacional total, según definición tradicional y otras alternativas	25

Figura 11. Zona y región. 2021. En porcentajes de viviendas	26
Figura 12. Proporción de personas menores de 18 años que residen en los hogares por grupos de análisis. 2021	33
Figura 13. Objetivos del Fosuvi	36
Figura 14. Funciones de la Junta Directiva del Banhvi	38
Figura 15. Entes que pueden optar por la condición de EA del SFNV	39
Figura 16. Áreas de mejora requeridas en las relaciones entre Fosuvi y actores	47
Figura 17. Alcance de la evaluación	51
Figura 18. Método de diferencias en diferencias	71
Figura 19. Problemas que atiende el Fosuvi y menciones en las entrevistas realizadas	80
Figura 20. Servicios y características de los inmuebles incluidos en el BFV	82
Figura 21. Resultados planificados y la situación de los hogares que postulan para el BFV	83
Figura 22. Establecimiento de los roles y funciones de los actores	84
Figura 23. Incongruencias entre los requisitos establecidos para acceder al BFV y las características de la población objetivo	89
Figura 24. Mecanismos de elegibilidad, acceso a productos y filtraciones	89
Figura 25. Situaciones que podrían favorecer filtraciones de población no objetivo	90
Figura 26. Acciones que podrían evitar filtraciones de población no objetivo	91
Figura 27. Adecuación de los mecanismos de difusión e información	93
Figura 28. Diagrama general del proceso de trámite de bono de vivienda	102
Figura 29. Diagrama general del proceso de trámite de proyecto de vivienda	105
Figura 30. Flujo de revisiones de los proyectos de vivienda a lo largo de las diferentes instancias participantes	107
Figura 31. Percepción del personal de entidades autorizadas respecto a la comunicación y coordinación	118
Figura 32. Percepción del personal del Banhvi respecto a la comunicación y coordinación	119
Figura 33. Percepción del personal de empresas desarrolladoras-constructoras respecto a la comunicación y coordinación	119
Figura 34. Satisfacción desde la perspectiva de las personas beneficiarias	121
Figura 35. Extracto del formulario de cumplimiento	124
Figura 36. Casos estrato 1 y 2 del 2017 al 2021 para los propósitos de bono de vivienda más populares	126
Figura 37. Razones de la baja colocación de bonos RAMT	127
Figura 38. Recurso financiero del 2017-2021	129
Figura 39. Distribución de bonos de vivienda por estrato de la muestra de las ENAHO 2014-2021	133
Figura 40. Efectos heterogéneos sobre el estado del piso para los estratos 1 y 2	138
Figura 41. Efectos heterogéneos sobre el estado del techo para los estratos 1 y 2	139
Figura 42. Efectos heterogéneos sobre el estado de las paredes exteriores para los estratos 1 y 2	139
Figura 43. Efectos heterogéneos sobre la condición de hacinamiento, según dormitorio, para los estratos 1 y 2	140
Figura 44. Efectos heterogéneos sobre la condición de hacinamiento, según aposento, para los estratos 1 y 2	141
Figura 45. Efectos heterogéneos sobre la tasa de participación para los estratos 1 y 2	142
Figura 46. Efectos heterogéneos, sobre la tasa de desempleo, para los estratos 1 y 2	143
Figura 47. Efectos heterogéneos sobre el logaritmo de las horas trabajadas para los estratos 1 y 2	144
Figura 48. Efectos heterogéneos sobre la disponibilidad para trabajar en los estratos 1 y 2	144
Figura 49. Efectos heterogéneos sobre el logaritmo de los años de educación en los estratos 1 y 2	146
Figura 50. Efectos heterogéneos sobre la variable “la persona finalizó secundaria” en los estratos 1 y 2	146
Figura 51. Efectos heterogéneos sobre la variable “al menos terminó noveno” en los estratos 1 y 2	147
Figura 52. Condiciones de vida que mejoraron	147
Figura 53. Distribución de las mejorías en las condiciones de vida, según sexo de la persona	149
Figura 54. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos de los siguientes problemas y que su situación mejoró parcial o totalmente al recibir el bono. Primer conjunto de variables de acceso	152
Figura 55. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos de los siguientes problemas y que su situación	

mejoró parcial o totalmente al recibir el bono.Segundo conjunto de variables de acceso	153
Figura 56. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos en los siguientes problemas y que su situación mejoró parcial o totalmente al recibir el bono.Tercer conjunto de variables (relacionadas a situaciones de riesgo)	154
Figura 57. Cambios en las oportunidades de trabajo e ingresos de las personas de la familia	154

Índice de tablas

Tabla 1. Artículo 59 de la Ley No.7052 y sus reformas	14
Tabla 2. Cantidad de viviendas y hogares, según estado físico de la vivienda y con definiciones alternativas de hacinamiento (por cantidad de personas por dormitorio, sin considerar características de las personas). Costa Rica	24
Tabla 3. Materiales de las viviendas de Costa Rica. 2021	27
Tabla 4. Servicios en las viviendas de Costa Rica. 2021	29
Tabla 5. Características sociodemográficas y de las jefaturas de las viviendas de Costa Rica. 2021	31
Tabla 6. Condición de pobreza e ingresos de los hogares en las viviendas de Costa Rica. 2021	34
Tabla 7. Ingresos de los hogares en las viviendas de Costa Rica. 2021	35
Tabla 8. Tipologización de actores mapeados	36
Tabla 9. Actores clave del Fosuvi: roles y funciones	37
Tabla 10. Entidades autorizadas del SFNV 2017-2021	39
Tabla 11. Actores que conforman el Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos	41
Tabla 12. Acciones del MIVAH en coordinación con otros actores del Sector	42
Tabla 13. Actores primarios del Fosuvi: roles/obligaciones	43
Tabla 14. Actores secundarios del Fosuvi: funciones	45
Tabla 15. Cadena de resultados del Fosuvi	48
Tabla 16. Marco evaluativo	50
Tabla 17. Parámetros de valoración	52
Tabla 18. Revisión documental: interrogantes de evaluación y temas de análisis	57
Tabla 19. Cantidad de observaciones y personas en el panel de datos 2014 - 2021	59
Tabla 20. Creación de los estratos	60
Tabla 21. Entrevista semiestructurada: interrogantes de evaluación y temas de análisis	61
Tabla 22. Actores entrevistados mediante instrumento semiestructurado	62
Tabla 23. Entrevistas estructuradas: interrogantes de evaluación y temas de análisis	62
Tabla 24. Personas entrevistadas mediante instrumento estructurado (encuestas)	63
Tabla 25. Grupo focal: interrogantes de evaluación y temas de análisis	64
Tabla 26. Cantidad de familias que recibió bono de vivienda de 2017-2021	66
Tabla 27. Socios implementadores por consultar mediante encuesta autoadministrada	67
Tabla 28. Personas entrevistadas para el análisis de caso	68
Tabla 29. Explicación de la estrategia de estimación de diferencias en diferencias en el tiempo	72
Tabla 30. Explicación de la estrategia de estimación de diferencias en diferencias con cohortes	74
Tabla 31. Síntesis del trabajo de campo	76
Tabla 32. Limitaciones y riesgos atendidos por el EE en el proceso	77
Tabla 33. Aspectos valorados para estimar el grado de pertinencia del diseño	79
Tabla 34. Elementos de la formulación en los objetivos del Fosuvi	82
Tabla 35. Elegibilidad y requisitos para acceder al BFV	88
Tabla 36. Vinculación del Programa, a través del PNDIP 2018-2022, con los ODS	94
Tabla 37. Resultados del Fosuvi en el período de evaluación para estratos 1 y 2	95
Tabla 38. Valoración de la eficiencia	96
Tabla 39. Valoración de la calidad	99
Tabla 40. Limitaciones de la población meta desde la perspectiva de las entidades autorizadas	103

Tabla 41. Ruta crítica y plazos del proceso de trámite de bono de vivienda ordinario	108
Tabla 42. Tiempos de revisión de solicitud de bono ordinario en entidad autorizada	109
Tabla 43. Duración de proyectos vs. plazo establecido	111
Tabla 44. Principales características de los sistemas empleados en relación con el proceso de trámite de bono de vivienda	113
Tabla 45. Evolución de los sistemas de apoyo al trámite y gestión documental para proyectos de vivienda, en el período 2017–2022.	115
Tabla 46. Índice de satisfacción	123
Tabla 47. Personal de Fosuvi vs proyectos y casos tramitados 2017-2021	128
Tabla 48. Personal de Fosuvi vs proyecto y casos tramitados 2017-2021	129
Tabla 49. Resultados de la evaluación para el criterio de impacto (estratos 1 y 2)	132
Tabla 50. Estadísticas descriptivas de las observaciones	135
Tabla 51. Efecto total de los bonos de vivienda sobre las variables de calidad de vivienda	138
Tabla 52. Efectos de los bonos de vivienda sobre el hacinamiento, según dormitorio y hacinamiento, según aposento	140
Tabla 53. Efectos de los bonos de vivienda sobre las variables del mercado laboral	141
Tabla 54. Efectos de los bonos de vivienda para cada variable dependiente en educación	145
Tabla 55. Necesidades, problemáticas y acceso a servicios antes y después de recibir el bono de vivienda	150

Índice de anexos

Anexo 1. Políticas públicas asociadas al Fosuvi	179
Anexo 2. Marco jurídico-normativo del Fosuvi	180
Anexo 3. Revisión de literatura sobre déficit habitacional	185
Anexo 4. Síntesis de la normativa nacional	190
Anexo 5. Tablas adicionales	192
Anexo 6. Asequibilidad de la vivienda	193
Anexo 7. Funciones del MIVAH en materia de política pública	198
Anexo 8. Mapeo de procesos de trámite de bono de vivienda y proceso de trámite de proyectos de vivienda	202
Anexo 9. Resumen de dificultades y limitaciones que tiene la población beneficiaria en relación con el trámite del bono, desde la perspectiva de personas beneficiarias, entidades autorizadas y empresas desarrolladoras-constructoras	202
Anexo 10. Exoneraciones fiscales para viviendas de interés social	203
Anexo 11. Percepción del personal del departamento de Análisis y Control de Banhvi	203
Anexo 12. Hallazgos desde la perspectiva de las empresas desarrolladoras constructoras	205
Anexo 13. Hallazgos sobre el recurso tecnológico	207
Anexo 14. Valoración de la comunicación	208
Anexo 15. Percepción de los actores de los procesos respecto a la comunicación y coordinación	211
Anexo 16. Dimensiones de calidad	212
Anexo 17. Resultados del método de diferencias en diferencias	215
Anexo 18. Resultados del método cualitativo	228
Anexo 19. Requisitos por propósitos del BFV	229
Anexo 20. Razones por las cuales los requisitos del BFV no son congruentes con las características de la población objetivo del Fosuvi	231
Anexo 21. Instrumentos	233
Anexo 22. Posibles vinculaciones entre el diseño del FOSUVI y los ODS	291

Abreviaturas y acrónimos

Agenda Nacional de Evaluación	ANE
Banco Hipotecario de la Vivienda	Banhvi
Bono Familiar de Vivienda	BFV
Cadena de Resultados	CdR
Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública	CICAP
Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos	CFIA
Comisión Económica para América Latina y el Caribe	CEPAL
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias	CNE
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	Conapam
Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Conapdis
Encuesta de Propósitos Múltiples de los Hogares	EPMH
Encuesta Nacional de Hogares	ENAHO
Enterprise Resource Planning (Sistema de planificación de recursos empresariales)	ERP
Equipo Evaluador	EE
Entidades Autorizadas	EA
Equipo Técnico	ET
Fondo de Subsidio para la Vivienda	Fosuvi
Fondo Nacional para la Vivienda	Fonavi
Fundación Promotora de Vivienda	FUPROVI
Índice de Pobreza Multidimensional	IPM
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	AyA
Instituto de Desarrollo Rural	INDER
Instituto de Fomento y Asesoría Municipal	IFAM
Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas	IICE
Instituto Mixto de Ayuda Social	IMAS
Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica	INEC
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	INVU
Ministerio de Ambiente y Energía	MINAE
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	Mideplan
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	MIVAH
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos	OCDE
Personas Adultas Mayores	PAM
Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública	PNDIP
Programa de Atención del Déficit Habitacional para la Población de Escasos Recursos Económicos	PDH
Programa Estado de la Nación	PEN
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	Setena
Sistema Financiero Nacional para la Vivienda	SFNV
Sistema Nacional de Información Territorial	SNIT
United Nations Habitat	UN-Habitat
United States Census Bureau	USCB
Universidad de Costa Rica	UCR

1. Introducción

Características centrales de la evaluación

Esta evaluación se realizó en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación (ANE) 2019-2022, la cual se encuentra incluida en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP) 2019-2022. La ANE “...se constituye como un mecanismo para estructurar el desarrollo de evaluaciones a intervenciones públicas con carácter estratégico del Gobierno de la República” (Mideplan, 2018, p. 3), por lo tanto, significa un “...avance significativo en el impulso a la cultura de evaluación en el país, siendo un esfuerzo mancomunado donde intervienen múltiples actores...” (idem).

Entre las intervenciones priorizadas para ser evaluadas en la ANE 2019-2022, se encuentra el Programa de Atención del Déficit Habitacional para la Población de Escasos Recursos Económicos (PDH), conocido como Fondo de Subsidio para la Vivienda (Fosuvi)¹, el cual se encuentra bajo la rectoría del Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos y es implementado por el Banco Hipotecario de la Vivienda -Banhvi- (Mideplan, 2022, p. 3).

De acuerdo con Mideplan (2022), su incorporación en la ANE surge del interés del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) y del Banhvi de evaluar la pertinencia del diseño, la calidad y eficiencia de los procesos y los cambios generados en su población beneficiaria, con la finalidad de generar evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del Fosuvi.

Por último, es importante indicar que esta evaluación es parte del cierre de la ANE 2019-2022 y que se operacionaliza en el marco del cambio de administración, lo cual conlleva variaciones en las personas jerarcas en instancias clave. Asimismo, que el objeto de evaluación está delimitado entre junio 2017 y enero 2021, lapso marcado por un contexto de estrechez fiscal y la entrada en vigor de la “Ley Fortalecimiento de las Finanzas Públicas” No.9635; circunstancias críticas agudizadas por la pandemia por COVID-19 y sus consecuencias económicas, sociales, sanitarias, entre otras.

El Fosuvi es un programa creado en 1986 mediante la Ley No.7052 que administra los recursos del Bono Familiar de Vivienda (BFV); este es un subsidio que facilita a los sectores de más bajos ingresos el acceso a la vivienda y opera como un complemento a la capacidad de endeudamiento (crédito de vivienda) de las familias.

Esta evaluación se realizó desde cuatro criterios, a saber: **pertinencia, eficiencia, calidad e impacto** y, al ser integral, permitió valorar el diseño, los procesos y los resultados.

Los actores vinculados con esta evaluación fueron personas que recibieron bono de vivienda, de los estratos 1 y 2; funcionarias de MIVAH y Banhvi a nivel estratégico y operativo, entidades autorizadas (EA) del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), empresas constructoras-desarrolladoras, otros socios de la implementación (como CNE, IMAS y CFIA), representantes de municipalidades y de grupos organizados. Al ser una evaluación centrada en el uso, todo el trabajo realizado por el EE se orientó a generar insumos para que cada uno de estos actores, en correspondencia con sus roles y funciones, pueda emprender acciones de mejora para la gestión e implementación del Fosuvi.

¹ Se utilizará Fosuvi o PDH como formas homólogas para referenciar la intervención por evaluar.

Este informe se estructura en seis capítulos. El primero está centrado en la introducción general del informe; el segundo, muestra la reconstrucción de la teoría del programa; el tercero, la estrategia metodológica de la evaluación; el cuarto detalla los principales hallazgos, según las interrogantes propuestas; el quinto contiene las principales conclusiones; y en el sexto se describen las recomendaciones para que los actores involucrados direccionen sus acciones y atiendan las áreas de mejora identificadas.

2. Descripción general actual de la Teoría de la Intervención

2.1. Contexto general del Fosuvi

El Estado costarricense ha emprendido una serie de acciones en materia habitacional. De acuerdo con MIVAH (2014), a principios del siglo XX las necesidades de vivienda fueron resueltas por el sector privado o los municipios. Con la Constitución Política de la República de Costa Rica (1949) se fundamentó el rol del aparato estatal en la facilitación de vivienda y el derecho a esta, por lo que se impulsó el desarrollo de las primeras urbanizaciones de interés social e inicia la planificación urbana.

Según esta fuente, durante la segunda mitad del siglo XX, la institucionalidad del sector creció y se reforzó, por el continuo interés estatal en la materia. Hasta la década del 70 y mediados de los 80, la política habitacional "...se basaba en un Estado que cumplía tanto las labores de constructor, como de proveedor de viviendas y de financista" (Szalachman, 2008, p. 57).

En la década del 80, y ante el aumento del déficit habitacional, la administración Monge Álvarez (1982-1986) declaró en emergencia nacional al "Sector Vivienda y Asentamientos Humanos", decisión que atrajo problemas asociados con la tenencia y la gestión de los proyectos -incluso algunas de estas soluciones no se concretaron- lo cual conllevó a que más tarde, esta acción fuera declarada inconstitucional (FUPROVI, 2018).

En esta misma línea actuó la administración Arias Sánchez (1986 - 1990), emitiendo una nueva declaratoria de emergencia en materia de "erradicación de tugurios", creándose la Comisión Especial de Vivienda (CEV) dentro de la Comisión Nacional de Emergencia lo que posibilitó, "...operar sin tener que aplicar los procedimientos concursales normales de contratación administrativa (licitación pública, privada o restringida)" (FUPROVI, 2018, p 51).

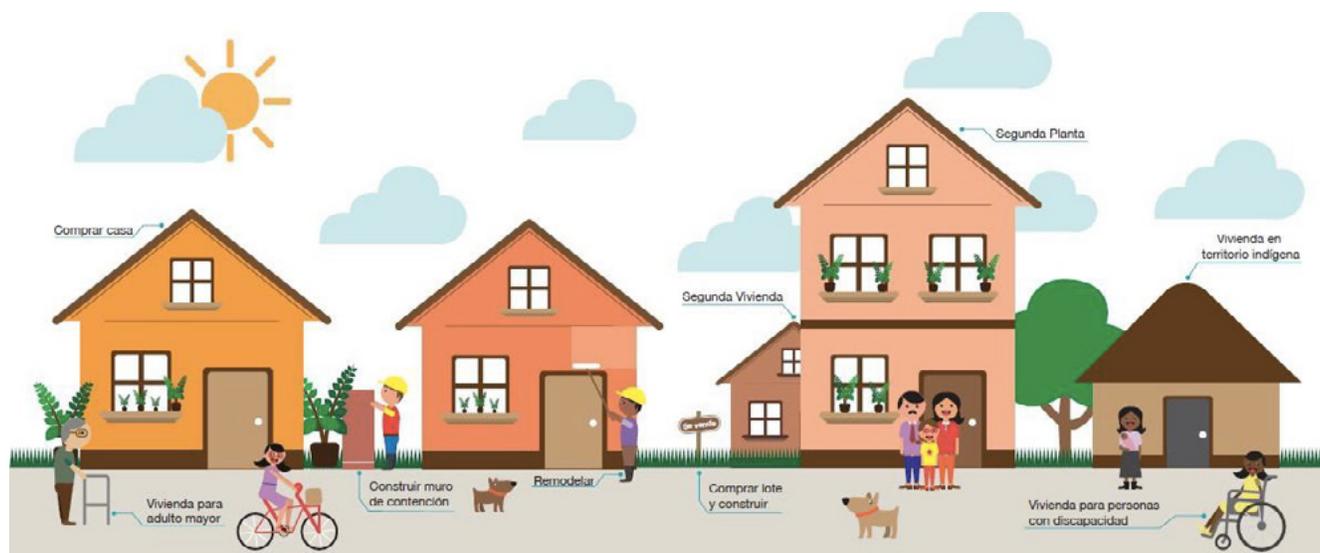
De acuerdo con Espinoza (2013), la promesa de campaña del entonces candidato presidencial Óscar Arias de construir 80 000 viviendas de interés social, precipitó una serie de presiones por parte de los grupos organizados; paralelamente, en un contexto de crisis económica, se buscaba estimular la economía delegando en el sector privado la construcción de esas viviendas.

Estas decisiones políticas, si bien contribuyeron a atender la situación del déficit, también produjeron otras situaciones:

...eso terminó siendo un gran problema porque no era solamente el dotar de infraestructura, sino que eran proyectos que nacían sin cumplir muchas veces con todos los requisitos legales porque, como era una declaración de emergencia, había que correr para hacerlos, los hacían y metían a la gente a vivir, y muchos de estos proyectos hasta la fecha están sin donaciones de calles públicas, sin donaciones de áreas comunales.

Entonces muchas veces las municipalidades no pueden darles servicios, no pueden construirles el salón comunal porque se quedó el lote ahí sin traspasar a nombre del INVU, o a nombre del mismo propietario original que existía... (Grupo Focal Municipalidades, 12 de septiembre, 2022).

Figura 1. Usos del Bono Familiar de Vivienda



Nota. Banhvi (2022).

Específicamente, la población objetivo del Fosuvi son los núcleos familiares o personas adultas mayores (PAM) en situación de vulnerabilidad o condición de pobreza que no tienen vivienda propia o aquellas que la tienen, pero que requieren ampliarla, mejorarla, terminarla o repararla, asimismo, se establece que este sea el único inmueble (Desaf, 2019).

Estas medidas permitieron paliar en forma bastante importante el déficit cuantitativo, dejando un poco de lado el problema cualitativo. Además, al no incluir dentro de las medidas los lineamientos de una planificación urbana, originaron un crecimiento desequilibrado entre las ciudades (Szalachman, 2008).

2.2. Contexto del entorno amplio

Política pública y planificación

En lo que atañe a las políticas que sustentan al Fosuvi, de acuerdo con el Programa Estado de la Nación (2018), a partir de la Declaración de los Derechos Humanos (1948) y del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), el acceso a una vivienda adecuada fue reconocido como un derecho humano. Costa Rica -suscriptora de ambos tratados- estableció en su Constitución Política que "...el Estado promoverá la construcción de viviendas populares y creará el patrimonio familiar del trabajador [sic]" (Constitución Política de la República de Costa Rica, 1949, artículo 65). Lo anterior se complementa con el artículo 50, el cual reza:

El Estado procurará el mayor bienestar a todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.

Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Por ello, está legitimada para denunciar los actos que infrinjan ese derecho y para reclamar la reparación del daño causado.

El Estado garantizará, defenderá y preservará ese derecho...

Toda persona tiene el derecho humano, básico e irrenunciable de acceso al agua potable, como bien esencial para la vida. El agua es un bien de la nación, indispensable para proteger tal derecho humano... tendrá prioridad el abastecimiento de agua potable para consumo de las personas y las poblaciones. (Constitución Política de la República de Costa Rica, 1949, artículo 50)

Interesa destacar, bajo los marcos normativos indicados, el acceso a la vivienda adecuada, es una aspiración del desarrollo humano sostenible a la cual "...se articula la política nacional orientada a favorecer a las familias de menores ingresos que no pueden satisfacer esta necesidad por la vía de la compra en el mercado privado... A pesar de ello, Costa Rica no es ajena a la tradición latinoamericana de políticas de vivienda desvinculadas de las políticas de ordenamiento territorial" (Programa Estado de la Nación, 2017, pp. 8-9). A continuación, se sintetizan los instrumentos de política aplicables al período de evaluación del Fosuvi:

- **Política Nacional de Ordenamiento Territorial (PNOT) 2012 - 2040:** busca integrar objetivos comunes entre una serie de actores institucionales y, al mismo tiempo, constituir una guía para la planificación estratégica del territorio nacional con una perspectiva de largo plazo y coordinación interinstitucional. La PNOT es un instrumento de planificación estratégica para el direccionamiento, a largo plazo, de las acciones del Estado -mediante los Planes Nacionales de Desarrollo (PND)-, cuya finalidad es alcanzar una serie de objetivos comunes. Asimismo, los lineamientos estratégicos, que aspiran a convertirse en una "visión país", serán expresados de forma operativa en el Plan Nacional de Ordenamiento Territorial (PNOT) que será el instrumento interinstitucional para la coordinación de agendas, acciones legales, administrativas y financieras (MIVAH, 2013)
- **Política Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (PNVAH) 2013 – 2030 y su Plan de acción:** sustentada en el enfoque de Derechos Humanos, busca impulsar la vivienda adecuada y polifuncional, los asentamientos humanos que promuevan la integración y la cohesión social y el hábitat participativo, inclusivo y sustentable. Procura la ejecución de lineamientos y acciones estratégicas, dirigidas a las personas y hogares de todos los estratos socioeconómicos, especialmente de la población en condiciones de pobreza, riesgo, vulnerabilidad y exclusión social. Para ello, se propone el fomento de acciones estructuradas dentro de un esquema de coordinación y responsabilidad compartida entre las instituciones públicas, las municipalidades, las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado (MIVAH, 2014). Explícitamente en la PNVAH se indica que:

La Política reconoce el gran aporte que ha significado la creación del SFNV, en materia de la contención del déficit habitacional en Costa Rica, mismo que, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es el más bajo de América Latina.

No obstante lo anterior, la Política también plantea que es necesario incrementar y diversificar la capacidad del SFNV, con el fin de consolidar la sostenibilidad de sus programas y aspirar a un aumento en los recursos financieros disponibles para la gestión y el desarrollo de vivienda. (MIVAH, 2014, p.29)

²Se utiliza en concepto de vivienda adecuada de ONU-Hábitat (2022) que plantea que esta "debe proveer más que cuatro paredes y un techo" e incorpora siete elementos, a saber: seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural".

³Dentro de esta se ubica el Fosuvi.

⁴En el Anexo 1 se aporta información adicional respecto a estas tres políticas públicas.

⁵De acuerdo con MIVAH (2018), la PNOT no generó los lineamientos técnicos específicos en materia de planificación y desarrollo urbano, es decir, la guía práctica para el trabajo y la gestión de ciudades.

- **La Política Nacional de Desarrollo Urbano 2018-2030 (PNDU) y su Plan de acción 2018-2022:** sitúa la promoción del ordenamiento de las ciudades mediante un enfoque de desarrollo urbano sostenible. Así se impulsa la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, el aumento de la eficacia y productividad de las ciudades como entidades colectivas determinantes para aumentar la competitividad económica y social del país. Asimismo, pretende dar una orientación política con acciones que posibiliten atender el compromiso de implementar la nueva agenda urbana, contribuir al logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, particularmente, a partir del punto de entrada prioritario “infraestructura resiliente y comunidades sostenibles” (MIVAH, 2018). De acuerdo con el MIVAH, ambos instrumentos fueron oficializados mediante Decreto Ejecutivo No.41 136- MIVAH -PLAN-MINAE- MOPT y fueron formulados gracias al trabajo de personas técnicas y jefes del Consejo Nacional de Planificación Urbana (CNPU) (MIVAH, 2018).
- **Estrategia Puente a la Comunidad:** se inserta en el marco de la “Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza Puente al Bienestar” la cual, incorporó la dimensión territorial. Se orienta a: conservar las áreas urbanas y prevenir su deterioro; rehabilitar las áreas urbanas con oferta insuficiente para la demanda existente de servicios, conectividad o infraestructura; atender asentamientos informales o vulnerables y desarrollar áreas urbanas bien servidas y localizadas; aspira fortalecer la convivencia comunitaria y el arraigo en el territorio (MIVAH, 2022). Esta política permitió la priorización de 45 distritos, donde se busca atender de manera integral la salud, la educación, el trabajo y la vivienda. De acuerdo con el MIVAH (2022), la articulación entre instituciones es primordial, por lo que se crea el Plan Territorial que conjunta la oferta programática de más de 40 instituciones públicas en el territorio.

Normativa

Según se verifica en la ficha descriptiva del Fosuvi (Desaf, 2019), este dispone de un amplio marco normativo conformado por leyes, reglamentos y directrices que posibilitan la regulación de su gestión e implementación (Anexo 2); dentro del cual destaca la Ley No.7052 y sus reformas, en donde se establecen los roles de los actores involucrados, el manejo de los recursos disponibles (y las implicaciones en caso de que haya un uso inadecuado), algunos de los procedimientos centrales para la gestión e implementación del Fondo, especificaciones de los productos que se generan (tipos de BFV) y las exenciones fiscales para las viviendas financiadas. Asimismo, se identifican una serie de leyes conexas que posibilitan la implementación del programa.

Dada la relevancia que tiene el artículo 59 de la Ley No.7052, para el análisis particular de los productos diseñados para los estratos 1 y 2; a continuación, se sintetizan sus elementos más relevantes (Tabla 1):

⁶De acuerdo con Solano y Aguilar (2021), los estudios y recomendaciones técnicas de las políticas y planes como la PNVAH 2013-2030, el PNDU y autoridades del sector, promueven el desarrollo de vivienda con mayor densidad, con la finalidad de hacer uso más racional del suelo urbano lo cual es de suma importancia en zonas como la Gran Área Metropolitana (GAM). Los autores plantean que la densificación posibilita "...acercar la vivienda destinada a estratos socioeconómicos bajos a zonas urbanas mejor equipadas, con capacidad de infraestructura y carga y, especialmente, cercanía a servicios sociales, fuentes de trabajo y otras ventajas que ofrecen las centralidades" (p.40).

⁷Conferencia de la ONU Hábitat III, Quito, Ecuador, octubre del 2016.

⁸El CNPU está integrado por el MIVAH, Mideplan, MINAE, MOPT, INVU, IFAM, CNFL, AyA y la CNE, y de su secretaria ejecutiva; creado mediante Decreto Ejecutivo 31062-MOPT-MIVAH-MINAE.

Tabla 1. Artículo 59 de la Ley No.7052 y sus reformas

Elementos centrales	
Poblaciones especiales	<p>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.</p> <p>Igual derecho tendrán quienes, por su condición de persona adulta mayor o con discapacidad, no puedan realizar labores que les permitan el sustento o no posean núcleo familiar que pueda brindárselos.</p>
Distribución de recursos	<p>Hasta un cuarenta por ciento (40%) de los ingresos anuales del Fosuvi para subsidiar, mediante las EA del SFNV, la adquisición, segregación, adjudicación de terrenos, obras de urbanización, mejoras, construcción de viviendas, en caso de proyectos individuales o colectivos de erradicación de tugurios y asentamientos en precario, localizados en zonas rurales o urbanas, para las familias cuyos ingresos sean iguales o inferiores a un salario mínimo y medio de un obrero no especializado de la industria de la construcción o que hayan sido declarados en estado de emergencia.</p>
Costos de administración	<p>Los costos de administración de este tipo de programas por parte de las EA dada su complejidad, que en ningún caso serán superiores a un 5% del monto total del proyecto.</p>
Destino	<p>La Junta Directiva podrá destinar parte de esos recursos a la realización de proyectos de construcción de vivienda, para lograr la participación de interesados organizados en: cooperativas, asociaciones específicas, asociaciones de desarrollo o asociaciones solidaristas, así como para atender problemas de vivienda ocasionados por situaciones de emergencia o extrema necesidad.</p>

Nota. Información de Ley No.7052, artículo 59.

Aunado a lo anterior, se han generado una serie de reglamentos (Anexo 2) que posibilitan operacionalizar los lineamientos estipulados en la legislación vigente, cuya aprobación es potestad de la Junta Directiva del Banhvi; entre ellas se destacan (Figura 2):

⁹De acuerdo con Solano y Aguilar (2019), el aumento del presupuesto asignado al art. 59 (de un 20% a un 40%) fue dar mayor atención a los casos de precarios; no obstante, "...el comportamiento de los últimos años, los bonos para erradicación de tugurios (y precarios) con cargo al Art. 59 tienen una participación insignificante en el total de los BFV entregados: tan solo de un 0,5%" (p. 33).

Figura 2. Principales reglamentos asociados al Fosuvi

Reglamentos destacados	Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda → regula el funcionamiento del Fosuvi, según lo dispuesto en la Ley No.7052, los procedimientos y condiciones aplicables a los créditos de corto y largo plazo del SNFV, sus garantías de las operaciones, las viviendas de interés social y el financiamiento que puede otorgar el BAHVI a sus entidades autorizadas (art 1). Se destaca que a este se le han realizado 30 reformas entre 1996 y 2017.
	Lineamientos reglamentarios para la aplicación procedimental del artículo 169 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda → normas que rigen cuando se detecten anomalías y faltas en el procedimiento de entrega y disposición de los recursos del BFV. Para ello, establece un procedimiento administrativo que posibilita determinar si se sanciona o no a quienes han recibido el subsidio, con la finalidad de proteger sus derechos y los fondos públicos invertidos.
	Reglamento de exenciones fiscales y otros beneficios de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda → permite regular las exenciones fiscales y otros beneficios establecidos en la Ley No.7052 y sus reformas.
	Reglamentación específica para los productos del Fosuvi → Reglamento de bono para Segunda Vivienda Familiar; Reglamento Programa Adulto Mayor.

Nota. Información de Banhvi (2000), Banhvi (2017a), Ley No. 7052.

Situación-problema que atiende el Fosuvi

La evidencia disponible asocia al Fosuvi con la atención del Déficit habitacional como problema central; mediante el análisis de sus causalidades, es posible afirmar que su complejidad es alta y, para su atención, precisa del concurso de una serie de actores que posibiliten, de forma integrada, generar procesos orientados a un mismo fin. En la Figura 3, se sintetizan los elementos más relevantes para su explicación.

Figura 3. Situación-problema que atiende el Fosuvi



Si bien es cierto el problema que busca atenderse mediante el Fosuvi desde su creación ha sido el déficit habitacional -tanto cuantitativo como cualitativo-, su análisis demuestra múltiples elementos que lo causan y que refieren a condiciones de índole estructural que se han complejizado en estos 36 años de existencia del programa.

En primer lugar, interesa destacar que Costa Rica se ha tornado una sociedad más desigual en cuanto a la **distribución de la riqueza -derivando en pobreza estructural-**; de acuerdo con Szalachman (2008) existe una estrecha relación entre pobreza, déficit habitacional e ingreso "... solo un cuarto de los hogares extremadamente pobres y un tercio de los pobres

no presentan déficit [SIC] habitacionales” (p. 51). Ahora bien, la exclusión no solo se manifiesta en esta área, actualmente la medición de las condiciones de pobreza desde el método multidimensional posibilita integrar a esta no solamente la falta de ingresos, sino la afectación por otras carencias en dimensiones como la educación, la salud, la vivienda, el trabajo y la protección social (Programa Estado de la Nación, 2017).

De acuerdo con Badilla y Cerdas (2013), desde la década del 80 (momento en que se creó el SFNV), la crisis económica “... implicó un agravamiento de la penuria de vivienda en los sectores sociales con menores ingresos y motivó el surgimiento de numerosos comités de lucha por vivienda en diferentes barrios del país, principalmente del Área Metropolitana de San José, así como de varios frentes de lucha por vivienda” (p. 6).

Otro elemento que destaca es la curva del valor del suelo, es decir “...entre más acceso a los bienes y servicios urbanos tiene, el suelo se vuelve más caro y se vuelve más restrictivo, y entre menos acceso a los bienes y servicios, se vuelve más barato” (Comunicación personal, 06 de septiembre, 2022). Diversas fuentes documentales han desarrollado de forma amplia la relación entre **el mercado del suelo urbano** y los asentamientos humanos, por ende, con la vivienda adecuada. La forma en que se ha desarrollado el proceso urbanístico (mostrando problemas en cuanto a la planificación urbana y la ausencia de una política de suelos), ha venido a encarecer el valor de la tierra y, aquellos de menor costo, suelen estar ubicados en zonas carentes de servicios básicos.

Lo anterior, deriva en dos consecuencias esenciales para comprender la complejidad del déficit habitacional del país, por un lado, “la ocupación de zonas vulnerables a amenazas naturales, áreas ambientalmente vulnerables o de suelos muy fértiles, producto de una insuficiente normativa creada para limitar el crecimiento urbano en estas (falta de planes reguladores)” (MIVAH, 2018).

Al respecto, Costa Rica, por su ubicación geográfica, presenta importantes riesgos ante desastres, es decir, existen amenazas naturales. Simultáneamente, se identifican las amenazas antropogénicas que han devenido en contaminación (del aire, del suelo, congestión vial, entre otros) y que “...en tiempos de cambio climático parecen estar incrementando su gravedad con eventos con máximos o mínimos de precipitación más graves” (MIVAH, 2018, p. 17); ambas se configuran en una causa, cuya consecuencia es que, a raíz de estos eventos, las familias pierden su vivienda, con el agravante de no disponer de recursos suficientes (o pólizas) para comprar otra o arreglar la afectada.

Por otro lado, la tendencia a desarrollar vivienda social financiada con el BFV se da en zonas donde la tierra es más asequible, pero que,

...en ausencia de criterios acordes con políticas de ordenamiento territorial, en la asignación de las ubicaciones ha privado la lógica del mercado. Las viviendas se construyen en terrenos de precio relativamente bajo, en los que a menudo no están disponibles todos los servicios urbanos requeridos; en consecuencia, el proyecto debe suministrarlos, lo que encarece el costo final de la solución. (Programa Estado de la Nación, 2017, p. 9)

En este orden de ideas, el déficit cuantitativo genera contingentes poblacionales (en especial, aquellos socialmente vulnerables por edad, escolaridad, género, etnia, nacionalidad o por condición de discapacidad, participación informal en el mercado laboral y el desempleo), quienes quedan excluidos de la posibilidad de satisfacer su necesidad de vivienda, dado que no cuentan con recursos propios para comprar o alquilar una, siendo este el caldo de cultivo para la creación y crecimiento de los “asentamientos informales”.

De acuerdo con Solano y Aguilar (2019), este término refiere a una “condición” no formal: “...coexisten tugurios, precarios y otras condiciones de ocupación; por ejemplo, familias a las que se entregó bonos y construyeron sus casas en el mismo sitio y que, sin embargo, aún no cuentan con la propiedad legal del inmueble” (p.53). Continúan explicando que, “...asentamientos en precario y asentamientos informales no son sinónimos, aunque haya una tendencia a equiparar ambos términos... los asentamientos en precario están contemplados dentro de los asentamientos informales, pero no todo asentamiento informal es un asentamiento precario” (ídem).

Pese a los reiterados esfuerzos que el Estado costarricense ha emprendido para la erradicación de estos asentamientos, la realidad es que las causas y consecuencias descritas con anterioridad inciden en que estos persistan e, incluso, que “...aparte de que no han podido ser eliminados del todo, han empezado un proceso de densificación... los asentamientos informales continúan en los mismos sitios pero con más gente, y esto se vio mucho por ejemplo, con lo que aconteció hace algunos años con la pandemia, en el sentido de que las condiciones de hacinamiento y las condiciones inadecuadas de acceso a bienes y servicios -incluidos los servicios de salud -en algunas de estas poblaciones generaron situaciones importantes” (Comunicación personal, 06 de septiembre, 2022).

Déficit habitacional en Costa Rica

El presente apartado realiza estimaciones del déficit habitacional tanto cuantitativo como cualitativo, y analiza las características de las residencias y habitantes de aquellas que se encuentran en condición deficiente, con el objetivo de identificar los grupos de la población en condición de mayor vulnerabilidad.

Concepto de déficit habitacional en Costa Rica y evolución del indicador

El **déficit habitacional** se ha constituido como uno de los indicadores de mayor interés en materia de vivienda y, aunque su definición varía según la fuente, oficialmente en Costa Rica mide lo que se conoce como el faltante natural o déficit cuantitativo al que se suma el déficit cualitativo (MIVAH, 2014; FUPROVI, 2017). Para dimensionar el tamaño del déficit se calcula cuántas viviendas faltan y cuántas tienen carencias cualitativas en relación con el total de viviendas ocupadas en un momento y territorio.

Antes de profundizar en los conceptos de déficit cuantitativo y cualitativo, conviene aclarar el concepto de **vivienda**. El concepto que se utiliza en Costa Rica (y el cual es el mismo al utilizado por UN-Habitat) se refiere a la estructura física que utilizan los seres humanos para dormir, preparar y consumir los alimentos; así como para protegerse de las inclemencias del tiempo. Existen viviendas individuales (que alojan a hogares individuales) y viviendas colectivas. La **vivienda individual** es el recinto separado e independiente destinado a alojar a **uno o más hogares particulares**. Por ejemplo, para la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) el objeto de estudio son las viviendas individuales (INEC, 2013).

El **déficit cuantitativo** se refiere la cantidad de viviendas que hacen falta para que cada hogar tenga una residencia sin compartir el espacio. Para medirlo se calcula la diferencia entre el número de viviendas individuales ocupadas (VIO) y la cantidad de hogares¹⁰.

El **déficit cualitativo** valora las viviendas ocupadas en dos aspectos: a) estado físico y b) condición de hacinamiento de sus

habitantes. Ambos aspectos requieren de la conceptualización sobre lo que puede considerarse un estado como deficiente u óptimo. El INEC (2021) establece la condición del **estado físico** de la vivienda de acuerdo con la calificación que realiza de tres de sus **componentes**: las paredes exteriores, el techo y el piso. A partir de esa calificación clasifica el estado de las viviendas en las siguientes categorizaciones:

- a. Vivienda en **buen** estado, que son las viviendas que presentan al menos dos componentes en buen estado y el otro en estado regular,
- b. Vivienda en estado **regular**: cuando al menos uno de los componentes no presenta ningún deterioro y los otros dos requieren de alguna reparación, **sin que ello represente un peligro** para los habitantes,
- c. Vivienda en **mal** estado: se consideran en este grupo las viviendas en las que **al menos un componente** presenta un **grave deterioro** y los otros dos requieren alguna reparación, lo que constituye en alguna medida un peligro para las personas que la habitan.

También el INEC (2021), en coincidencia con UN-Habitat (2018), define **hacinamiento por cantidad de dormitorios** como la relación entre el total de personas que residen en una vivienda y el número de habitaciones exclusivas para dormir. Si la cantidad de personas por dormitorio es mayor a tres, o cuando la vivienda no cuenta con dormitorios y está habitada por más de dos personas se considera hacinada. El hacinamiento o que la cantidad de residentes excedan la capacidad de la vivienda es un factor negativo para la calidad de vida de un hogar. Una vivienda en condición de hacinamiento genera situaciones que ponen en peligro la integridad de las personas, su independencia y privacidad, debido a las dinámicas que se pueden gestar por la cohabitación a lo interno de la estructura (Arriagada Luco, 2003).

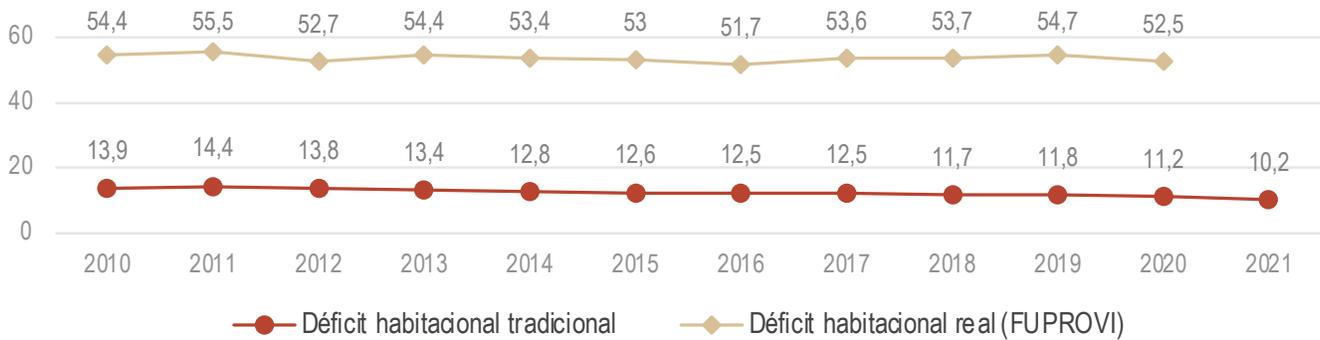
El déficit cualitativo **tradicional** en Costa Rica se calcula como la cantidad de viviendas malas (independientemente del hacinamiento de sus residentes) sumado a la cantidad de viviendas regulares o buenas con hacinamiento (independientemente de sus condiciones físicas).

El tamaño del déficit habitacional total (cuantitativo y cualitativo) varía en gran medida cuando los conceptos para el cálculo se modifican. Por ejemplo, FUPROVI que, a partir del año 2008, publica los “Informes de la Situación de la Vivienda y Desarrollo Urbano”, señala que la manera tradicional de calcular el déficit cualitativo genera un subregistro sobre la situación del parque habitacional del país. En su informe de 2017, explica con detalle las dos particularidades por las cuales se da esta situación, específicamente, en cuanto al estado físico de las viviendas. Primero, porque en el cálculo, solo se contabilizan las viviendas regulares con hacinamiento, que representan menos de 10% de las viviendas en estado regular y que deja por fuera un importante número de viviendas con necesidad de reparación. Segundo, porque las viviendas clasificadas en buen estado podrían tener alguna deficiencia y solo se suman al déficit aquellas con hacinamiento y que representan menos del 20% de las viviendas en estado bueno (FUPROVI, 2017).

Considerando estos elementos, en su informe anual de la situación del sector vivienda, FUPROVI incluye el cálculo tradicional (oficial) y otro ampliado que incorpora en la estimación toda vivienda con al menos alguna necesidad de reparación (grave o no). De esta manera, en 2017, el déficit tradicional pasaba de ser 12,5% de las viviendas ocupadas a 53,6% con el concepto ampliado; y, en 2020, de 11,2% a 52,5% (FUPROVI, 2020). (Figura 4).

¹⁰Según el INEC (2021) un hogar es “la persona sola o grupo de personas, con o sin vínculos familiares, que son residentes habituales de una vivienda individual, que comparten y participan entre sí de la formación y/o [sic] utilización de un mismo presupuesto, elaboran y/o consumen en común los alimentos. No se consideran miembros del hogar el servicio doméstico o su familiar (aun cuando resida habitualmente en la vivienda) ni alguna persona pensionista o su familiar en la vivienda.” (p15).

Figura 4. Déficit habitacional de Costa Rica. Definición tradicional y ampliada por FUPROVI



Nota. Información de las ENAHO, FUPROVI (2020)

Solano (2021) coincide con el cuestionamiento que hace FUPROVI y agrega que la manera oficial de calcular el hacinamiento responde a realidades diferentes a las de la actualidad en el país. Definir que más de tres personas por dormitorio se considere hacinamiento, descuida situaciones que podrían ser no óptimas, como la de tres personas en un único dormitorio, o dos dormitorios y seis ocupantes. El autor señala que como los hogares costarricenses actualmente no son tan numerosos y, en promedio, están conformados por tres miembros o menos, la definición de hacinamiento debería variar. Aunque apunta a esta debilidad en el cálculo, el documento no incluye estimaciones alternativas en este aspecto, aunque sí en cuanto al estado físico. Sobre este último, a diferencia de FUPROVI, Solano (2021) incluye en el cálculo todas las viviendas en estado regular y a las viviendas buenas solo si presentan hacinamiento (tradicional, de más de tres personas por dormitorio) (p.56). No incluye las viviendas buenas con alguna condición regular. De esta manera, en 2017, el déficit tradicional pasa de ser 12.5% de las viviendas ocupadas a 42,2% con el concepto nuevo y, en 2020, de 11,2% a 43,2% (Solano, 2021).

En Costa Rica, el análisis de la condición de los hogares en relación con la vivienda también se utiliza en la medición del índice de pobreza multidimensional (IPM). Este índice incluye más que solo el ingreso de los hogares para identificar aquellos en condición de pobreza. El IPM es calculado tomando en cuenta las carencias que enfrentan los hogares en cinco dimensiones, entre las cuales se incluyen el estado físico de la vivienda y el acceso a salud (que se mide según las características de la vivienda). Las otras tres dimensiones son educación, trabajo y protección social.

En el IPM, el **hacinamiento** es considerado una carencia y se clasifica en esta condición a aquellos hogares en viviendas que cumplan alguna de las siguientes situaciones: viviendas con menos de 30 metros cuadrados de construcción con dos residentes; viviendas con menos de 40 metros cuadrados de construcción en donde residan de tres a seis personas; viviendas con menos de 60 metros cuadrados de construcción en las que residan siete personas o más. Es decir, para el IPM el concepto de hacinamiento incorpora la relación entre residentes de la vivienda y los metros cuadrados de construcción. De acuerdo con INEC (2014), cuando se observan los datos suministrados por la ENAHO, el hacinamiento medido de esta manera, ha mostrado una reducción paulatina debido a que los hogares cada vez se han vuelto más pequeños en número de integrantes. Al analizar los tipos de hogar, según los últimos censos nacionales (1984, 2000 y 2011), se observa un constante decrecimiento de hogares extensos y compuestos, mientras que los hogares formados por parejas sin hijos, los monoparentales o los unipersonales han adquirido cada vez más importancia (INEC, 2015).

El resultado de medir hacinamiento, según el IPM, presenta diferencias con respecto a medirlo través de la simple cantidad de personas por dormitorio. En 2021, la cantidad de hogares en condición de hacinamiento, según el IPM, era de 73 173 hogares

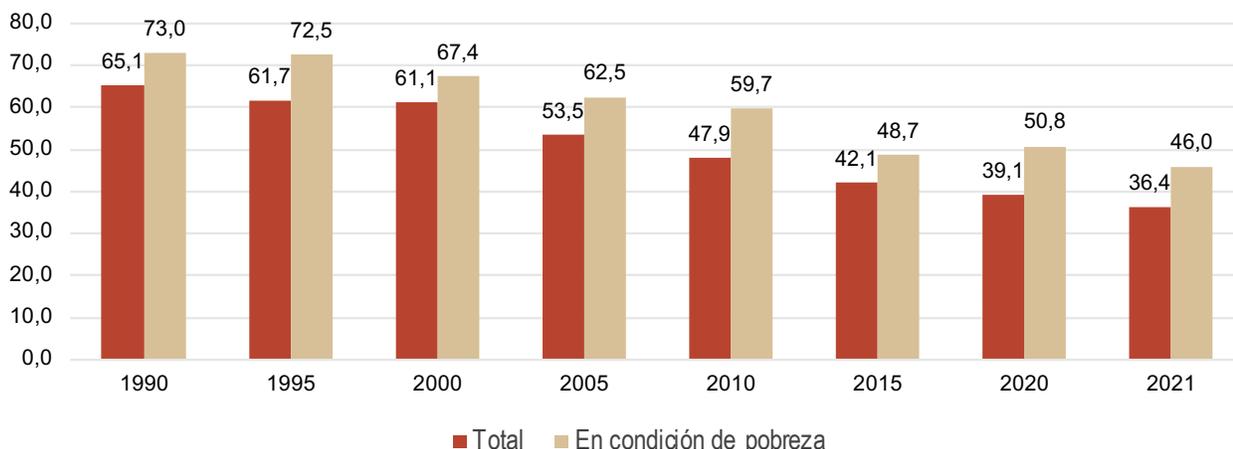
(4,4% del total); ese mismo año, la proporción de viviendas con más de tres personas por dormitorio (la otra definición utilizada por el INEC) era de 1,5% (1,9% en 2020). Independientemente de la medida utilizada, el hacinamiento ha ido bajando.

En la **dimensión salud** del IPM, que se **relaciona con servicios en la vivienda**, el índice mide la carencia de servicio de agua y eliminación de excretas en el inmueble, así como carencias para la apropiada eliminación de basura. La única variable incluida que no se relaciona con la vivienda es la de contar con seguro de salud. Se consideran con privación de servicio de agua aquellos hogares en viviendas sin tubería de agua dentro de esta o con agua proveniente de pozo, río, quebrada o naciente, lluvia u otra fuente que no sea acueducto.

En el análisis del IPM y sus componentes, es posible observar que justamente las dimensiones de vivienda y salud son las dos que más contribuyen con la pobreza por las carencias que en ellas se observan. En 2021, contribuyeron particularmente el componente del mal estado del techo o piso (con necesidad de reparación) y el mal estado de las paredes, tanto en zonas urbanas como rurales. En términos de las condiciones de salud, en cambio, las zonas rurales muestran más privaciones, principalmente en servicio de agua y de eliminación de basura (INEC, 2021).

A nivel **internacional**, sobre la condición física de las viviendas, UN-Habitat (2018) señala que las tasas de privación más severas se concentran en servicios deficientes como goteras en el techo, sin baño o ducha y sin inodoro interior, o una vivienda demasiado oscura. Al igual que el INEC, UN-Habitat define **hacinamiento** a partir de **más de tres personas por dormitorio**, pero aclara que esta medición obedece principalmente al cálculo para países en desarrollo. En la actualidad, prácticamente solo países de África y Asia cuentan con cuatro o más personas por hogar, y la tendencia promedio por hogar aun en esos países se ha ido reduciendo (UN, 2019). En el caso de Costa Rica, en 2021, el 36,4% tenía más de tres personas en el hogar, aumentando al 46% en hogares en condición de pobreza (Figura 5). Hasta el año 2009 la mayoría de los hogares tenía más de tres personas, y en hogares pobres la proporción era mayoría hasta el 2014. Actualmente, un 39,8% de los hogares tiene una o dos personas por hogar, un 33,1% en el caso de hogares en condición de pobreza.

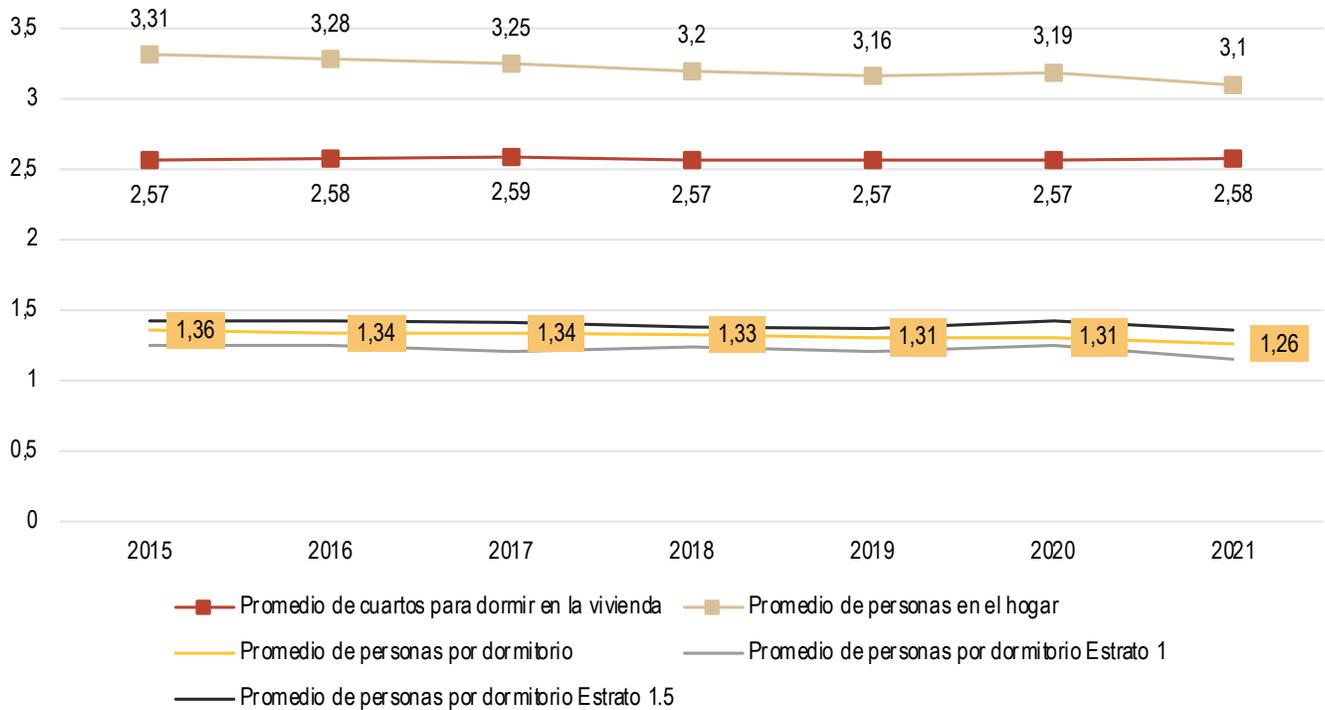
Figura 5. Porcentaje de hogares con más de tres personas. Total hogares y en condición de pobreza



Nota. Información de las ENAHO y EHPM.

El promedio de personas por hogar en Costa Rica en 2021 alcanzó su punto más bajo, con 3,1 personas, y 1,26 personas promedio por dormitorio; por su parte, el promedio de cuartos para dormir por vivienda se ha mantenido relativamente constante en alrededor de 2,6 por vivienda (esta variable es física y no demográfica, por lo tanto, se espera que sea más estable). El promedio por dormitorio tiende a ser mayor en el estrato 1,5 y menor en el estrato 1 de ingresos (Figura 6).

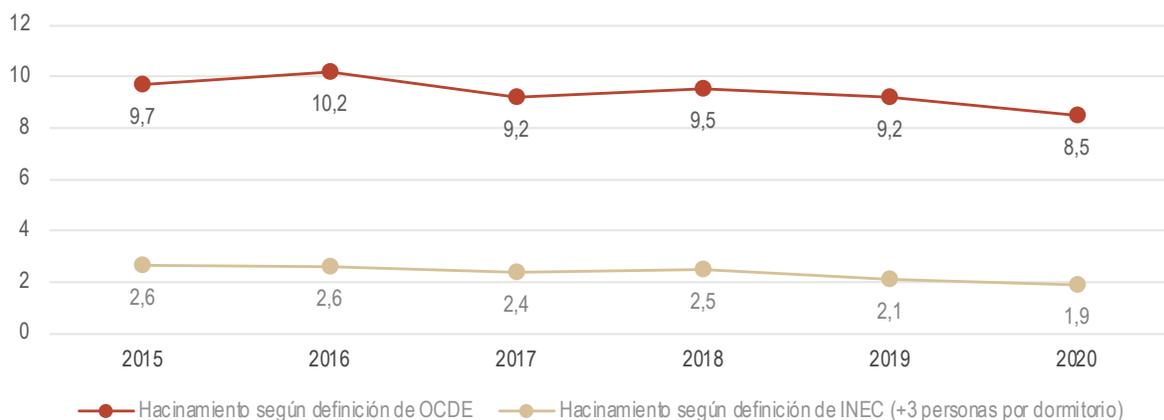
Figura 6. Promedio de dormitorios por vivienda, y promedio de personas por hogar y por dormitorio. Costa Rica. 2015-2021



Nota. Información de las ENAHO.

En países de la OCDE, el hogar promedio contiene 1,7 habitaciones por persona, una cantidad mayor que la de Costa Rica, con 1,2 habitaciones por persona (OCDE, 2022). Por su parte, OCDE (siguiendo a Eurostat) mide el hacinamiento bajo un concepto más afinado. Si bien cuantifican las viviendas, proporcionan a un hogar espacio suficiente medido a través del número de habitaciones por miembro del hogar, toman en cuenta el perfil de los habitantes que lo componen. Específicamente, consideran que el hogar presenta hacinamiento si carece de al menos una habitación (cerrada con paredes y del tamaño que pueda caber una cama para adultos), por pareja, por cada persona de 18 años o más, por par de personas del mismo género entre 12 a 17 años, por cada persona entre 12 y 17 años que no se haya incluido en la categoría previa, o por par de personas de menos de 12 años (Eurostat, 2021). La Figura 7 presenta la evolución de la variable hacinamiento en Costa Rica, de acuerdo con la medición de la OCDE desde 2011 y la diferencia bajo la definición del INEC, que cuantifica la cantidad de personas independientemente de sus características, por dormitorio.

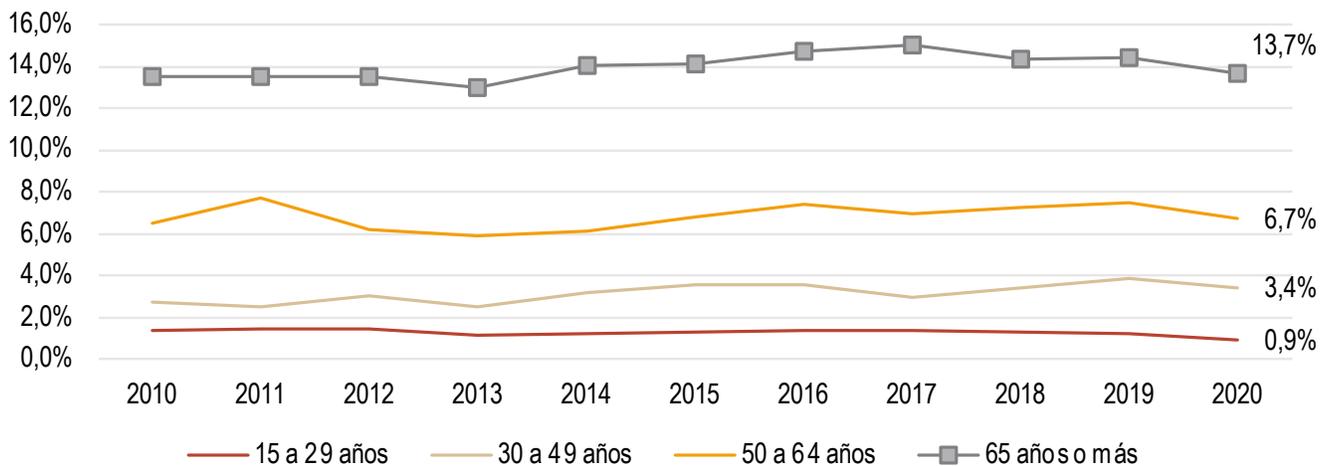
Figura 7. Evolución de la variable hacinamiento, según la definición de la OCDE/Eurostat y del INEC. 2011-2020



Nota. Información de OCDE (2022) y las ENAHO.

En el cálculo de hacinamiento, en general, independientemente de la definición que se utilice, las personas que viven solas no se consideran en esa situación. Al respecto, en Costa Rica, en 2020, la proporción de personas jóvenes que viven solas es menos del 1% mientras que este porcentaje alcanza el 9,1% en el promedio de países de la OCDE y de 8,2% en los de la Unión Europea. Desagregado por grupos de edad, la Figura 8 muestra que conforme aumenta la edad la proporción aumenta, alcanzando su máximo entre personas de 65 años o más, con 13,7% en 2020. Estos porcentajes también son todos más altos en el promedio de países de la OCDE. En esos países las proporciones más que duplican las observadas en Costa Rica, 11,4% de las personas 30 a 49 años viven solas, el 16,7% de las de 50 a 64 años y el 29,9% de las personas de 65 años o más (OCDE, 2022) (Figura 8).

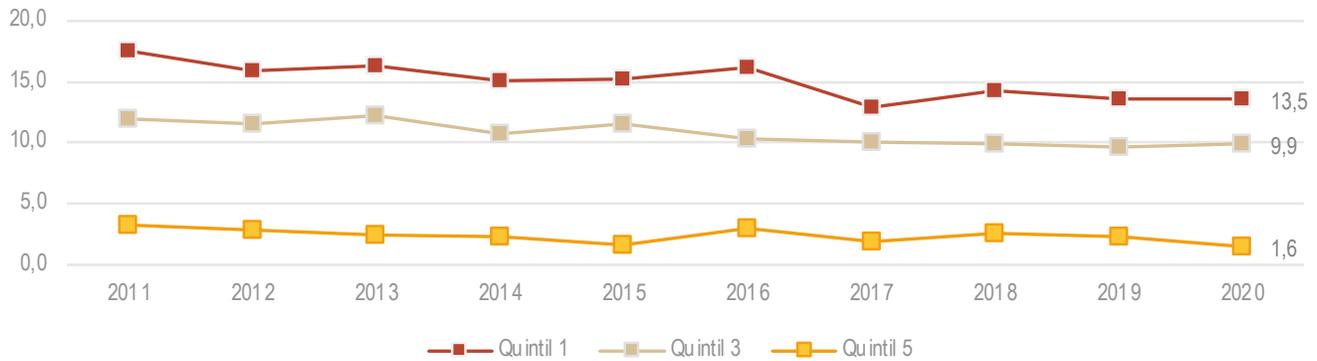
Figura 8. Proporción de personas que vive sola en la vivienda por grupos de edad en Costa Rica. 2020



Nota. Información de OCDE (2022).

La definición de hacinamiento utilizada por la OCDE es bastante distinta a la tradicional del INEC, sin embargo, en ambos casos, se observan grandes diferencias por quintil de ingresos de los hogares, con mayor proporción en los quintiles de ingresos más bajos. El hacinamiento en hogares de quintil 1 de ingresos (más bajo) era de 13,5% bajo la definición de la OCDE en 2020 y 5,3% bajo la del INEC. En el quintil 5 de ingresos (más alto) era de 1,6% y 0,2%, respectivamente. El hacinamiento es particularmente alto en la proporción de personas de quintil bajo y menor a 18 años, 30,1%, que es similar al 29,4% observado en el promedio de países de la OCDE, y sin grandes cambios en Costa Rica desde 2011, con 34,9%. Comparativamente el hacinamiento de Costa Rica, en 8,5% de los hogares medido, según definición de la OCDE, es menor que el del promedio de dichos países que alcanza el 11,2% y que el de países de la Unión Europea, que alcanza el 12,8%. En esos países, los quintiles de ingreso bajo alcanzan un hacinamiento de 16,4% y 16,8%, respectivamente, y los de ingresos altos un 5,9% y un 8,9%, respectivamente. En Costa Rica, el quintil más bajo de ingresos, y que presenta el nivel más alto de hacinamiento, ha ido reduciendo esta condición de 17,5% en 2011 a 13,5% en 2020 (Figura 9).

Figura 9. Porcentaje de hacinamiento por hogar, según quintil de ingresos del hogar según definición de la OCDE. Costa Rica



Nota. Información de OCDE (2022).

El porcentaje de hacinamiento calculado bajo la definición del INEC reporta niveles más bajos, debido a que la definición incluye hogares de más de tres personas. En el total de viviendas, el indicador pasó de 2,6% en 2015, a 1,9% en 2020 (Figura 7) y 1,5% en 2021. Las grandes diferencias, según el concepto que se utilice y según las características que presentan los hogares, hacen que algunos conceptos reflejen mejor que otros las condiciones en las que residen los habitantes del país. La Tabla 2 presenta la cantidad de viviendas, según la calidad física del inmueble y la cantidad de hogares según la condición de hacinamiento, bajo distintas adaptaciones del concepto tradicional del INEC, que permiten calcular el déficit habitacional en Costa Rica. El déficit total habitacional, siguiendo el cálculo tradicional (renglón c), en 2021 (10,2% de los hogares), es el resultado de dividir la suma de hogares en déficit cualitativo (156 234) y déficit cuantitativo (15 915), entre la suma de hogares totales (1 666 276) y los hogares en déficit cuantitativo (15 915). En el cálculo del déficit total, la cantidad de déficit cuantitativo se incluye en el numerador y denominador para evitar duplicidad (por hogares que sufren déficit, tanto cuantitativo como cualitativo, en el sentido de que viven en hacinamiento con el hogar principal independientemente del estado de las condiciones físicas de la vivienda). El déficit cualitativo del INEC suma los hogares con hacinamiento de más de tres personas por dormitorio y el hogar está en condición regular o buena, y le suma todos los hogares en mal estado.

Tabla 2. Cantidad de viviendas y hogares, según estado físico de la vivienda y con definiciones alternativas de hacinamiento (por cantidad de personas por dormitorio, sin considerar características de las personas). Costa Rica

Descripción	2015	2019	2020	2021
Total viviendas	1 436 120	1 578 161	1 581 585	1 650 361
Total de hogares	1 462 135	1 600 797	1 604 705	1 666 276
Déficit cuantitativo	26 015	22 636	23 120	15 915
Estado físico de la vivienda				
Bueno	855 787	907 110	928 282	954 412
Regular	449 746	529 431	519 544	560 317
Malo	130 587	141 620	133 759	135 632
a) Total de <u>hogares</u> con vivienda en mal estado	135 761	145 873	137 283	137 929
Viviendas hacinadas según estado (tres personas x dormitorio)	38 020	33 201	29 361	23 946
Malo	12 966	10 657	9491	6598
Regular	16 482	15 866	13 214	11 790
Bueno	8572	6678	6656	5558
Viviendas en mal estado + regulares con una o más deficiencias	241 104	256 219	244 043	272 084

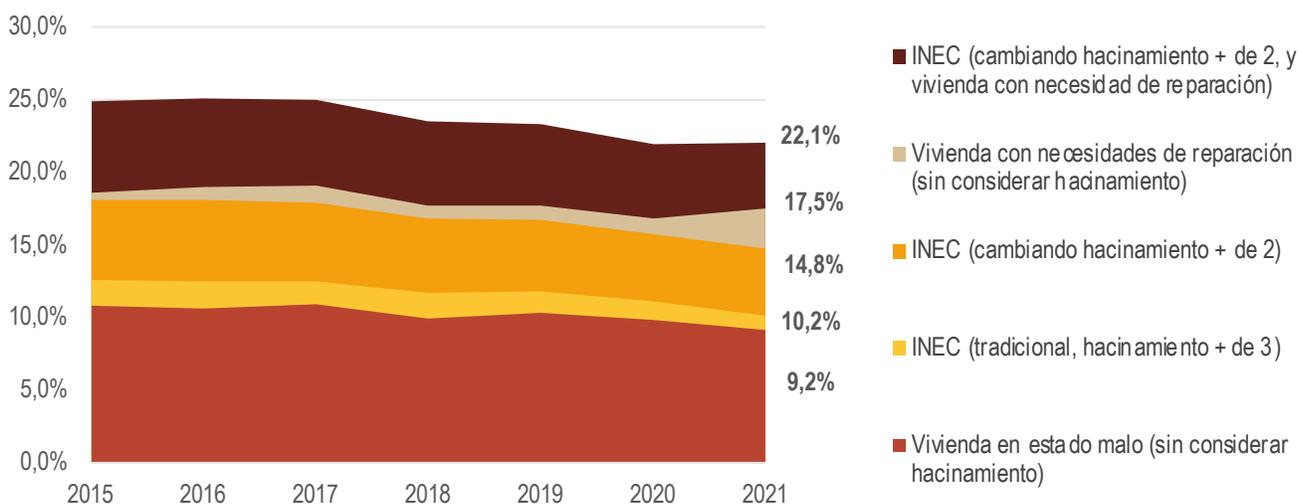
Descripción	2015	2019	2020	2021
b) Total de hogares con vivienda en mal estado + regular y una o más deficiencias (necesidad de reparación)	248 213	262 469	250 985	276 227
Viviendas en mal estado + regulares o buenas con hacinamiento				
Viviendas con hacinamiento: >tres personas por dormitorio	155 641	164 164	153 629	152 980
c) Total de hogares con hacinamiento >tres personas por dormitorio ^{a/}	162 445	169 244	159 016	156 234
Viviendas con hacinamiento: > dos personas por dormitorio	234 168	242 605	226 731	227 635
d) Total de hogares con hacinamiento >dos personas por dormitorio	239 608	247 008	230 255	230 061
Viviendas en mal estado + regulares o buenas con hacinamiento + regulares sin hacinamiento, pero con una o más deficiencias				
Viviendas con hacinamiento: > dos personas por dormitorio	330 988	344 891	324 124	349 531
e) Total de hogares con hacinamiento >dos personas por dormitorio (necesidad de reparación)	338 363	351 291	331 066	353 803
Viviendas en buen estado sin hacinamiento				
Viviendas en buen estado y dos personas o menos por dormitorio	808 168	868 171	892 054	917 572
f) Total de hogares en buen estado y dos personas o menos por dormitorio	819 883	878 086	901 234	924 417

Nota. Información de ENAHO. a/Definición tradicional del INEC. a/Definición de INEC para el cálculo de déficit habitacional cualitativo.

Cuando se varía la definición de hacinamiento (renglones d y e) para ampliarlo a más de dos personas por dormitorio y se cuantifican todas las viviendas con alguna necesidad de reparación (es decir, además de las viviendas malas, también aquellas regulares con una o más deficiencias, aunque no estén hacinadas, renglones b y e), las cantidades aumentan.

El déficit habitacional de 2021, tomando solamente viviendas malas y comparándolo con el calculado tradicionalmente por el INEC, varía solo en un punto porcentual (Figura 10). Al variar la definición de hacinamiento el déficit aumenta a 14,8%, y el salto más importante (duplicando el porcentaje del déficit tradicional) se observa cuando se consideran todas las viviendas con alguna necesidad de reparación con o sin hacinamiento (a 17,5% sin considerar hacinamiento o 22,1% considerando hacinamiento de más de dos personas).

Figura 10. Déficit habitacional total, según definición tradicional y otras alternativas



Nota. Información de ENAHO.

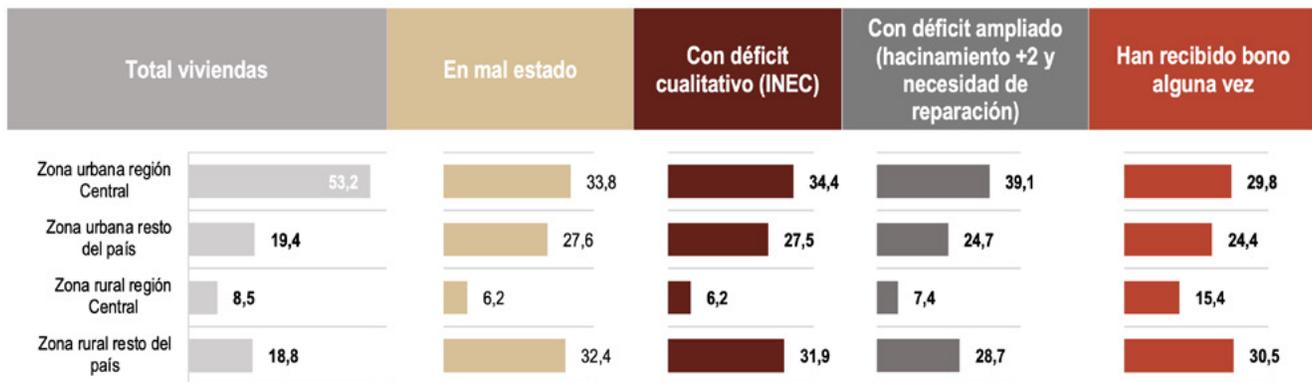
Estos escenarios que modifican el concepto tradicional de hacinamiento (de número de personas por dormitorio -independiente de edad y sexo- y del estado físico) no incluyen otros elementos relacionados con las condiciones de la vivienda que podrían tener efecto sobre la calidad de vida de sus residentes y que no son medidos a través de la ENAHO. Por ejemplo, si la vivienda cuenta con condiciones adecuadas para personas con discapacidad residentes, o si el entorno es seguro (por su ubicación geográfica, fuera de condiciones de riesgo o por condiciones de seguridad ciudadana), o si tiene acceso a vías y transporte para desplazarse a centros de trabajo, o si existe oferta de establecimientos educativos, de cuidado, de salud, de recreación, entre otros.

Perfil sociodemográfico de grupos poblacionales, según su condición de vivienda

Este apartado presenta una caracterización de las viviendas y del perfil sociodemográfico de sus habitantes. Para la selección de las variables de análisis se tomaron en cuenta tres elementos clave: primero, que fueran relevantes y prioritarias, según señala la normativa de vivienda en Costa Rica¹¹; segundo, que la literatura internacional y local las considerara relevantes¹²; y tercero, que las variables estuvieran disponibles en las ENAHO, fuente principal de la medición.

Más de la mitad de las viviendas del país están concentradas en la región Central urbana (53,2%) y un 19,4% se localiza en zonas urbanas fuera de la región Central, sumando un 72,6% de residentes en localidades de población concentrada (urbanas). Los habitantes con población más dispersa y rural se concentran fuera de la región Central (18,8% frente a 8,5% en la región Central). Las viviendas en mal estado están sobrerrepresentadas fuera de la región Central, ya que si bien, la periferia concentra el 38,2% de las viviendas del país (total, 1 650 361 viviendas), concentra el 60% de las viviendas en mal estado (total en mal estado, 135 632). Los hogares que han recibido bono están sobrerrepresentados en las zonas rurales. Aunque residen en el 27,3% de las viviendas del país, concentran el 45,9% de los hogares que han recibido el beneficio (total que ha recibido bono alguna vez, 301 624 hogares) (Figura 11 y primer renglón de la Tabla 1).

Figura 11. Zona y región. 2021. En porcentajes de viviendas



Nota. Información de ENAHO.

¹¹El Anexo 4 sintetiza la normativa nacional relacionada.

¹²El Anexo 3 hace una revisión de la literatura internacional relacionada con déficit habitacional.

La Tabla 3 presenta las características físicas de las viviendas en distintos subgrupos de análisis, comenzando, en la primera columna, con el total de las viviendas ocupadas en el país en 2021¹³. El 58,1% de las residencias del país se localizan en casas independientes¹⁴. Este porcentaje es relativamente mayor al 42,2%, en el promedio, de países de OCDE o 40,4%, en la Unión Europea (Gráfico A 6.1 del Anexo 6). En el caso de las viviendas en mal estado, este porcentaje alcanza el 70,6% y ha aumentado casi diez puntos porcentuales con respecto a 2015 (62,5%). El 74% de los hogares que han recibido bono, residen en una casa independiente (ese porcentaje era del 65% en 2015).

Las viviendas que presentan déficit cualitativo tienen paredes de madera en mayor proporción (32,9% de las 152 980 viviendas con déficit) que las viviendas en general (9,7% de 1 650 361 viviendas), así como una mayor proporción de piso de cemento sin mosaico (47% frente a 17,9%) o madera (16,2% frente a 5,2%). Probablemente la madera requiere de mayor mantenimiento que otros materiales para conservarse en buen estado.

El 97,2% de las viviendas reportan contar con láminas de metal o zinc como material del techo, y este porcentaje prácticamente se mantiene igual, independientemente del estado de la vivienda (Tabla 3). Es decir, la mayoría de las viviendas en buen o mal estado tienden a usar ese material, puede ser que de calidades, grado de mantenimiento y tiempos de instalación distintos.

De acuerdo con INEC (2015), la condición de las paredes exteriores es particularmente importante, en comparación con la condición del techo o piso. Un hogar que presente mal estado en el techo o piso es más probable que requiera una reparación, mientras que un hogar con mal estado de las paredes exteriores puede que requiera una intervención más integral, al punto que puede requerir una sustitución completa.

Tabla 3. Materiales de las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Han recibido bono alguna vez
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Material de las paredes exteriores de la vivienda							
Block o ladrillo	62,2	25,0	36,8	26,2	38,9	74,9	55,4
Prefabricado	13,9	7,6	12,1	8,5	14,0	13,4	36,9
Fibrocemento	4,8	6,7	6,0	7,2	5,9	3,9	1,5
Zócalo	7,8	16,6	14,0	16,1	13,6	3,9	4,4
Madera	9,7	35,0	25,5	32,9	22,4	3,6	1,4
Zinc	1,1	4,5	3,1	4,9	3,2	0,3	0,2
Fibras naturales (bambú, caña, chonta)	0,1	0,4	0,3	0,4	0,3	0,0	0,2
Material de desecho	0,3	4,0	2,1	3,6	1,6	0,0	0,0

¹³Aunque, por cuestiones de espacio, las tablas reportan únicamente el año 2021, se procesó la información desde 2015. En los casos en donde sea relevante hacer énfasis en las tendencias en la evolución de las variables desde ese año, se describe en el texto.

¹⁴En general, las viviendas independientes o unifamiliares se refieren a unidades que no tienen paredes comunes con otra unidad. Las casas en fila continua se refieren a viviendas que comparten al menos una pared o una hilera de (más de dos) viviendas unidas. Pisos o apartamentos se refiere a unidades de vivienda en un edificio que comparten algún espacio interno o mantenimiento, y otros servicios con otras unidades en el edificio. Otro se refiere a casas móviles, como caravanas y casas flotantes (OCDE, 2022).

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Han recibido bono alguna vez
Otro	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0
Material del techo de la vivienda							
Lámina de metal o zinc	97,2	97,3	97,6	97,2	97,5	96,6	98,7
Entrepiso	1,9	0,4	0,7	0,8	1,1	2,6	0,9
Fibrocemento	0,5	0,0	0,3	0,0	0,4	0,5	0,3
Fibras naturales (bambú, caña, chonta)	0,2	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
Material de desecho	0,2	2,1	1,0	1,8	0,8	0,0	0,0
Material del piso de la vivienda							
Mosaico, cerámica, terrazo	76,3	31,0	44,3	32,2	47,9	90,6	74,2
Cemento (lujado o no)	17,9	47,3	40,4	47,0	38,8	7,0	25,3
Madera	5,2	17,0	12,2	16,2	10,9	2,3	0,4
Material natural (bambú, caña, chonta)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No tiene (piso de tierra)	0,5	4,6	3,0	4,4	2,4	0,0	0,0
Otro	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1

Nota. Información de ENAHO.

La Tabla 4 describe el acceso a servicios básicos de las viviendas: agua, saneamiento, energía e internet.

Contar con acceso a agua potable es esencial para que las personas tengan condiciones adecuadas de saneamiento y, con ello, puedan acceder a una mejor calidad de vida. Por lo tanto, es deber del Estado brindar condiciones de acceso a agua potable a todos los habitantes de un país (INEC, 2015). En Costa Rica, la institucionalidad de la oferta (mediante A y A y ASADAS) ha permitido que el servicio de agua proveniente de fuentes adecuadas sea casi universal.

A nivel nacional, casi la totalidad de las viviendas del país cuentan con un servicio adecuado de eliminación de excretas. Se consideran con servicio inadecuado aquellos hogares en viviendas que no tienen servicio sanitario exclusivo para el hogar o que su sistema de eliminación de excretas es un “hueco”, pozo negro, letrina u otro sistema diferente al alcantarillado o tanque séptico. Los hogares con déficit cualitativo son los que presentan un porcentaje mayor con esta situación (aunque menor al 10%). En cuanto a carencia de baño en la vivienda, Costa Rica presenta un porcentaje relativamente bajo, del 0,6% en el total de las viviendas y del 2,0% en viviendas con déficit cualitativo en comparación con países desarrollados. En el promedio de

países de la OCDE la carencia alcanzaba al 5,5% de las viviendas y en el promedio de países de la UE al 7,4% (OCDE, 2022).

La electricidad y el gas son las dos principales fuentes de energía para cocinar, en 47,4% y 48,2% de las viviendas respectivamente. Sin embargo, las viviendas con déficit cualitativo presentan un porcentaje mayor de uso de gas (56,9%) que es de uso más generalizado en regiones fuera de la región Central, y la cocina con carbón o leña alcanza el 13,4% (frente al 3,9% en el total de viviendas).

Se considera que es inadecuada la forma de eliminación de la basura cuando los hogares la descartan botándola en un hueco o enterrándola, quemándola, tirándola a un lote baldío, al río, quebrada, al mar u otro lugar. Los hogares con déficit cualitativo presentan en mayor proporción esta situación. En el año 2010, se firmó la Ley para la Gestión Integral de Residuos, en la cual se plantea regular la gestión integral de residuos y velar por el uso eficiente de los recursos, mediante la planificación y ejecución de acciones operativas, financieras, administrativas, educativas, ambientales y saludables de monitoreo y evaluación (INEC, 2015). Una mala gestión de los residuos sólidos genera condiciones insalubres que ponen en riesgo la calidad de vida de las personas. Aunque se hayan creado herramientas para desarrollar una gestión integral de los residuos, existen hogares en el país donde todavía no disponen de los servicios adecuados que les permitan eliminar los residuos de forma eficiente y adecuada a las normas ambientales, relacionado principalmente con la localización de la residencia y los servicios públicos disponibles en la comunidad.

Por último, el acceso de los hogares a internet, por celular o por conectividad de la vivienda, muestra diferencias entre viviendas con déficit (79,5%) y viviendas en general (84,7%). Sin embargo, la cobertura es bastante amplia, de más del 70% en todos los grupos de análisis, por lo tanto, se considera una vía de comunicación que podría resultar útil para parte importante de la población meta de bonos de vivienda.

Tabla 4. Servicios en las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Han recibido bono alguna vez
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Abastecimiento de agua de la vivienda							
Tubería dentro de la vivienda	97,7	92,5	94,6	92,9	95,3	98,7	98,1
Tubería fuera de la vivienda, pero dentro de lote o edificio	1,9	5,4	4,0	5,1	3,6	1,2	1,7
Tubería fuera del lote o edificio	0,1	0,4	0,4	0,4	0,3	0,0	0,0
No tiene por tubería	0,2	1,7	1,0	1,6	0,8	0,0	0,1
Fuente del agua de consumo de la vivienda							
Acueducto del AyA	54,9	51,8	50,7	51,6	52,9	55,9	46,8
Acueducto rural	21,6	25,0	26,4	24,4	25,0	19,5	35,6

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Han recibido bono alguna vez
Acueducto municipal	14,6	11,5	12,2	11,8	11,6	16,5	12,7
Empresa o cooperativa	4,8	2,7	2,6	2,6	2,7	6,2	1,7
Pozo	2,1	4,8	4,5	5,4	4,4	1,0	1,0
Río, quebrada o naciente	1,9	3,8	3,5	3,8	3,1	1,0v	2,2
Lluvia u otro	0,0	0,4	0,2	0,3	0,1	0,0	0,0
Servicio sanitario de la vivienda							
Conectado a alcantarilla o cloaca	25,0	17,7	18,0	17,8	19,6	28,4	11,9
Conectado a tanque séptico con tratamiento (fosa biológica)	1,8	0,6	1,0	0,7	1,0	2,3	2,3
Conectado a tanque séptico común	71,7	73,9	76,1	73,7	75,0	69,0	85,3
De hueco, de pozo negro o letrina	1,0	6,0	3,7	5,8	3,2	0,2	0,4
No tiene	0,3	1,4	0,9	1,7	0,9	0,1	0,0
Otro sistema	0,1	0,4	0,3	0,4	0,3	0,0	0,1
Tenencia de baño de la vivienda							
Sí	99,4	98,3	98,8	98,0	98,8	99,7	100,0
No	0,6	1,7	1,2	2,0	1,2	0,3	0,0
Electricidad de la vivienda							
Del ICE	47,8	59,9	57,7	59,6	56,6	42,6	61,9
De la CNFL	30,2	18,1	20,8	18,7	21,8	34,7	11,1
De la ESPH / JASEC	10,2	7,3	7,2	7,1	7,0	12,4	8,6
De Cooperativa	11,5	12,9	13,2	12,8	13,5	10,2	18,2
No hay luz eléctrica	0,3	1,7	1,1	1,8	1,0	0,1	0,2
Otra fuente de energía	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Fuente de energía para cocinar en la vivienda							
Electricidad	47,4	28,6	30,6	28,6	31,3	56,2	35,6
Gas	48,2	55,7	57,9	56,9	59,0	41,5	57,7
Leña o carbón	3,9	14,4	10,6	13,4	9,1	1,8	6,4
Ninguno (no cocina)	0,6	1,3	0,8	1,2	0,6	0,5	0,3
Otro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistema de eliminación de basura en la vivienda							
Camión recolector	90,7	77,7	81,1	77,8	82,5	94,9	85,7

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Han recibido bono alguna vez
La botan en hueco o entierran	2,2	4,4	4,1	4,3	3,9	1,2	3,9
La queman	6,8	17,5	14,1	17,5	12,9	3,6	9,9
La botan en lote baldío	0,2	0,3	0,6	0,3	0,5	0,1	0,3
La botan en río, quebrada o mar	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1
Otro	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2
Acceso a internet							
Por celular o conexión en la vivienda	84,7	74,1	76,3	75,2	79,5	88,0	80,9

Nota. Información de ENAHO.

La Tabla 5 presenta algunas características sociodemográficas por grupos de análisis y de hogares que recibieron bono en alguna ocasión. En 2021, un 18,2% de los hogares había recibido bono de vivienda alguna vez (18,9%, en 2015, y 20,5% en 2017). La proporción en viviendas con déficit cualitativo actual (según definición de INEC) y en mal estado era este porcentaje menor y alcanzaba el 12% de las viviendas, y esto probablemente esté ligado a que su situación sea más precaria. Otras ayudas recibidas del IMAS por parte de hogares en viviendas con deficiencias son las transferencias en dinero (alrededor del 4,5% de los hogares con viviendas en estas condiciones).

Los hogares en viviendas en mal estado, con necesidades de reparación y con déficit cualitativo tienen una probabilidad mayor de contar con jefaturas femeninas (48% frente a un 43% en la población total de viviendas) y con jefaturas con bajo nivel educativo. El 86,0% de la jefatura de hogares en viviendas con déficit cualitativo cuentan con secundaria incompleta o menos (80% si ha recibido bono alguna vez), comparado con un 63% en el total de viviendas. Adicionalmente, alrededor del 20% de hogares en viviendas con deficiencias tienen jefaturas con alguna discapacidad, un porcentaje mayor al del total de los hogares, cuya proporción es de 13,22%.

Tabla 5. Características sociodemográficas y de las jefaturas de las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Este hogar recibió bono de vivienda							
Sí	18,2	11,9	16,3	11,8	17,5	17,8	100,0
No	81,8	88,1	83,7	88,2	82,5	82,2	0,0

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Recibió ayuda del IMAS							
No ha recibido	97,6	93,8	95,2	94,0	95,3	98,9	95,8
Avancemos	0,4	0,5	0,7	0,4	0,7	0,2	0,5
Ayudas en dinero	1,5	4,5	3,4	4,3	3,2	0,6	3,0
Red de cuido (CECUDI u hogar comunitario)	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Otras ayudas	0,3	1,1	0,8	1,1	0,6	0,2	0,6
Creemos	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1
Sexo de la jefatura							
Hombre	57,1	52,0	51,9	52,6	54,1	57,9	53,4
Mujer	42,9	48,0	48,1	47,4	45,9	42,1	46,6
Educación de la jefatura							
Menos de primaria completa	17,9	38,1	31,9	36,6	29,5	11,4	24,6
Primaria completa y secundaria incompleta	45,1	48,6	52,0	49,4	53,2	39,1	55,5
Secundaria completa y universidad incompleta	21,3	10,7	12,2	11,3	13,4	26,0	16,0
Superior completa	15,4	2,4	3,7	2,4	3,6	23,3	3,7
Educación ignorada	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
Edad de la jefatura							
De 15 a 35 años	14,1	11,7	12,8	14,9	16,4	13,5	9,0
De 36 a 64 años	60,5	58,6	59,5	58,0	60,3	61,2	65,1
De 65 años y más	25,4	29,7	27,6	27,2	23,3	25,3	25,9
Condición de actividad de la jefatura							
Ocupado	60,8	52,0	55,2	54,2	58,9	62,7	56,9
Desempleado	3,6	5,9	4,8	6,1	5,2	3,0	3,7
Fuera de la fuerza de trabajo	35,6	42,1	40,0	39,7	36,0	34,3	39,4
Condición de migración de la jefatura							
Nacidos en Costa Rica	89,2	83,1	85,2	81,1	81,7	92,8	95,7
Nacidos en Nicaragua	8,4	15,1	13,0	17,2	16,3	4,5	3,8
Nacidos resto Centroamérica	0,7	1,2	0,8	1,0	0,9	0,7	0,4

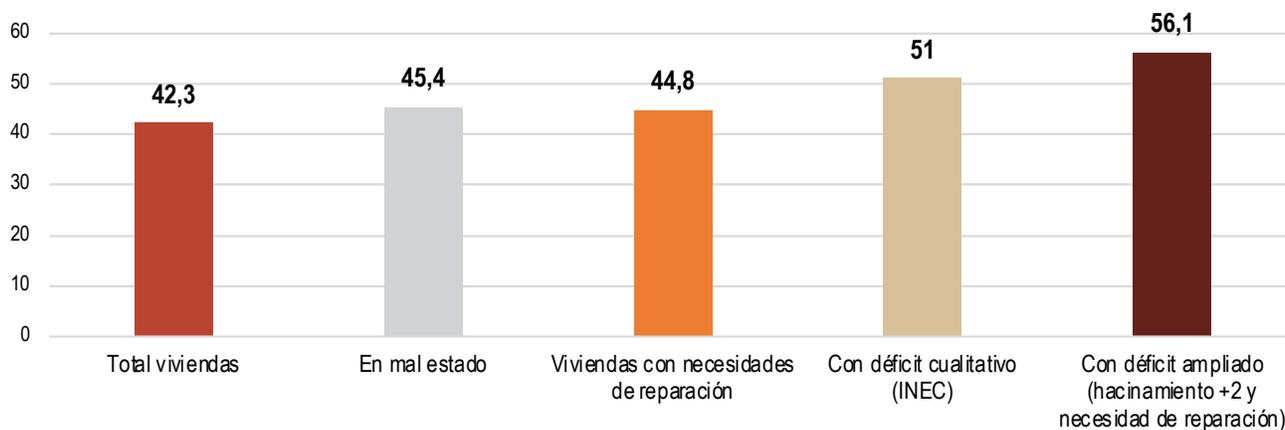
Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Nacidos resto del mundo	1,7	0,6	0,9	0,7	1,1	2,0	0,2
Discapacidad de la jefatura							
Sin situación de discapacidad	86,8	79,8	80,8	80,9	83,1	89,8	83,8
En situación de discapacidad	13,2	20,2	19,2	19,1	16,9	10,2	16,2

Nota. Información de ENAHO.

También en hogares en viviendas con déficit cualitativo, la presencia de personas menores de edad (51,0%) y de al menos una persona en condición de discapacidad (30,1%) es mayor al promedio nacional (42,3% y 21,9%, respectivamente). Como se observa en la Figura 12, independientemente de cómo se mida la condición de déficit vivienda, la proporción de personas menores de edad en hogares con espacio o infraestructura deficiente para su desarrollo educativo y formación es siempre mayor que la de la población en general.

La presencia de adultos mayores no muestra diferencias significativas entre grupos, en alrededor del 31% de hogares reside, al menos, una persona adulta mayor (Tabla A 5.1 del Anexo 5).

Figura 12. Proporción de personas menores de 18 años que residen en los hogares por grupos de análisis. 2021



Nota. Información de ENAHO.

En 2021, el promedio de cuartos para dormir por vivienda en Costa Rica era de 2,58 y el promedio de personas por hogar era de 3,10, por lo que, en promedio, la cantidad de personas por dormitorio era de menos de dos (1,26). Sin embargo, aunque la reducción del hacinamiento en los últimos siete años, medida como la proporción de personas por dormitorio, ha sido común en todos los grupos de análisis, la tasa de variación ha sido menor entre personas que han recibido bono alguna vez. Esto podría ocurrir si más personas viven en la vivienda, luego de hacer mejoras en hogares que reciben bono o porque ante la posibilidad de tener una mejor vivienda, esta es de menor tamaño (Tabla A 5.1 y Gráfico A 5.1 del Anexo 5).

La Tabla 6 presenta el porcentaje de hogares en condición de pobreza por ingresos. Como podría esperarse, los hogares en viviendas con deficiencias tienen un porcentaje más alto y, en particular, en pobreza extrema, que alcanza casi el triple

en viviendas con déficit cualitativo (17,1%) en comparación con la población (6,3%). En el grupo de hogares que residen en viviendas con deficiencias también es más alta la proporción de aquellos de quintil 1 de ingresos y de estratos 1 a 2 en comparación con la población total.

Tabla 6. Condición de pobreza e ingresos de los hogares en las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nivel de pobreza							
Pobreza extrema	6,3	16,3	14,2	17,1	14,9	2,9	9,1
Pobreza no extrema	16,7	31,9	28,2	32,5	29,4	10,5	22,4
No pobre	77,0	51,8	57,6	50,5	55,7	86,7	68,5
Pobreza multidimensional							
No pobre multidimensional	83,6	31,2	47,2	32,1	50,4	95,0	84,3
Pobre multidimensional	16,4	68,8	52,8	67,9	49,6	5,0	15,7
Quintil de ingreso per cápita del hogar neto							
Q1: 94 640 o menos	20,0	45,3	39,1	45,7	40,0	11,1	30,2
Q2: más de 94 640 a 165 000	20,0	26,3	26,2	27,3	27,4	15,1	25,3
Q3: más de 165 000 a 280 734	19,9	15,6	17,3	15,4	17,6	19,2	22,5
Q4: más de 280 734 a 520 000	20,1	9,4	12,3	8,6	10,6	24,4	16,4
Q5: más de 520 000	20,0	3,4	5,1	3,1	4,4	30,2	5,5
Definición de estratos Banhvi							
Estrato 1	24,1	48,6	43,6	46,1	38,6	16,8	36,2
Estrato 1.5	9,9	13,7	12,2	14,3	12,8	7,5	11,2
Estrato 2	11,3	13,9	13,8	14,2	14,4	8,9	11,0
De Estrato 2.5 a Estrato 4	25,0	17,3	20,2	18,4	22,1	25,5	25,1
De Estrato 4.5 a Estrato 6	12,3	4,7	6,0	5,1	7,3	14,9	9,3
Estrato mayor a 6	17,5	1,8	4,2	1,9	4,8	26,3	7,2

Nota. Información de ENAHO.

La Tabla 7 evidencia que el promedio del ingreso del hogar en viviendas con deficiencias ronda la mitad del promedio nacional. Esta brecha es mayor en la zona urbana que en la rural, y en la región Central que en las otras regiones. En la zona rural los ingresos promedios son más bajos en cualquier grupo que se compare, tanto para el total de hogares como para aquellos en condiciones de vivienda deficiente. Los ingresos promedio en hogares que han recibido bono alguna vez son más bajos que

el promedio, pero menos bajos que los hogares que no los han recibido. En todos los grupos de análisis los hogares redujeron sus ingresos promedio en 2020 debido a la situación de la pandemia, y aunque lograron una recuperación en 2021, el nivel alcanzado fue menor al de antes de 2020 (Gráfico A 5.2 del Anexo 5).

Tabla 7. Ingresos de los hogares en las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Promedio del ingreso total del hogar bruto (en colones de 2021)							
Urbana	1 209 178	479 530	594 568	499 147	637 323	1 525 063	761 104
Rural	691 094	380 990	436 029	393 178	475 305	911 997	555 461
Total	1 067 513	441 486	534 171	458 765	578 783	1 390 182	666 912
Promedio del ingreso total del hogar bruto (en colones de 2021)							
Central	1 273 019	523 348	615 063	528 470	652 609	1 575 156	748 583
Chorotega	835 089	373 384	500 684	431 799	563 228	1 090 434	624 470
Pacífico Central	797 575	412 557	470 890	428 391	575 440	1 059 843	635 277
Brunca	658 821	337 866	410 242	340 593	427 890	836 918	513 482
Huetar Caribe	724 219	426 005	497 063	455 706	541 977	905 505	665 702
Huetar Norte	681 638	367 948	448 510	379 625	464 504	918 374	596 408
Total	1 067 513	441 486	534 171	458 765	578 783	1 390 182	666,912

Nota. Información de ENAHO.

Uno de los desafíos de la oferta habitacional a nivel mundial es que la provisión de vivienda adecuada sea asequible. La vivienda asequible se define generalmente como aquella que es adecuada en calidad y ubicación y no tiene un costo tal alto que prohíba a sus ocupantes sufragar otros gastos básicos del hogar. La OCDE calcula el porcentaje de hogares cuyo ingreso que gasta más del 40% del ingreso disponible en hipotecas y alquileres como indicador. Según OCDE (2022), en 2020 el 14,9% de los hogares de Costa Rica, que alquilaban o tenían hipoteca, superaba ese margen y este era en promedio más alto que el de países desarrollados (7,7%). Entre hogares de quintil 1 que alquilaban o tenían hipoteca, la proporción que superaba el margen de gastos para el pago de vivienda llegaba al 54,5% de los hogares. Este porcentaje era relativamente alto (solo superado por Colombia) y ha tendido a crecer desde 2013 (Gráfico A 6.5 del Anexo 6).¹⁵

Aunque en el déficit de vivienda no se contabiliza la cantidad de personas que habita en las calles, datos de Costa Rica reportados a la OCDE (2022) señalan que esta población alcanzaba las 3404 personas en 2018 y de 3387 personas en 2020, 0,07% de la población nacional total, respectivamente. Comparativamente, este porcentaje es inferior al del país más rico de la región, Estados Unidos, con un 0,18% de su población.

Otra población con carencia de vivienda adecuada es la que reside en localidades que pueden ser identificadas por la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, por estar particularmente expuestas a sufrir adversidades climáticas y que no son posibles de identificar en las encuestas de hogares.

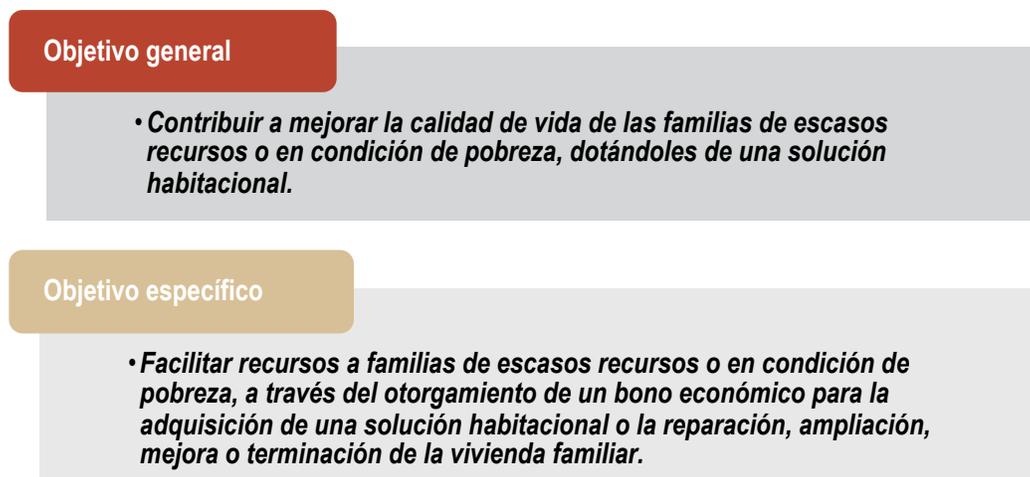
¹⁵El Anexo 6 profundiza en la definición de asequibilidad y propiedad de la vivienda, y presenta datos sobre la situación costarricense en comparación con otros países.

Para terminar, la caracterización de los hogares con carencias y deficiencias cualitativas (cuya principal deficiencia es estructural), permiten observar tres elementos clave: a) la sobrerrepresentación de hogares con jefaturas femeninas, jefaturas con discapacidad, jefaturas con menor nivel educativo y jefaturas fuera del mercado laboral; b) la sobrerrepresentación de menores de edad; y c) las importantes limitaciones económicas por los bajos ingresos de sus miembros (a pesar de que incluso algunos hogares reciben transferencias monetarias).

2.3. Objetivos del Fosuvi

En la Figura 13 se muestran los objetivos planteados para el Fosuvi.

Figura 13. Objetivos del Fosuvi



Nota. Información de Desaf (2019).

2.4. Actores claves del Fosuvi

Para efectos de esta evaluación, los actores se han mapeado y tipologizado, de acuerdo con la propuesta de GTZ (2008), que se sintetiza en la Tabla 8.

Tabla 8. Tipologización de actores mapeados

Tipos de actores	Definición
Actor clave	Aquellos que pueden influir significativamente en la intervención debido a sus capacidades, conocimientos y su posición y ejercicio del poder. Su apoyo o participación suele ser indispensable para que la intervención alcance los resultados esperados.
Actores de veto	Actores clave que, por sus competencias, pueden bloquear la intervención.
Actores primarios	Son actores directamente afectados por la intervención, tanto aquellas que figuren como su población objetivo como los que aspiran a incrementar su poder y sus privilegios, o los verán reducidos, o podrían resultar perjudicados de alguna manera.
Actores secundarios	Aquellos que solo participan en forma indirecta o temporal en la intervención, por ejemplo, como intermediarias prestadoras de servicios.

Nota. Información de Desaf (2019).

Los **actores clave** del Fosuvi están determinados por la conformación del SFNV- según se dispone en la Ley No. 7052-. En esta alianza público-privada, el Banhvi (como banco de segundo piso) ejerce la rectoría y las entidades autorizadas (ubicadas en el primer piso) se encuentran regidas por lo que el Banco disponga; si bien el MIVAH no hace parte del sistema, se considera un actor clave por cuanto ostenta la rectoría del sector.

Para efectos de analizar las relaciones entre los actores involucrados, en la Tabla 9 se sintetizan los roles y funciones de los tres actores claves del Fosuvi:

Tabla 9. Actores clave del Fosuvi: roles y funciones

Actor	Rol	Funciones
Banhvi	Ente rector del SFNV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vela y supervisa el adecuado funcionamiento del SFNV, siendo una de sus principales funciones el trámite y canalización de los recursos del BFV a los sectores más necesitados del país. ▪ Dicta, con base en la legislación, las normas autónomas que regularán las operaciones del SFNV y del banco. ▪ Ejecuta el programa de entrega de subsidios del Fosuvi por medio de un modelo de gestión que se apoya en la participación de entidades del sector mutualista, cooperativo, bancario, solidarista y otras instituciones (EA).
Entidades autorizadas (EA)	Gestión de los recursos financieros del Fosuvi, mediante la atención directa de las familias que requieren de financiamiento para solucionar su problema de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindan los requisitos a las personas que los soliciten para conformar el expediente correspondiente, a las familias postulantes. ▪ Tramitan y califican las solicitudes de subsidio extraordinario que gestionen las familias postulantes, al amparo del Artículo 59 de la Ley No.7052 y según los procedimientos establecidos. ▪ Formalizan la entrega de la solución habitacional financiada mediante el BVF. ▪ Vela por el cumplimiento de la disposición referente a la prohibición para los desarrolladores de cobrar a las personas beneficiarias sumas por encima de los precios autorizados por el sistema. Cuando una EA compruebe dicho cobro, suspende de inmediato el trámite de pagos al desarrollador después de formalizados los créditos o los subsidios, y de cualquier desembolso pendiente, sin perjuicio de que se pueda hacer exigible la totalidad de la deuda. ▪ Vela porque los grupos organizados no reciban pagos por parte de sus asociados(as), por la participación en los proyectos de vivienda.
MIVAH	Emite y gestiona lineamientos, directrices y políticas en materia de ordenamiento territorial, planificación urbana, asentamientos humanos y vivienda adecuada, para mejorar la calidad de vida de las personas habitantes del país.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Junto con Mideplan vela por la incorporación de las políticas que oficializa en los PND. ▪ Desarrolla un sistema de información cualitativa y cuantitativa sobre: déficit habitacional, cambios demográficos, mercado inmobiliario, tenencia de la tierra, costos constructivos, servicios públicos e infraestructura requerida, programas de subsidio y financiamiento hipotecario, técnicas constructivas eficientes y sostenibles, proyectos de vivienda, buenas prácticas en mejoramiento de barrios, necesidades habitacionales, sociales y culturales de grupos específicos de población, así como para evaluar el estado general de las viviendas. ▪ Elabora normas especiales que permitan la adjudicación expedita de bonos familiares de la vivienda. ▪ Emite las certificaciones correspondientes de las personas afectadas por la emergencia, registradas en el SIDEVI, para que los actores competentes, agilicen los trámites de aprobación de reparación o construcción de viviendas que se atienden por emergencia nacional o local, priorizando las gestiones.

Nota. Información de Desaf (2019); Ley No.7052 (1986) y sus reformas; MIVAH (2013, 2014 y 2018).

Banhvi

Dentro del Banhvi y asociado con su “marco de Gobierno institucional”, se diferencian los roles y funciones de los órganos

de alta dirección, alta gerencia (Junta directiva, Gerencia general y subgerencias¹⁶) y otros cargos claves, así como la figura de “comités de apoyo”, que posibilitan el accionar de la misión institucional y los planes -estratégicos y operativos- (Banhvi, 2021); los componentes administrativo, operativo y técnico, supeditados a las subgerencias, están conformados por personas funcionarias del Banco -no de gobierno de turno- (Comunicación personal, 20 de septiembre, 2022). Cabe indicar que, dentro de esta estructura, destaca como actor clave de veto la Junta directiva la cual tiene entre sus potestades (Figura 14)

Figura 14. Funciones de la Junta directiva del Banhvi

Estratégico

- Determinar la política del Banhvi y del Sistema en general, aprobar sus planes de trabajo anuales, supervisar la ejecución de estos y coordinar las actividades del banco con los sectores público y privado.
- Dictar las normas que se requieran para la administración interna y la organización de las dependencias y los servicios del banco.
- Dictar los reglamentos que regirán el funcionamiento del Sistema y de los diferentes programas de financiamiento.
- Aprobar los presupuestos anuales del banco y sus reformas, someterlos a la revisión final que indique la ley y conocer sobre su liquidación.
- Acordar los programas anuales de inversiones y préstamos del banco y fijar los montos y las condiciones que aplicará en cada uno de ellos.
- Proponer al Poder Ejecutivo los reglamentos necesarios para la ejecución de la Ley No.7052.

Operativo

- Nombrar y remover al gerente general, a los subgerentes y al auditor interno.
- Conocer en alzada de los recursos que se presenten contra las resoluciones dictadas por la gerencia general o la Auditoría interna, y declarar agotada la vía administrativa.
- Encargar a la Gerencia la preparación de estudios y evaluaciones sobre asuntos que le interesen.

Nota. Información de la Ley No.7052 (1986), artículo 26.

Asimismo, es potestad de la Junta directiva del Banhvi otorgar la condición de EA según lo dispuesto en la Ley No.7052, la cual se mantendrá siempre y cuando cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en esta normativa (Ley No.7052, 1986, art. 73).

Por su parte, interesa denotar a la Dirección Fosuvi, la cual está organizada en tres áreas a saber: el Departamento técnico, el de Análisis y control y la Dirección (Comunicación personal, 20 de septiembre, 2022); esta última instancia tiene a su cargo la administración y canalización de los recursos que anualmente se les otorgan para la atención del déficit habitacional. Su objetivo es “entregar soluciones habitacionales de calidad, que permitan dotar de un techo digno a las familias beneficiadas, de tal manera que mejoren las oportunidades de ascenso social, progreso y calidad de vida de los miembros de cada familia” (Banhvi, 2017, p. 12).

Entidades autorizadas (EA)

La Ley No.7052 dispone cuáles son las organizaciones que pueden optar por la condición de EA, son las que, junto con el Banhvi, conforman el SFNV (Figura 15):

¹⁶ “[a] alta gerencia en el banco está conformada por la Gerencia General y las subgerencias, tenemos dos subgerencias: una Subgerencia de Operaciones y una Subgerencia Financiera; eso es lo que se conoce como la alta gerencia administrativamente hablando. El órgano de mayor jerarquía en la organización, por encima de la alta gerencia, es justamente nuestra Junta Directiva, que se elige cada cuatro años en su gran mayoría, salvo dos puestos de Junta Directiva que se eligen cada 8 años, por así determinarlo la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda que define la conformación y la periodicidad de nuestro órgano directivo” (Comunicación personal, 16 de agosto, 2022).

Figura 15. Entes que pueden optar por la condición de EA del SFNV

- Asociaciones mutualistas de ahorro y préstamo
- Bancos del Estado y los privados, así como el Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Cooperativas
- Fundaciones constituidas con fondos donados en el extranjero, que excedan la suma de \$10 000 000,00 dedicadas a programas de vivienda
- Otros organismos públicos especializados en el financiamiento de viviendas
- Asociaciones solidaristas

Nota. Información de la Ley No.7052 (1986), artículo 72.

Como se indicó en la Tabla 9, son las EA quienes deciden cuáles de los hogares postulantes califican o no para recibir el BFV, de acuerdo con lo que disponga la normativa vigente (Reglamento No.76, acuerdo N°2 de la Junta directiva del Banhvi, sesión 76-2002, artículo 2° del 18 de noviembre 2002). En el periodo evaluado, fungieron como EA del SFNV las siguientes (Tabla 10):

Tabla 10. Entidades autorizadas del SFNV 2017-2021

Sector	Organización	Años				
		2017	2018	2019	2020	2021
Mutualista	Grupo Mutual Alajuela — La Vivienda	✓	✓	✓	✓	✓
	Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo	✓	✓	✓	✓	✓
Bancario	Banco Nacional de Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓
	Banco de Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓
	Banco Crédito Agrícola de Cartago	✓	✓	✓	✓	✗
	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	✓	✓	✓	✓	✓
	Banco BAC San José S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
	Banco CATHAY de Costa Rica S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
	Banco Improsa S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
	Scotiabank de Costa Rica S.A.	✓	✓	✓	✓	✓

Sector	Organización	Años				
		2017	2018	2019	2020	2021
Cooperativo	COOCIQUE R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPENAE R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPEALIANZA R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPESERVIDORES R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPE SAN MARCOS R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPEANDE No.1	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPEUNA R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPESAN RAMON R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPEASERRI R.L. 1	✓	✓	✗	✗	✗
	COOPECAJA R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	COOPEMEP R.L.	✓	✓	✓	✓	✓
	CREDECOOP R.L.	✗	✓	✓	✓	✓
	COOPEPARTA	✗	✓	✓	✓	✗
	COOPEJUDICIAL R.L.	✗	✗	✓	✓	✓
Asociaciones solidaristas	Asociación Solidarista de Empleados de DEMASA	✓	✓	✓	✓	✓
	Asociación Solidarista de Empleados de Boston Scientific	✓	✓	✓	✓	✓
	Asociación Solidarista de Empleados de Asociación de Servicios Médicos Costarricenses y Afines	✓	✓	✓	✓	✗
	Asociación Solidarista de Empleados de la CCSS	✓	✓	✓	✓	✓
	Asociación Solidarista de Empleados del INA	✓	✓	✓	✓	✓
	Asociación Solidarista de Empleados de Panduit de Costa Rica Ltda. y afines	✗	✓	✓	✓	✓
Otros	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)	✓	✓	✓	✓	✓
	Fundación Costa Rica - Canadá	✓	✓	✓	✓	✓

Nota. Información de POI Banhvi (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021).

De la Tabla 10 interesa denotar que, en términos generales, las EA entre 2017 y 2021 se mantuvieron constantes; observándose casos puntuales en donde se incorporaron entes o, por el contrario, dejaron de ser EA. Esto interesa en función de la posibilidad de generar procesos sostenidos y estabilidad a lo interno del SFNV.

Asimismo, es relevante indicar que las relaciones -de alianza y cooperación- entre Banhvi y EA están claramente establecidas

y sustentadas en la normativa correspondiente; además el Banco, tiene establecidos mecanismos para investigar omisiones o faltas por parte de las EA, mediante el Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección Fosuvi, cuyo objetivo es poner en práctica acciones correctivas tendientes a mejorar sus labores y las que realizan las EA del SFNV asociadas con el trámite de solicitudes de financiamiento para proyectos de vivienda y operaciones individuales de BFV ante la Dirección Fosuvi (Banhvi, 2015, art.1).

Pese a lo anterior, una de las personas consultadas de Banhvi estratégico señala que, sancionar a las EA representa un riesgo para el Banco en virtud de que podrían dejar de ser parte del SFNV: "...cuando sancionás a la entidad, una entidad podría dar media vuelta y decir 'me salgo del Banhvi... ¿Quién necesita más: nosotros a ellos o ellos a nosotros? Ahí hay un desequilibrio en la relación..." (Comunicación personal, 20 de septiembre, 2022). Lo señalado alude a una relación de dependencia del ente rector del SFNV con las EA, las cuales funcionan como ventanillas para que las familias postulantes presenten sus solicitudes de BFV.

Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)

El MIVAH fue creado en diciembre de 1980, adscrito al Ministerio de la Presidencia (Szalachman, 2008, p. 13) y es el órgano técnico rector del Gobierno costarricense en materia de ordenamiento territorial y asentamientos humanos.

El MIVAH es un "ministerio sin cartera", es decir, que la Presidencia de la República puede nombrar a una persona a cargo de este con una función eminentemente política, pudiendo asistir con voz y voto a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Gobierno; apoyar políticamente a la Presidencia en las actividades que se le encomienden; atender cualquier otra solicitud de la Presidencia o en relación con el sector estratégico gubernamental al que pertenezca (Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo, Decreto Ejecutivo No.43580- MP-PLAN de 01 de junio del 2022).

Como ente rector del Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos¹⁷ el MIVAH es un actor estratégico que se vincula no solo con el Banhvi, sino con todos los actores que lo conforman, entre ellos (Tabla 11):

Tabla 11. Actores que conforman el Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos

Período	Conformación del sector
2015-2018 <i>Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos</i>	- Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) e Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM). - Rectoría del MIVAH.
2019-2022 <i>Sector Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos</i>	- Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), Instituto de Desarrollo Rural (INDER). - Rectoría del MIVAH.

Nota. Información de Mideplan (2014); Decreto Ejecutivo No.41187-MP-MIDEPLAN (2018).

¹⁷ Es importante indicar que el Decreto Ejecutivo No.41187-MP-MIDEPLAN fue derogado por el artículo 12 del Reglamento orgánico del Poder Ejecutivo, aprobado mediante Decreto Ejecutivo No.43580-MP-PLAN del 1° de junio de 2022) en donde este sector pasa a llamarse "Sector Vivienda, Hábitat y Territorio", conformado por: Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (Mivah), Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Ministerio de Planificación y Política Económica (Mideplan), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), Instituto de Desarrollo Rural (INDER). La rectoría del Sector Vivienda, Hábitat y Territorio será asumida por la persona que ocupe el cargo de ministro (a) de Vivienda y Asentamientos Humanos. Ahora bien, considerando que esta evaluación se sitúa entre 2017-2021 para efectos de este documento se refiere al sector con el nombre y los actores indicados en el Decreto Ejecutivo No.41187-MP-MIDEPLAN.

Como se indicó en el apartado 2.2. Contexto del entorno amplio de este informe, entre 2017-2021 el Fosuvi se articuló con tres políticas nacionales, así como con una serie de directrices que regulan el quehacer de diversas organizaciones dentro del sector bajo la rectoría del MIVAH; dentro de las articulaciones más relevantes se identifican (Tabla 12):

Tabla 12. Acciones del MIVAH en coordinación con otros actores del sector

Acciones	Actores con los que se vincula
<ul style="list-style-type: none"> - Prioriza poblaciones socialmente vulnerables (mujeres, familias para el desarrollo de proyectos habitacionales financiados mediante el art. 59 de la ley No. 7052, personas con discapacidad, personas adultas mayores). - Propicia la integración social, por medio de la participación de familias de diversos estratos socioeconómicos, dándole prioridad a aquellas zonas o regiones que tienen mayor déficit habitacional. - Establece criterios para la selección de terrenos para los proyectos habitacionales considerando también los que presenten empresas constructoras o desarrolladoras particulares, los cuales deberán evaluarse según las prioridades establecidas por el Ministerio. 	SFNV
<ul style="list-style-type: none"> - Atiende a grupos, personas y organizaciones en lo que tiene que ver con el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social y el acceso a los fondos o los subsidios que tiene el SFNV. 	Grupos organizados de la sociedad civil
<ul style="list-style-type: none"> - Coadyuva en la implementación, seguimiento y evaluación de las políticas desarrolladas para el sector y su articulación con el PNDIP. 	- Actores del sector y el Mideplan
<ul style="list-style-type: none"> - Aporta reglamentos y metodologías para los planes reguladores (por ejemplo, la incorporación de la variable ambiental). 	INVU, MINAE y Setena
<ul style="list-style-type: none"> - Prioriza, diseña, da seguimiento y evalúa los planes de intervención específicos en asentamientos informales, en coordinación con las instituciones competentes, municipalidades, comunidades, sociedad civil, sector privado, academia, el SFNV, agencias de cooperación internacional y demás actores involucrados. 	Municipalidades, comunidades, sociedad civil, sector privado, academia, el SFNV, agencias de cooperación internacional y demás actores involucrados
<ul style="list-style-type: none"> - Revisa permanentemente las disposiciones técnicas, administrativas, reglamentarias y legales, que afecten la intervención integral y el mejoramiento de los asentamientos informales (en cuenta los procesos de regularización, titulación y ajustes urbanísticos) y propone normas experimentales y reformas legales. 	SFNV, IMAS, INVU
<ul style="list-style-type: none"> - Gestiona acuerdos, convenios, procedimientos, recursos técnicos y financieros que faciliten y aceleren la intervención en asentamientos informales, de acuerdo con la legislación nacional y los planes urbanos integrales. 	Poder Ejecutivo, municipalidades, SFNV, la banca y la cooperación internacional
<ul style="list-style-type: none"> - Caracteriza con información sociodemográfica, cultural, económica, ambiental, de servicios, etc. los asentamientos informales, con sustento en la declaratoria de interés público de la estrategia Puente a la comunidad. 	IMAS, Sinirube, INEC, Sistema Nacional de Información Territorial (SNIT) y otras entidades
<ul style="list-style-type: none"> - En los casos de emergencia, el MIVAH coordina sus acciones para atender a las personas cuyas viviendas se vieron afectadas. Asimismo, emite certificaciones para que los órganos y entes públicos estatales y no estatales agilicen los trámites de aprobación de reparación o construcción de viviendas que se atienden por emergencia nacional o local, priorizando las gestiones. Estas y otras acciones se enmarcan en lo establecido en el Protocolo para la Atención Interinstitucional de Emergencias en Vivienda. 	CNE, municipalidades, IMAS y el SFNV
<ul style="list-style-type: none"> - Vela, junto con los entes competentes, porque se cumpla la coordinación interinstitucional para la efectiva prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, y red de hidrantes y normalización de servicios en condiciones especiales. 	Ministerio de Salud y MINAE

Nota. Información del Anexo 7.

De la Tabla 12 se destaca el rol que se le asigna al MIVAH en los procesos de toma de decisiones estratégicas e implementación de la política nacional en materia de ordenamiento territorial y asentamientos humanos; es un actor clave para el Fosuvi, al ser un actor con una función predominantemente política. No obstante, la ausencia de su propia ley constitutiva vulnera sus posibilidades de ejercer la rectoría que le ha sido encomendada, por lo cual depende de las voluntades de los gobiernos de turno, esto va afectando, además, las relaciones jerárquicas y de cooperación que requiere con los actores del sector, de manera que el esquema de gobernanza favorezca las interacciones y procesos de toma de decisión requeridos.

Los actores del Fosuvi, identificados como primarios son: su población objetivo, los grupos organizados de sociedad civil y las empresas desarrolladoras-constructoras. A continuación, en la Tabla 13 se sintetizan sus roles u obligaciones (cuando corresponda) en torno al programa.

Tabla 13. Actores primarios del Fosuvi: roles / obligaciones

Actores	Roles / Obligaciones
<p>Población objetivo: núcleos familiares calificados dentro de los estratos 1 y 2¹⁸; personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas indígenas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Al cumplir con los requerimientos establecidos -de acuerdo con la normativa vigente- para acceder a los distintos propósitos del BFV, obtienen un subsidio económico que les posibilita ser propietarios(as) de una vivienda propia y adecuada.
<p>Grupos organizados de la sociedad civil: conformados por Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI), del sector cooperativo y solidarista o cualquier grupo organizado que se reúne para empezar a formar un proyecto de vivienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pueden sugerir potenciales personas beneficiarias del BFV, sin que eso implique que se asegure el otorgamiento del subsidio. - Si bien ninguna persona, física o jurídica, con o sin fines de lucro, puede participar en los trámites de postulación a los beneficios de los créditos del sistema y del BFV en todas sus etapas, se exceptúa a las cooperativas, asociaciones específicas de vivienda, asociaciones solidaristas y de desarrollo comunal, bajo las que estén organizadas futuras personas beneficiarias. Estos grupos deberán actuar en todo caso sin fines de lucro y no pueden recibir pago alguno de sus asociados(as) por la participación en el respectivo proyecto.
<p>Desarrolladores-constructoras: los desarrolladores son empresas o grupos organizados -con personalidad jurídica propia o persona física- que reciben del SFNV financiamiento total o parcial para la ejecución de un proyecto de vivienda dentro del sistema, constituyéndose en deudor de una EA y asumiendo ante ella y ante las personas beneficiarias del proyecto, las respectivas responsabilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizan la preinversión para la maduración de los proyectos -individuales o colectivos-. - Presentan las solicitudes (expedientes) ante las EA para su calificación, de acuerdo con la reglamentación de la Ley No.7052. - Los desarrolladores están obligados a respetar las condiciones técnicas y financieras del proyecto, tal y como hayan sido aprobadas por la EA y como consten en el contrato respectivo, incluyendo el tipo de acabados y precio de las viviendas; deberán respetar todas las demás disposiciones legales y reglamentarias del sistema.
<p>Las constructoras son empresas o personas profesionales contratadas por un desarrollador, para que ejecute material y físicamente un proyecto de vivienda. Las condiciones de constructor y desarrollador pueden estar reunidas en la misma persona (física o jurídica).</p>	

Nota. Información de Banhvi (2022); Ley No.7052 y sus reglamentos; grupo focal de organizaciones (12 y 16 de septiembre, 2022).

Estos tres actores primarios son esenciales para efectos de la operacionalización del Fosuvi, en términos de que con ellos las EA establecen vínculos directos para la colocación de los productos del Programa; para efectos de la implementación de los procesos (desde la maduración, hasta la entrega final) destacan los grupos organizados y las empresas desarrolladoras

¹⁸ En la administración Alvarado Quesada (2018-2022), mediante directriz presidencial, se instruyó al Banhvi para que se reconociera el subsidio de BFV a las parejas del mismo sexo, junto con sus derechos patrimoniales, siempre que califiquen por su situación económica (Madrigal, 2018).

- constructoras, las cuales se visualizan como facilitadoras asumiendo un rol de acompañamiento a las familias postulantes (población objetivo).

“...todo tiene algo positivo y algo negativo: hay gente que se aprovecha de eso, pero hay otras personas que se han ido metiendo en el sistema y son las que han orientado, más bien le han facilitado mucho a las familias poder llegar a tener una solución de vivienda”. (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).

Respecto a estos dos últimos actores, se identifican posiciones ambivalentes respecto a las relaciones que se establecen en torno al Fosuvi. En el Reglamento de operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda No.104-95, se define quiénes los conforman y se establecen sus obligaciones, lo cual es congruente con el rol reconocido por las personas consultadas del MIVAH, Banhvi, EA y grupos organizados, quienes lo valoran positivamente.

No obstante, aluden a la existencia de casos en donde este tipo de actores se ha “aprovechado” (mediante cobros indebidos, por ejemplo) de la población objetivo. Asimismo, se cuestiona el rol facilitador de algunos grupos organizados, dado que

...experiencias que hemos tenido con ellos es que más bien entorpecen el sistema, porque tienen mucha persona que es líder comunal o ‘zopilotes de vivienda’, entonces no les interesa que el proyecto salga, sino más bien cómo hago para complicar, o han generado proyectos que se vuelven sumamente complicados para el sistema. (Comunicación personal, 02 de septiembre, 2022)

De forma similar, las personas funcionarias del Banhvi (tanto a nivel estratégico, como operativo) indican que, si bien el banco no establece una relación de atención directa a la población objetivo (al ser un banco de segundo piso), la dinámica cotidiana les implica facilitar procesos de comunicación, información y capacitación gestionados y dirigidos a grupos organizados y empresas desarrolladoras-constructoras (labor que como se indicó, en ocasiones, han desarrollado de forma coordinada con el ente rector). Sin embargo, se plantea la posibilidad de que sean estas últimas las que estén determinando la oferta y, por ende, el uso de los recursos destinados a BFV¹⁹ y no necesariamente las disposiciones del MIVAH (según se dispone en las Directrices 27 y 54).

“...aunque a la familia es a la que se le otorga el bono, no son las familias las que se acercan a la EA, sino son las empresas constructoras quienes buscan a las familias, porque ellos son los que tienen el negocio y tienen que producir... a pesar de que el bono familiar se le otorga a una familia, son muy pocos los casos en que es la misma familia la que toca la puerta, busca una entidad autorizada y dicen ‘señores yo quiero optar por el bono, ¿qué hago?’ sino es al revés: las empresas constructoras -también llamadas tramitadoras de bonos- andan buscando gente... es la familia la que se acerca a la empresa constructora y la empresa constructora tramita, o la tramitadora hace las gestiones con la EA”. (Comunicación personal, 02 de septiembre, 2022)

En términos de las relaciones que se establecen entre los actores clave y primarios del Fosuvi, las personas consultadas de grupos organizados destacan la cooperación y la alianza (por conveniencia) que generan a lo interno del SFNV:

[somos] organizaciones de tercer grado lo que nos posibilita interactuar con el MIVAH y con el Banhvi... es una relación “simpática”, en donde nosotros necesitamos que el Banhvi nos atienda, pero también al Banhvi le sirve atendernos porque eso les simplifica el trabajo...

.... los mismos desarrolladores se convierten en un aliado y nosotros aliados de ellos; se genera esa relación simbiótica en donde para nosotros es fundamental tener las empresas desarrolladoras y para la empresa es muy importante tener un grupo que apoye el proyecto. (Grupo focal, 12 y 16 de septiembre, 2022)

¹⁹ En esta línea, la Contraloría General de la República (CGR) evidenció que empresas constructoras y personas ajenas al Banhvi gestionan el otorgamiento de cuatro de cada diez bonos de vivienda. La CGR “entrevistó a 276 personas beneficiarias entre el 2017 y 2018. Los resultados revelaron que casi el 39% de los beneficiarios no hizo personalmente los trámites, sino que fueron terceros: el 80% de ellos tramitó mediante empresas constructoras y el 20% con personas físicas” (Córdoba, 2019).

No obstante, con las EA la relación parece ser más distante; al respecto expresan que “...hay muy poco acompañamiento de las entidades autorizadas” (Grupo focal, 12 de septiembre, 2022). También expresan que, en el proceso de acompañamiento en el trámite a las familias postulantes, los grupos organizados, en ocasiones, deben “...generar alguna presión para que las cosas caminen; esa es básicamente la función del grupo social, porque si bien es cierto entramos un poco en la parte técnica, conformando expedientes, nuestra función es empujar los procesos” (Grupo focal, 16 de septiembre, 2022).

Lo anterior se ha expresado de forma explícita en el periodo 2017-2021 en el cual, dados los recortes presupuestarios al Banhvi, la sociedad civil organizada se ha manifestado y presionado a los actores políticos responsables -Ministro de Hacienda y personas diputadas, por ejemplo-.

Por último, actores como las EA (clave), los grupos organizados y las empresas desarrolladoras-constructoras (primarios) son quienes tienen una relación más cercana con la población objetivo del Fosuvi, dados sus roles y funciones; por su parte, Banhvi y MIVAH (claves), a pesar de sus competencias de rectoría, también han incorporado acciones tendientes a facilitar el acceso a los diferentes propósitos del BFV.

Como **actores secundarios** del Fosuvi, se identifica el A y A, Conapam, Conapdis, CFIA, CNE, IMAS y municipalidades²⁰, dado que su participación en la implementación del programa es indirecta, temporal o como prestadores de servicios. A continuación, en la Tabla 14, se sintetizan los roles identificados para cada uno.

Tabla 14. Actores secundarios del Fosuvi: funciones

Actores	Funciones
A y A: asegura el acceso universal al agua potable y al saneamiento de forma comprometida con la salud, la sostenibilidad del recurso hídrico y el desarrollo económico y social del país.	- Dirige, fija políticas, establece y aplica normas, realiza y promueve el planeamiento, financiamiento, desarrollo y resuelve todo lo relacionado con el suministro de agua potable y recolección y evacuación de aguas negras y residuos industriales líquidos, y la normativa atinente a los sistemas de alcantarillado pluvial en áreas urbanas, para todo el territorio nacional.
Conapam: vela por el cumplimiento de los derechos que establecen las diferentes leyes a favor de las PAM; es el ente rector encargado de formular políticas que garanticen condiciones favorables para esta población en el país.	- Certifica la condición de las personas adultas mayores sin núcleo familiar.
Conapdis: es el ente rector en discapacidad, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad.	- Certifica la condición de las personas con discapacidad.
CFIA: asegura la excelencia de sus personas agremiadas, para el desarrollo de un ejercicio profesional eficiente, responsable e interdisciplinario de las ingenierías y de la arquitectura, para coadyuvar con la seguridad y el progreso sostenible del país.	- Bianualmente realiza (por subcontratación del MIVAH) las “auditorías de calidad”, para monitorear la calidad de la construcción de las viviendas con subsidio estatal (casos individuales y proyectos). - Genera datos respecto al total de m2 de construcción tramitados anualmente. - Pone a disposición la plataforma administradora de proyectos de construcción (APC). - Visado de planos. - Proporcionan criterio experto ante consultas de nuevos reglamentos, leyes, etc. y forman parte de mesas de discusión de temas asociados al sector vivienda.

²⁰ Para efectos del mapeo de actores involucrados del Fosuvi, se destacan estos siete actores secundarios, dado que la evidencia disponible (de fuente primaria y secundaria) tendencialmente refiere a ellos; no obstante, en el proceso de maduración de proyectos de vivienda, construcción y entrega intervienen otros (por ejemplo, Setena, Bomberos de Costa Rica, las empresas prestadoras de servicios eléctricos).

Actores

Funciones

CNE: es el rector en lo referente a la coordinación de las labores preventivas de situaciones de riesgo inminente, de mitigación y de respuesta a situaciones de emergencia.

- Define potenciales amenazas naturales y zonas de riesgo para la ubicación de viviendas e infraestructura.

- Ante emergencias nacionales declaradas por el Poder Ejecutivo y emergencias locales identificadas -según el Informe de Situación del Comité Municipal de Emergencias (CME)- el MIVAH, la CNE y las municipalidades coordinan sus acciones, a fin de atender a las personas cuyas viviendas fueron afectadas.

- Se realizan gestiones de coordinación con el Banhvi y las EA que conforman el SFNV, para la atención de proyectos de vivienda de interés social.

- El MIVAH emite las certificaciones correspondientes de las personas afectadas por la emergencia registradas en el SIDEVI, para que los órganos y entes públicos estatales y no estatales, municipalidades, Banhvi y las EA que conforman el SFNV agilicen los trámites de aprobación de reparación o construcción de viviendas que se atienden por emergencia nacional o local, priorizando las gestiones.

IMAS

- El IMAS debe desarrollar las acciones necesarias para cumplir a cabalidad con los fines establecidos en la Ley de creación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube) No.9137²¹.

- Actualización de las fichas de información social (FIS) para las familias postulantes el BFV.

- Certificación para la tramitación del BFV, que acredite la condición de “persona adulta mayor sola”, según se define en el reglamento.

- Realizan acciones de titulación de tierras, de fincas que están a nombre del IMAS, que han sido ocupadas por familias de manera informal y que la institución se ha orientado a traspasar, mediante donaciones a su nombre, para así mejorar sus condiciones de habitabilidad.

- Ha suscrito convenios de cooperación²² para que, mediante el FIDEIMAS, se otorguen créditos a personas que han recibido el BFV.

Municipalidades

- Regulación del uso de suelo, de acuerdo con su plan regulador.

- Otorga los permisos de construcción.

- Participa en la atención de familias cuyas viviendas han sido afectadas por emergencias.

Nota. Información de los sitios web de A y A, Conapam, Conapdis, CFIA; Directriz N°29-MP-MIVAH-2018; comunicaciones personales CFIA, CNE, IMAS, Banhvi y MIVAH (agosto-septiembre, 2022); grupo focal municipalidades (12 de septiembre, 2022).

Los actores secundarios indicados proveen al Fosuvi apoyos concretos que posibilitan su operacionalización, entre los que destacan:

1. Proporcionar información relevante para la toma de decisiones.
2. Ser parte de los entes involucrados en el proceso de trámite que deben completar las familias postulantes al BFV.

²¹ Con el Sinirube se busca que el IMAS y las instituciones del sector social actúen orquestada y eficientemente, asignando los recursos a las personas que los necesitan y que, adicionalmente, se disponga de un instrumento eficaz para la medición y la disminución de la pobreza en el país (IMAS, 2022).

²² Por ejemplo, en 2020, “El IMAS y Mucap suscribieron un convenio de cooperación para otorgar créditos a personas beneficiadas con el bono familiar de vivienda, como mecanismos para fortalecer o bien emprender su negocio propio, siendo este un medio que le permita a las familias salir de la extrema pobreza e incorporarse a la población económicamente activa de manera exitosa (IMAS, 2020).

3. Posibilitar la construcción de las viviendas y la infraestructura necesaria para el acceso a servicios.

Las relaciones de alianza estratégica que requiere establecer el Fosuvi con estos actores, presentan una serie de áreas de mejora que, de no ser atendidas, podrían incidir negativamente en la operacionalización del programa (Figura 16):

Figura 16. Áreas de mejora requeridas en las relaciones entre Fosuvi y actores

A y A

- Solicita que las empresas desarrolladoras constructoras (con el financiamiento del Fosuvi) coloque tuberías, válvulas, tanques, etc. para dar la disponibilidad de agua potable y alcantarillado sanitario (requisito para presentar el proyecto ante las EA); esto encarece los proyectos y la infraestructura pasa a ser del A y A.
- Cambios en la normativa (retroactivos) que modifican las características técnicas de la infraestructura solicitada, lo que eleva los montos de los proyectos e, incluso, atrasa la posibilidad de entregar las viviendas a las familias beneficiarias (por ejemplo, por la recepción de plantas de tratamiento que puede tardar varios años).

Conapdis y Conapam

- Las certificaciones que emiten son “procesos manuales” (no automatizados ni accesibles mediante sistemas), los cuales demandan que, en ocasiones, las personas postulantes deban trasladarse a oficinas centrales. Esto deriva en que los trámites de BFV para las personas con discapacidad y adultas mayores tenga una duración superior (entre dos o tres meses más).

CFIA

- Se cuestiona la pertinencia de que sea el ente encargado de las “auditorías de calidad”, ya que se encuentran involucrados con los procesos constructivos.

IMAS

- Junto con el INVU y el INDER es uno de los actores vinculados con la titulación; todos con sus propias normas.
- No se reconoce el aporte concreto en la selección de la población objetivo (específicamente empresas desarrolladoras-constructoras y Banhvi operativo) o se considera que tienden a no compartir información (Banhvi operativo).
- Persisten dificultades en la articulación estratégica de actores clave del Fosuvi con el IMAS, lo cual dificulta el acceso a vivienda adecuada para las familias en condición de pobreza y pobreza extrema.

Municipalidades

- Se instruye al Fosuvi que cumpla con artículos de la Ley de Planificación Urbana, que no son de su competencia, sino de las municipalidades, quienes otorgan los permisos de construcción.
- Se involucran poco en la solución a los problemas de las personas que habitan en los asentamientos informales.
- No todas ejercen activamente su responsabilidad en torno al desarrollo urbano, lo cual se agrava por la ausencia o desactualización de los planes reguladores.
- A pesar de que se declara de interés social las viviendas financiadas mediante BFV, no se le da un trato especial o prioritario en las municipalidades.

Nota. Información de las comunicaciones personales con Banhvi, MIVAH, EA, empresas desarrolladoras-constructoras, IMAS, CFIA, CNE (agosto-septiembre, 2022).

En síntesis, el Fosuvi establece relaciones a nivel estratégico y operativo con diversidad de actores, tanto del sector público, como privado y de la sociedad civil. Se observa que, en mayor medida, los primeros se ubican como claves y secundarios, es decir, en la toma de decisiones y en labores sustantivas para la implementación del programa. Los privados y de la sociedad civil (que incluye a la población objetivo y los grupos organizados), por sus roles, se ubican como actores que tienen intereses particulares en torno a los productos que genera el programa.

En términos generales, los actores involucrados suelen establecer relaciones de cooperación y apoyo al Fosuvi, con áreas de mejora en términos de las sinergias requeridas para potenciar los beneficios de la articulación interinstitucional e intersectorial,

en el marco de la alianza público-privada que caracteriza la gestión del programa, según define la normativa vigente, en aras de interconectarlo, además, con la oferta programática de otras instancias que tienen las competencias en la atención de población socialmente vulnerabilizada (una buena práctica en este sentido es la estrategia “Puente a la Comunidad”).

2.5. Lógica causal de la intervención

La lógica causal de esta intervención permite visibilizar la concatenación de la teoría del proceso (lo que hace el Fosuvi) y la teoría del impacto (los cambios a corto y largo plazo que se propone lograr). Esta relación causal entre insumos, actividades y resultados se representa gráficamente mediante la cadena de resultados (CdR) del programa que se muestra en la Tabla 15.

Tabla 15. Cadena de resultados del Fosuvi

Insumos	Procesos	Productos	Efectos	Impactos
<ul style="list-style-type: none"> - Un 18,07% de todos los ingresos anuales, ordinarios y extraordinarios, del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Fodesaf)²³. - El 3% del presupuesto nacional de la República (ordinario y extraordinario). - Donaciones y otros aportes de entes públicos y privados, nacionales o extranjeros. Las entidades públicas podrán hacer donaciones al Fosuvi, sin necesidad de ley especial que lo autorice. - Recursos de la CNE (atención de casos de emergencia). - Recurso humano del Banco: 34 puestos asignados al Fosuvi (Banhvi, 2021). - Recurso humano de las EA encargadas del trámite y calificación de los BFV. - Marco jurídico normativo que faculta y otorga competencias a los actores involucrados. 	<p>Procesos sustantivos²⁴:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trámite de bono de vivienda (individual) - Trámite de proyectos de vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> - El bono familiar de vivienda (BFV) es una modalidad de subsidio (no la única que se podrá aplicar con base en el Fosuvi). <p>Propósitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Compra de vivienda. b) Compra de lote y construcción. c) Construcción en lote propio. d) Reparación, conclusión o ampliación de vivienda propia. e) Construcción de casa del maestro. f) Bono para segunda vivienda familiar. <ul style="list-style-type: none"> - Las familias, las personas con discapacidad con o sin núcleo familiar, las parejas jóvenes y las personas adultas mayores sin núcleo familiar de escasos ingresos logran ser propietarias de una vivienda acorde con sus necesidades y posibilidades socioeconómicas, mediante un bono económico que les posibilita adquirir una solución habitacional o la reparación, ampliación, mejora o terminación de la vivienda familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas mejoran sus condiciones de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Habitabilidad: calidad y tamaño de la vivienda y accesibilidad. 2. Acceso: educación, empleo, servicios médicos, centros de cuidado, transporte público, áreas verdes y espacios recreativos y abastecimientos. 3. Mejora en educación para las personas que recién inician el colegio al recibir el bono. 4. Adecuación cultural. 5. Seguridad física en la tenencia. 6. Mejora en la salud mental. <ul style="list-style-type: none"> - Disminuido el déficit (cualitativo y cuantitativo) habitacional del país. - Reactivación del sector construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentada la población que vive en comunidades seguras y asequibles. - Garantizado que las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad, el control de la tierra y otros bienes. - Erradicados los asentamientos informales. - Aprovechados los terrenos y redensificados los sectores urbanos, garantizando el equilibrio entre social, ambiental y económico, de acuerdo con las políticas vigentes.

²³ En ningún caso recibirá un monto inferior al 33% de los recursos que el Fodesaf recaude por concepto del recargo del 5%.

²⁴ Estos se explican en detalle en el abordaje desde los criterios de eficiencia y calidad (capítulo 4 de este documento).

De la Tabla 15 se denota que, entre los eslabones de insumos, procesos y producto, se observa una lógica causal clara, en términos de que se han dispuesto los recursos (talento humano, materiales y financieros) así como los insumos (información requerida para los procesos de trámite de BFV) requeridos para transformar las actividades en productos (bienes) tangibles y cuantificables.

Cabe indicar que la posibilidad de que los actores involucrados transformen los insumos en productos se da por la existencia del marco normativo que les faculta para tales fines, por lo cual este recurso potencializa que esta lógica causal se pueda operacionalizar.

Asimismo, cabe destacar que los insumos son una precondition necesaria para que los actores clave ejecuten los procesos para el otorgamiento de los BFV; en especial el recurso financiero es esencial, en términos de que, si no está disponible oportunamente (específicamente en cuanto a los montos requeridos), se generan situaciones como la suscitada entre 2021 y 2022 que ameritaron el cierre de ventanillas en las EA.

En cuanto al eslabón de procesos, si bien en la normativa se definen los actores, roles, funciones asociadas a los procesos de trámite de bono de vivienda (individual) y de proyectos de vivienda, documentalmente no se logra identificar un procedimiento completo, es decir, que señale todas las actividades, la normativa aplicable, los flujos de información, los documentos y los registros para el trámite de bonos individuales, desde que la persona solicitante se presenta en la EA hasta que recibe su bono; y para el caso de los proyectos de vivienda, desde que un grupo organizado plantea la necesidad a una desarrolladora constructora o esta decide buscar un lote, hasta que las casas son entregadas a las familias.

En cuanto a la vinculación entre productos y resultados, la información del diseño del Fosuvi no es explícita en cuanto a sus efectos e impactos; el objetivo específico del Programa se orienta al producto y la redacción del objetivo general, muestra una amplitud tal que dificulta la identificación clara de los resultados, tanto de efecto como de impacto, por lo que para efectos de esta CdR (Tabla 15), el EE construyó una propuesta a partir de la revisión de literatura y de los temas de análisis planteados por el ET para la valoración de resultados de esta evaluación, así como a partir de la revisión de los ODS.

Lo anterior se exagera por el hecho de que el Fosuvi carece de metas e indicadores de resultado dado que los existentes son de producto, de manera que tampoco se dispone de esta fuente de información para efectos de inferir la causalidad a nivel de la teoría del impacto. En la misma línea, mediante la triangulación con fuente primaria, tampoco se logra extraer de forma explícita los resultados, por cuanto impera una homologación de resultado con producto.

2.6. Factores externos

En el período 2017-2021, se identifican dos factores externos que pueden ser interpretados como supuestos al analizar la causalidad del programa en aras de lograr los resultados proyectados. El primero de ellos se asocia con el contexto económico y político; específicamente, con la urgencia de las últimas dos administraciones (2014-2018, 2018-2022) de atender un problema postergado en materia fiscal.

La **aprobación de la Ley No.9635 “Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”, reformó la No.6826 “Ley de Impuesto General sobre las Ventas”** (“Ley del Impuesto sobre el Valor Agregado”) la cual modificó la figura de la persona contribuyente y la convierte en recaudadora “Es decir, ese impuesto con el que se gravan los servicios no es dinero que el [SIC] profesional paga de sus utilidades, sino un monto que le añade al valor de sus servicios (lo recauda) para luego pasarlo al Estado” (Solano y Aguilar, 2019, p. 23). Según los autores, lo anterior traería consecuencias en el sector con mayor importancia en “...los servicios profesionales, los materiales y las ganancias, todo lo cual repercutirá en el valor final de las construcciones, como en el caso de las viviendas” (ídem, p. 24).

Aumento de precios y fluctuaciones en el tipo de cambio son otros dos factores que han afectado al sector vivienda, por ejemplo, el tipo de cambio del dólar respecto al colón afecta el costo de “...la importación de insumos y materiales de construcción, préstamos tramitados en moneda extranjera, alquileres y precios de venta de viviendas se establecen en dólares, aunque se paguen en colones” (Solano y Aguilar, 2019, p. 19). Además, quienes han formalizado préstamos en dólares buscan colonizar sus deudas a fin de protegerse del impacto en este incremento (idem).

Por ejemplo, entre 2017 y 2018, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) para las viviendas de interés social prefabricada y viviendas de clase alta son las que mayor aumento tuvieron “...El IPC de vivienda de interés social (en concreto) pasó de 2,14% en 2017 a 3,42% en 2018, mientras que el IPC General en el 2017 subió de 2,51% a 4,52% en el 2018” (Mora, 2019).

Los **recortes presupuestarios** también figuran entre los elementos contextuales que han afectado al Fosuvi en el período, lo cual implicó el cierre de ventanillas en el 2021; de acuerdo con el banco, la situación fiscal ha implicado que, desde el 2020, se haya disminuido “...el presupuesto para financiar vivienda de interés social. Sumando los recortes anuales experimentados por el Banhvi desde 2020 y el previsto para el 2022, tenemos un total de ¢ 56 337 millones menos en disponibilidad de recursos, lo que significa que habremos dejado de financiar unas 5500 viviendas de interés social” (Banhvi, 2021, p. 4).

Según Céspedes (2021), aunado a los recortes del 2020 y 2021, el país habrá dejado de generar 6200 viviendas de interés social, según fuentes oficiales del Banhvi y con el recorte de fondos en el presupuesto ordinario de la República del 2022, no sería posible construir 2583 casas para familias en condición de pobreza: “Se trata de una disminución del 25% de los recursos del Bono Familiar de Vivienda, que según la institución, imposibilitaría que se edifiquen unos 109 750 metros cuadrados de construcción”.

Ante estas situaciones, los grupos organizados han buscado presionar al Ministerio de Hacienda y la Asamblea Legislativa. El Bloque de Vivienda exigió la renuncia del ministro de la Administración 2018-2022, a quien “responsabilizan por el caos de no contar con los recursos suficientes para atender a las clases más vulnerables del país” (Granados, 2021).

3. Descripción del diseño y proceso de evaluación

3.1. Objetivos, preguntas y alcance de la evaluación

En la Tabla 16 se muestran los objetivos, criterios e interrogantes de esta evaluación:

Tabla 16. Marco evaluativo

Objetivo general: evaluar el programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa.

Objetivos específicos	Criterios	Interrogantes
1. Valorar qué tan adecuado es el diseño del programa para el cumplimiento de su objetivo.	Pertinencia: medida en que los objetivos y la lógica causal del PDH, responden y son congruentes con las necesidades de la población meta, objetivos institucionales y las políticas del país en las que se fundamenta.	1.1. ¿Cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?

Objetivos específicos	Criterios	Interrogantes
2. Valorar la eficiencia y calidad de los procesos del programa.	<p>Eficiencia: medida en que se obtienen los resultados, objetivos y procesos de acuerdo con los recursos e insumos disponibles (tiempo, habilidades, técnicas, costos, entre otros).</p> <p>Calidad: medida del grado en que un proceso o producto cumple con las especificaciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias.</p>	2.1. ¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?
3. Valorar los resultados a nivel de efectos del programa en poblaciones específicas.	Impacto: medida en que el PDH contribuye a generar cambios (positivos o negativos) en el corto y largo plazo.	3.1. ¿Qué cambios o transformaciones se han presentado en las condiciones de vida de las personas que recibieron el subsidio?
4. Generar recomendaciones que orienten la toma de decisiones para la mejora del programa.	Todos	Todas

Nota. Mideplan (2022).

En la Figura 17 se muestra el alcance de la evaluación del Fosuvi.

Figura 17. Alcance de la evaluación



Nota. Mideplan (2022).

3.2. Enfoque metodológico general

Por las características de esta evaluación, el enfoque metodológico apto para su diseño es mixto (cualitativo y cuantitativo), por cuanto la definición de los criterios (pertinencia, eficiencia y calidad, e impacto), así como las interrogantes propuestas demandan la triangulación entre métodos.

Es importante señalar que el criterio de impacto es altamente cuantitativo, en tanto se miden los cambios sobre una variable de interés, los cuales son directamente atribuibles a un programa o política (Gertler et.al., 2017), no obstante, no se omite el aporte cualitativo. Por su parte, el abordaje de los criterios de pertinencia, eficiencia y calidad tiene un alto componente cualitativo, apoyado en datos y en un análisis cuantitativo (estadística descriptiva y escalas de valoración, por ejemplo).

Una evaluación con metodología mixta permitió al equipo evaluador (EE) triangular entre fuentes y técnicas -de recopilación y análisis-, proveyendo a la evaluación de hallazgos debidamente sustentados en evidencia que faciliten la derivación de juicios de valor, considerando dos dimensiones básicas para el análisis, a saber (Cea D’Ancona, 2001):

- **Dimensión estructural**, buscando regularidades objetivas e identificación de explicaciones generalizables.
- **Dimensión intersubjetiva**, que posibilita la comprensión e interpretación de los agentes de la acción social desde la intersubjetividad.

Cabe indicar que, paralelamente, se consideraron enfoques particulares de evaluación. Específicamente el enfoque de **“Evaluación centrada en el uso”**, pues se basa en un proceso para tomar decisiones en función de un grupo objetivo de actores -usuarios prioritarios-, seleccionados de un conjunto más amplio de partes interesadas; de manera que permite enfocarse en los usos previstos de la evaluación; por ende, todos los aspectos (propios de las fases de preparación, diseño/ desarrollo y uso) se eligen y aplican para maximizar la probabilidad de que estos usuarios utilicen los resultados (Stufflebeam, 2000).

Además, partiendo de que el artículo 65 de la Constitución Política de la República de Costa Rica consagra el derecho fundamental a una vivienda digna, esta evaluación ha de considerar el **“Enfoque basado en derechos humanos”**. De acuerdo con Mideplan (2017), propone un cambio en la orientación y en las acciones por lo cual es central para todo el ciclo de la intervención; los derechos humanos se garantizan mediante marcos normativos y leyes que crean obligaciones de los estados de actuar para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas.

Por lo anterior, desde este enfoque han de considerarse de manera diferenciada los “garantes de derechos” (quienes tienen la obligación de efectuar las acciones requeridas para la plena realización de los derechos y los “titulares de derechos”, que representan a todas las personas.

A continuación, en la Tabla 17 se presentan los parámetros de valoración para cada criterio de evaluación.

Tabla 17. Parámetros de valoración

Criterios	Parámetros de valoración
<p>Pertinencia</p> <p>Medida en que los objetivos y la lógica causal del PDH, responden y son congruentes con las necesidades de la población meta, objetivos institucionales y las políticas del país en las que se fundamenta.</p>	<p>El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la problemática y necesidades de la población con necesidades insatisfechas en materia de vivienda en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALTO: 90% o más de congruencia entre la teoría del impacto (resultados -efecto e impacto-proyectados) del programa, para la atención de los problemas de vivienda de los estratos más bajos en zonas urbanas y rurales. • MEDIO: 60% a 89% de congruencia entre la teoría del impacto (resultados -efecto e impacto-proyectados) del programa, para la atención de los problemas de vivienda de los estratos más bajos en zonas urbanas y rurales. • BAJO: 59% o menor congruencia entre la teoría del impacto (resultados -efecto e impacto-proyectados) del programa, para la atención de los problemas de vivienda de los estratos más bajos en zonas urbanas y rurales.

Crterios

Parámetros de valoración

El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la alineación interna de su lógica causal se valorará en tres niveles:

- ALTO: 90% o más de congruencia entre la teoría de la intervención (“lo que se propone hacer” el programa), respecto a los roles y relaciones de los actores del contexto de la intervención y del contexto de la toma de decisiones, para el logro de los objetivos (resultados) propuestos.
- MEDIO: 60% a 89% de congruencia entre la teoría de la intervención (“lo que se propone hacer” el programa), respecto a los roles y relaciones de los actores del contexto de la intervención y del contexto de la toma de decisiones, para el logro de los objetivos (resultados) propuestos.
- BAJO: 59% o menor congruencia entre la teoría de la intervención (“lo que se propone hacer” el programa), respecto a los roles y relaciones de los actores del contexto de la intervención y del contexto de la toma de decisiones, para el logro de los objetivos (resultados) propuestos.

El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de sus sistemas de información y seguimiento se valorará en tres niveles:

- ALTO: 90% o más de congruencia entre los sistemas de información y seguimiento diseñados, para retroalimentar los procesos de implementación del programa y la generación de evidencia.
- MEDIO: 60% a 89% de congruencia entre los sistemas de información y seguimiento diseñados, para retroalimentar los procesos de implementación del programa y la generación de evidencia.
- BAJO: 59% o menor congruencia entre los sistemas de información y seguimiento diseñados, para retroalimentar los procesos de implementación del programa y la generación de evidencia.

La pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la manera en que los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del programa producen filtraciones, se valorará cualitativamente en términos de:

- Forma en que los mecanismos de elegibilidad y el acceso a productos del programa establecidos en el diseño, evitan las filtraciones de población no objetivo.
- Forma en que los mecanismos de elegibilidad y el acceso a productos del programa establecidos en el diseño, podrían estar favoreciendo las filtraciones de población no objetivo.

El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de los mecanismos de difusión e información, se valorará en tres niveles:

- ALTO: 90% o más de las personas beneficiarias valoran positivamente los mecanismos de difusión e información del programa.
- MEDIO: 60% a 89% de las personas beneficiarias valoran positivamente los mecanismos de difusión e información del programa.
- BAJO: 59% o menor las personas beneficiarias valoran positivamente los mecanismos de difusión e información del programa.

El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la congruencia de los elementos constitutivos de la teoría del programa (contexto del problema, contexto de la intervención, del entorno amplio y la CdR), con potencial para incidir en el logro de los ODS, se valorará en tres niveles:

- ALTO: 90% o más de alineación entre los elementos constitutivos de la teoría del programa del Fosuvi, respecto a los ODS atinentes.
- MEDIO: 60% a 89% de alineación entre los elementos constitutivos de la teoría del programa del Fosuvi, respecto a los ODS atinentes.
- BAJO: 59% o menor alineación entre los elementos constitutivos de la teoría del programa del Fosuvi, respecto a los ODS atinentes.

Criterios	Parámetros de valoración
<p>Eficiencia</p> <p>Medida en que se obtienen los resultados, objetivos y procesos de acuerdo con los recursos e insumos disponibles (tiempo, habilidades, técnicas, costos, entre otros).</p>	<p>El grado de eficiencia en el proceso de trámite del Bono de vivienda individual y por proyecto, para obtener los resultados y objetivos, se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALTO: los objetivos y resultados alcanzados por el programa se obtienen haciendo un uso eficiente de los recursos (humanos, tecnológicos, económicos e información), es decir, evitando y presentando de manera aislada o poco frecuente reprocesos, duplicidades, tiempos muertos, actividades que no agregan valor, subutilización y errores; cumpliendo con los tiempos esperados de operación la mayoría de las veces, siendo casos muy particulares o por causas aleatorias o comunes aquellos en que esto no se cumple; y evidenciando que la mayoría de las veces los recursos son suficientes para ejecutar el proceso y obtener el resultado esperado. • MEDIO: los objetivos y resultados alcanzados por el programa se obtiene haciendo un uso parcialmente eficiente de los recursos (humanos, tecnológicos, económicos e información), es decir, presentando algunas veces o frecuentemente: reprocesos, duplicidades, tiempos muertos, actividades que no agregan valor, subutilización y errores; con un cumplimiento parcial de los tiempos esperados de operación; y una capacidad de recursos que compromete la ejecución del proceso y el logro del resultado. • BAJO: los objetivos y resultados alcanzados por el programa se obtienen haciendo un uso ineficiente de los recursos (humanos, tecnológicos, económicos e información), es decir, presentando con alta frecuencia o siempre reprocesos, duplicidades, tiempos muertos, actividades que no agregan valor, subutilización y errores; incumpliendo con los tiempos esperados de operación la mayoría de las veces; y una capacidad de recursos que compromete la ejecución del proceso y el logro del resultado.
<p>Calidad</p> <p>Medida del grado en que un proceso o producto cumple con las especificaciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Mideplan, 2011).</p>	<p>La <u>calidad del proceso de trámite del Bono de vivienda, así como del producto obtenido</u>, se medirá a partir de dos parámetros de valoración: el índice de satisfacción de la persona beneficiaria y a través de una escala de valoración de la calidad que considera la percepción de los diferentes actores y hallazgos generados a través de la evaluación.</p> <p>Índice de satisfacción del servicio e índice de satisfacción del producto para personas beneficiarias. En ambos casos se utilizarán los tres niveles a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALTA: índice de satisfacción entre 80% y 100% • MEDIA: índice de satisfacción entre 50% y 79% • BAJA: índice de satisfacción entre 0% y 49% <p>El índice de satisfacción es un porcentaje y se calcula como: (número de valoraciones positivas / total de valoraciones obtenidas) x100</p> <p><u>Escala de valoración de la calidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ALTA: el proceso se desarrolla velando por el cumplimiento de la expectativa de la persona beneficiaria y de los actores involucrados en este, garantizando la accesibilidad al trámite, brindado buena atención, claridad del trámite y de la información, y tiempos de resolución alineados con la expectativa de los actores. El proceso además cuenta con controles que permiten prevenir e identificar errores y se ejecutan medidas que aseguran la calidad del proceso y producto, así como la satisfacción de los diferentes actores.

Criterios	Parámetros de valoración
	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIA: el proceso se desarrolla con una orientación parcial a la expectativa de la persona beneficiaria y de los actores involucrados en este, por lo que la accesibilidad, atención, claridad del trámite y de la información se ven comprometidos en algunos casos, y los tiempos de resolución no siempre se encuentran alineados con la expectativa de los actores. El proceso no cuenta con controles que permitan prevenir e identificar errores, o los que tiene no son del todo efectivos; lo cual limita tomar medidas que aseguren la calidad del proceso o producto, así como la satisfacción de los diferentes actores. • BAJA: el proceso no se orienta al cumplimiento de la expectativa de la persona beneficiaria y de los actores involucrados en este, por lo cual la accesibilidad, atención, claridad del trámite y de la información se ven comprometidos en la mayoría de los casos y los tiempos de resolución no siempre se encuentran alineados con la expectativa de los actores. El proceso no cuenta con controles que permitan prevenir e identificar errores, o los que tiene no son del todo efectivos; esto limita tomar medidas que aseguren la calidad del proceso o producto y satisfacción de los diferentes actores.
<p>Impacto</p> <p>Medida en que el PDH contribuye a generar cambios (positivos o negativos), en el corto y largo plazo.</p>	<p>El impacto del Fosuvi sobre la calidad de la vivienda en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el efecto estimado sobre la calidad de la vivienda es positivo y estadísticamente significativo. • NULO: el efecto estimado sobre la calidad de la vivienda es diferente de cero y no es estadísticamente significativo. • MALO: el efecto estimado sobre la calidad de la vivienda es negativo y estadísticamente significativo. <p>El impacto del Fosuvi sobre la condición de hacinamiento en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el efecto estimado sobre la condición de hacinamiento es negativo y estadísticamente significativo. • NULO: el efecto estimado sobre la condición de hacinamiento es diferente de cero y no es estadísticamente significativo. • MALO: el efecto estimado sobre la condición de hacinamiento es positivo y estadísticamente significativo. <p>El impacto del Fosuvi sobre las variables de educación en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el efecto estimado sobre las variables de educación es positivo y estadísticamente significativo. • NULO: el efecto estimado sobre las variables de educación es diferente de cero y no es estadísticamente significativo. • MALO: el efecto estimado sobre las variables de educación es negativo y estadísticamente significativo.
	<p>El impacto del Fosuvi sobre las variables de empleo en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el efecto estimado sobre las variables de empleo es positivo y estadísticamente significativo. • NULO: el efecto estimado sobre las variables de empleo es diferente de cero y no es estadísticamente significativo. • MALO: el efecto estimado sobre las variables de empleo es negativo y estadísticamente significativo.

Criterios	Parámetros de valoración
	<p>El efecto del Fosuvi sobre el acceso a educación en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el acceso a educación mejoró para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • NULO: no hubo efecto sobre el acceso a educación para, al menos, el 50% de las personas encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • MALO: el acceso a educación disminuyó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono.
	<p>El efecto del Fosuvi sobre el acceso a servicio médico en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el acceso a servicio médico aumentó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • NULO: no hubo efecto sobre el acceso a servicio médico para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • MALO: el acceso a servicio médico disminuyó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono.
	<p>El efecto del Fosuvi sobre el acceso a transporte público en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el acceso a transporte público aumentó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • NULO: no hubo efecto sobre el acceso a acceso a transporte público para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • MALO: el acceso a transporte público disminuyó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono.
	<p>El efecto del Fosuvi sobre el acceso a áreas verdes o espacios recreativos en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el acceso a áreas verdes o espacios recreativos aumentó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • NULO: no hubo efecto sobre el acceso a áreas verdes o espacios recreativos para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • MALO: el acceso a áreas verdes o espacios recreativos disminuyó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono.
	<p>El efecto del Fosuvi sobre el acceso a centros de abastecimiento en Costa Rica se valorará en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUENO: el acceso a centros de abastecimiento aumentó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • NULO: no hubo efecto sobre el acceso a centros de abastecimiento para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono. • MALO: el acceso a centros de abastecimiento disminuyó para, al menos, el 50% de las personas beneficiarias encuestadas que se cambiaron de casa cuando recibieron el bono.

3.3. Técnicas e instrumentos para el levantamiento de datos

A continuación, se detallan las técnicas de recopilación de información y datos (y sus respectivos instrumentos), con el fin de explicar su conveniencia para la generación de hallazgos que conduzcan a juicios de valor rigurosos y a recomendaciones oportunas y útiles para los actores usuarios de los resultados de la evaluación del Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos (PDH).

Revisión de fuentes primarias y secundarias

Esta revisión comprende el ejercicio de extraer información de fuentes confiables previamente publicadas (por instituciones -entre ellas la academia- y otras organizaciones especializadas - como el INEC-), respecto a los temas de análisis propuestos para cada objetivo, criterio e interrogantes, según se muestra en la Tabla 18:

Tabla 18. Revisión documental: interrogantes de evaluación y temas análisis

Interrogantes	Temas de análisis
<p>1. ¿Cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Congruencia del diseño del programa: problemática, necesidades, objetivos, población objetivo, lógica causal, actores, sistemas de información y seguimiento del programa. ▪ Congruencia de los mecanismos de elegibilidad y requisitos para acceder por el bono de vivienda respecto a las necesidades y características de la población objetivo. ▪ Mecanismos de elegibilidad que favorecen las filtraciones (causas). ▪ Mecanismos de difusión-información para la población objetivo que tiene el programa. ▪ Vinculación del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
<p>2. ¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trámites: cantidad, complejidad, tiempos (selección de beneficiario, entrega del bono después de la solicitud, obtención por parte de las personas de los requisitos, principales trabas para obtener la documentación requerida para cumplir los requisitos). Trazabilidad del proceso, flujos de información (vacíos o interrupciones). Gestión e interrelación entre los procedimientos de los distintos actores para la ejecución del proceso. ▪ Sistemas de información y bases de datos: integralidad, uniformidad, actualización, consolidación, automatización, centralización. ▪ Comunicación e información sobre el programa: difusión, claridad, uniformidad, accesibilidad, cantidad, campañas de información (cuáles mensajes, formatos, mensajes captados por parte de la población: por ejemplo, inducción para el cuidado y mantenimiento de la vivienda). ▪ RAMT: razones del bajo porcentaje de colocación. ▪ Recursos: financieros, humanos y tecnológico.
<p>3. ¿Qué cambios o transformaciones se han presentado en las condiciones de vida de las personas que recibieron el subsidio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en las variables de condición de habitabilidad. ▪ Cambios en empleo y niveles de educación. ▪ Cambios en variables de acceso.

Nota. Información de la matriz de evaluación Fosuvi.

Para ello, se procedió, mediante la revisión documental, a recopilar información de fuentes como: políticas públicas en materia de vivienda; normativa (leyes y decretos); informes de gestión, procedimientos, reglamentos, registros, expedientes, actas

y oficios pertinentes del Fosuvi; documentos oficiales del MIVAH, del Banhvi, del INVU, IMAS, CNE, etc.; estudios como el “Estado de situación de la vivienda y el desarrollo urbano en Costa Rica” y “Estado de la Nación” (del Programa Estado de la Nación -PEN-) y otros generados por la academia y organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), por ejemplo; publicaciones oficiales de instituciones y organizaciones especializadas locales (como INEC, FUPROVI, CFIA) e internacionales (como UN-Habitat, OCDE, BID, entre otras), y documentos especializados seleccionados, publicados por especialistas dentro y fuera de la academia; así como fuentes hemerográficas²⁵.

En cuanto al criterio de pertinencia, la técnica posibilitó la revisión de antecedentes en torno al diseño del Fosuvi (asociados con la problemática y las necesidades de las poblaciones afectadas, al momento de su creación y el período 2017-2021); su lógica causal (teoría de la intervención -lo que hace el programa- y teoría del impacto -lo que se propone lograr-) y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), permitiendo la contextualización del diseño y su pertinencia, desde una mirada retrospectiva y una actual; con la intencionalidad de mirar hacia adelante (prospectiva) para generar recomendaciones de mejora oportunas y útiles. De igual manera, la información sobre los mecanismos de elegibilidad y los requisitos para acceder al programa serán clave para otros temas de análisis (como las filtraciones).

Para efectos de evaluar la eficiencia y la calidad, esta técnica generó la información base sobre los procesos sustantivos de la intervención que permite iniciar la indagación de la implementación. Facilita, además, el sustento que motiva o respalda prácticas organizacionales y provee evidencias de acciones tomadas formalmente y documentadas en relación con las actividades del proceso, los recursos, interacciones, metodologías, flujos de información y actores. Adicionalmente, la revisión de expedientes permitió seguir documentalmente el proceso e identificar particularidades de los diferentes casos, observar mecanismos de control documental, así como comprender de mejor manera excepciones e identificar buenas prácticas.

Por otro lado, los datos de fuentes primarias procedieron, principalmente, de las Encuestas Nacional de Hogares (ENAH) del 2015 a 2021²⁶. Con estas bases de datos se realizaron cálculos del déficit habitacional del país de forma cuantitativa y cualitativa, según la definición tradicional del INEC, pero también se realizan cuantificaciones alternativas posibles. Adicionalmente, se describió cuantitativamente el perfil de los hogares y sus residentes en viviendas que presentan déficits cualitativos con el fin de identificar características que los diferencian y exponen a situaciones particulares de vulnerabilidad.

Las variables para la caracterización de los hogares y viviendas incluyen aquellas disponibles en las ENAH como las geográficas (región y zona), del perfil de la jefatura (sexo, edad, nivel educativo, condición de discapacidad), del nivel de ingresos del hogar (quintiles de ingreso a los que pertenecen), de los habitantes (cantidad, composición por edad, sexo, condición de discapacidad), entre otras.

La medición del déficit tradicional se realizó utilizando las variables de condición de la vivienda y situación de hacinamiento de sus residentes. La medición de déficits alternativos considera lo propuesto por la literatura internacional y local que aborda el tema, y la disponibilidad de datos en el país.

Adicionalmente, los datos sirvieron para determinar la congruencia entre los mecanismos de elegibilidad solicitados para otorgar los productos del programa, respecto a las necesidades y las características de la población objetivo. Con la información de la ENAH, se realiza un análisis descriptivo de las necesidades y características de la población objetivo del bono y se cotejan estos resultados con los requisitos de admisión; una vez elaborada la lectura de los procesos de selección a las personas beneficiarias de los bonos, se examinan los requisitos de elegibilidad del Fosuvi que podrían estar favoreciendo las filtraciones.

²⁵ Específicamente, artículos publicados en periódicos de circulación nacional en formato digital.

²⁶ Estas encuestas son realizadas en julio de cada año y cuentan con amplia información representativa a nivel nacional de los hogares costarricenses.

Para efectos de evaluar el impacto, se recopilaron datos de las encuestas de hogares respecto a diferentes variables de interés:

- ¿El hogar recibió bono de vivienda?
- ¿En qué año recibió el bono?
- Calidad de la vivienda: estado del piso y del techo
- Tamaño de la vivienda: la condición de hacinamiento según dormitorio o según aposento.
- Años de escolaridad
- Condición de actividad

Por tanto, en el proceso, se utilizó como insumo los paneles de las encuestas de hogares del INEC del 2014 al 2021²⁷. Lo anterior, con el fin de reunir la mayor cantidad de observaciones posibles. En cada panel se incluyen personas que aparecen dos años seguidos en una encuesta, es decir, al unir los paneles se les da seguimiento a las personas a través de los años.

El INEC cambia el 25% de la muestra de la Encuesta Nacional de Hogares cada año, con la excepción del 2014 al 2015, donde cambió el 75% de la muestra y del 2020 al 2021 en donde no cambió la muestra. Dado lo anterior, las personas pueden aparecer hasta cinco años en la encuesta. La forma en cómo se unieron los paneles fue a través de la creación de un identificador de la persona.

En el panel se revisó que las personas fueran consistentes con sus respuestas utilizando dos criterios: (i) que una vez que las personas indicaron que sí recibieron bono, durante los próximos años que aparece en la encuesta, continúe indicando que sí recibieron bono y; (ii) que cuando se les consulta a las personas por el año cuando recibieron el bono sean consistentes con sus respuestas en cada año de la encuesta²⁸.

El total de observaciones, así como el total de observaciones con bono y sin bono, se muestra en la Tabla 19. En este caso, al aplicar los criterios de consistencia existe una disminución en la cantidad de observaciones. Finalmente, al aplicar el filtro para que las observaciones pertenezcan a los estratos 1 y 2, nos deja con una muestra de 369 observaciones que recibieron bono.

Tabla 19. Cantidad de observaciones y personas en el panel de datos 2014 - 2021

	Total de observaciones
Total de observaciones	151 096
Observaciones que nunca recibieron bono	112 369
Nunca recibieron bono, estrato 1 y 2	48 216
Observaciones que alguna vez recibieron bono	38 727
Consistentes	32 158
Consistentes que recibieron bono de vivienda, por primera vez, en el período 2015-2021	3654
Antes de recibir el bono	3062
Después de recibir el bono	592
Consistentes en estrato 1 y 2 que recibieron bono de vivienda, por primera vez, en el período 2015-2021	1804
Antes de recibir el bono	1435
Después de recibir el bono	369

Nota. Información de INEC (2014-2021).

²⁷ En el panel del 2020-2021 suministrado por el INEC no se incluyeron las variables relacionadas a los bonos de vivienda. Por esta razón, el proceso de dar seguimiento a las personas en este último panel fue realizado por el equipo evaluador. Consideramos que no va a haber diferencia en los resultados porque el proceso se hizo con el mayor cuidado.

²⁸ En las encuestas a personas beneficiarias, a través de llamadas telefónicas, se detectó que las personas tienden a olvidar el año en que recibieron el bono, por lo cual en el segundo criterio de consistencia se dio como margen un año de distancia entre las respuestas. Es decir, si un hogar indicó que recibió el bono en el 2017 y al siguiente indicó que recibió el bono en el 2018, se mantuvo esa observación y se dejó el año que se mencionaba más veces.

Para identificar las observaciones que forman parte de los estratos 1 y 2, se utilizó el criterio definido por el Banhvi para designar a una familia en un determinado estrato. En primer lugar, se construyeron los estratos utilizando como base el salario mínimo de un obrero no especializado, el cual lo establece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Banhvi, 2020). Los estratos que se construyeron se muestran en la Tabla 20.

Tabla 20. Creación de los estratos

Ingreso bruto del núcleo familiar por año (en miles de colones)								
Estrato	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	242 371	249 567	252 495	255 374	261 580	269 322	276 136	276 964
1,5	363 557	374 350	378 743	383 061	392 369	403 983	414 204	415 447
2	484 742	499 134	504 991	510 748	523 159	538 645	552 272	553 929

Nota. Datos del MTSS.

Ahora bien, para identificar en las encuestas de hogares a las personas que pertenecen a los estratos 1 y 2, se construyó una variable de ingreso autónomo, con el fin de solo considerar el ingreso bruto de los hogares que es propiamente producto del trabajo. En la siguiente ecuación se muestra la variable creada (ecuación 1):

$$\text{Ingreso autónomo} = \text{itbh} - \text{tsebh} - \text{tnmh} \quad (1)$$

En la ecuación 1, *itbh* corresponde al ingreso total bruto del hogar, *tsebh* representa los subsidios estatales y becas del hogar y *tnmh* las transferencias no monetarias del hogar.

De esta forma, si en el año 2018 el ingreso autónomo del hogar es menor o igual a 523 159 colones, entonces esa persona se incluye dentro del estrato 1 y 2, pero si su ingreso autónomo es mayor a ese valor, significa que pertenece a un estrato más alto (ver el valor del estrato 2 en el 2018 en la Tabla 20).

El levantamiento de datos a partir de las encuestas de hogares se realizó utilizando el programa de **Stata**. Este programa permitió procesar la base de datos construida, la cual se caracteriza por comprender una gran cantidad de observaciones.

Para los cuatro criterios, las técnicas para recopilar información y datos de fuentes secundarias posibilitará la triangulación entre fuentes (primarias y secundarias) y técnicas (revisión documental, entrevistas y grupo focal), según corresponda.

Entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas partieron de un listado tentativo de temas y preguntas; no obstante, en su desarrollo se proponen otras interrogantes -sin aferrarse a una secuencia previamente establecida- posibilitando la formulación de algunas preguntas no previstas, pero requeridas para alcanzar el objetivo de recopilación de información²⁹ (Yuni y Urbano, 2014).

Esta técnica de recopilación fue requerida para obtener información para tres de los criterios de esta evaluación, según se detalla en la Tabla 21:

²⁹ De acuerdo con Yuni y Urbano (2014), el instrumento de entrevista semiestructurada se constituye en un recurso de confiabilidad en tanto, sin tomarse en un limitante en la interacción entre quien entrevista y quien es entrevistado(a), se espera que las diferentes personas entrevistadoras (en este caso, quienes conforman el EE) cubran las temáticas básicas colocadas en los instrumentos, sin importar el orden en que lo hagan, ni la incorporación de otras preguntas de ser requerido.

Tabla 21. Entrevista semiestructurada: interrogantes de evaluación y temas de análisis

Interrogantes	Temas de análisis
<p>1. ¿Cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Congruencia del diseño del programa: problemática, necesidades, objetivos, población objetivo, lógica causal, actores, sistemas de información y seguimiento del programa. ▪ Congruencia de los mecanismos de elegibilidad y/o requisitos para acceder por el bono de vivienda respecto a las necesidades y características de la población objetivo. ▪ Mecanismos de elegibilidad que favorecen las filtraciones (causas). ▪ Mecanismos de difusión-información para la población objetivo que tiene el programa. ▪ Vinculación del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
<p>2. ¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trámites: cantidad, complejidad, tiempos (selección de beneficiario, entrega del bono después de la solicitud, obtención por parte de las personas de los requisitos, principales trabas para obtener la documentación requerida para cumplir los requisitos). Trazabilidad del proceso, flujos de información (vacíos o interrupciones). Gestión e interrelación entre los procedimientos de los distintos actores para la ejecución del proceso. ▪ Sistemas de información y bases de datos: integralidad, uniformidad, actualización, consolidación, automatización, centralización. ▪ Comunicación e información sobre el programa: difusión, claridad, uniformidad, accesibilidad, cantidad, campañas de información (cuáles mensajes, formatos, mensajes captados por parte de la población: por ejemplo, inducción para el cuidado y mantenimiento de la vivienda). ▪ Actores: coordinación, interacción y retroalimentación para el desarrollo del proceso. (institucionales, desarrolladores, constructores, Entidades Autorizadas, grupos organizados, municipalidades). ▪ Calidad del proceso desde el punto de vista de los actores (beneficiarios, desarrolladores, constructoras, EA) (atención al cliente, tiempos, quejas, denuncias, soluciones, información otorgada). ▪ RAMT: razones del bajo porcentaje de colocación. ▪ Recursos: financieros, humanos y tecnológico.
<p>3. ¿Qué cambios o transformaciones se han presentado en las condiciones de vida de las personas que recibieron el subsidio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en las condiciones de vida.

Nota. Información de la matriz de evaluación Fosuvi.

Mediante esta técnica se profundizó en temas de análisis para valorar el diseño (criterio de pertinencia) como: la congruencia del diseño del programa; los requisitos para acceder al bono de vivienda y las necesidades y características de la población objetivo; los mecanismos de elegibilidad; la difusión e información para la población objetivo y la vinculación del programa con los ODS.

Para efectos de evaluar procesos (criterios de eficiencia y calidad), se obtuvo información respecto al cumplimiento de procesos -conforme a la normativa- así como el detalle de estos en cuanto a: actividades, actores involucrados, recursos (humanos, financieros y tecnológicos), flujos y campañas de información, interacciones, trazabilidad, mecanismos de control, cumplimiento de metas, efectos indeseables (quejas, tiempos muertos, reprocesos, demanda insatisfecha, entre otros) y

cumplimiento de especificaciones para satisfacer las expectativas del público meta.

Para realizar la evaluación cualitativa de los efectos sobre las variables de acceso se les consultó a las personas beneficiarias por los cambios en las condiciones de vida (incluyendo preguntas de acceso). En particular, en el cuestionario semiestructurado se incluyó una pregunta abierta, en donde las personas indicaron las condiciones de vida que mejoraron, se mantuvieron o empeoraron. Mientras que, en el cuestionario estructurado, se incluyeron preguntas generales y relacionadas a la problemática, necesidades y acceso a servicios.

Aplicación: las entrevistas semiestructuradas se realizaron mediante la aplicación Zoom, telefónicamente (para el caso de personas beneficiarias del programa³⁰) y tres se llevaron a cabo en las instalaciones del Banhvi presencialmente. La solicitud de entrevistas se gestionó desde el CICAP, mediante correo electrónico institucional y tuvo una duración máxima de 1,5 horas. Los actores consultados mediante esta técnica de recolección de información fueron (Tabla 22):

Tabla 22. Actores entrevistados mediante instrumento semiestructurado

Actor	Detalle
Banhvi (a nivel estratégico y operativo)	Nueve personas vinculadas con el nivel estratégico y once personas de nivel operativo ³¹
MIVAH (a nivel estratégico)	Cuatro personas
IMAS	Dos personas
CNE	Una persona
CFIA	Una persona
Entidades autorizadas	Seis (correspondientes a los casos que serán analizados en profundidad)*
Empresas desarrolladoras	Tres (correspondientes a los casos que serán analizados en profundidad)*
Población beneficiaria	70 de acuerdo con los casos que serán analizados en profundidad*

* Los criterios para la selección de casos se explican en el apartado 3.3.2 de muestreo por técnica.

Entrevistas estructuradas

Este tipo de entrevista parte de un procedimiento estandarizado para recolectar información de una muestra amplia, que permite acercarse a elementos objetivos (hechos) y subjetivos (percepciones y opiniones). El instrumento es estructurado, dado que las preguntas se formulan de la misma manera y orden para cada una de las personas consultadas, lo cual facilita la agrupación para la cuantificación (preguntas cerradas) y cualificación (preguntas abiertas) de las respuestas obtenidas (Cea D'Ancona, 2001).

Esta técnica de recopilación se utilizó para obtener información para las tres interrogantes de evaluación (Tabla 23).

Tabla 23. Entrevistas estructuradas: interrogantes de evaluación y temas de análisis

Interrogantes	Temas de análisis
1. ¿Cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemática y necesidades de la población objetivo: condiciones violatorias de derechos y los resultados propuestos en el diseño del Fosuvi. ▪ Mecanismos de elegibilidad que favorecen las filtraciones (causas). ▪ Mecanismos de difusión-información para la población objetivo que tiene el programa.

³⁰ Se estima conveniente que estas sean realizadas mediante llamada telefónica, considerando los datos de la ENAHO 2021, en donde se muestra que, a Julio de 2021, en los hogares del primer quintil el promedio de servicios telefónicos residenciales por vivienda es de 1,01 y el de servicios telefónicos celulares por vivienda es 2,21.

³¹ Considerando la necesidad de reconstruir los procesos, se prevé que se requiera más de un espacio (con las mismas personas) para realizar la entrevista completa.

Interrogantes	Temas de análisis
2. <i>¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Procesos sustantivos de la intervención: secuencia de actividades, flujo de información, actores involucrados, recursos, interacciones. Sistema de información y base de datos como recursos para facilitar los procesos, dar seguimiento al trámite, trazabilidad, y permitir el análisis de datos e información para toma de decisiones en los procesos y el logro del producto esperado. Percepción de los actores respecto a los procesos sustantivos, la comunicación, coordinación, interacción, relación cliente-proveedor, y la calidad de las actividades ejecutadas y el servicio. Relación entre los recursos (humanos, financieros y tecnológicos) y las metas del programa.
3. <i>¿Qué cambios o transformaciones se han presentado en las condiciones de vida de las personas que recibieron el subsidio?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en variables de acceso: a educación, a fuentes de empleo, a servicios médicos, a centros de cuidado, a transporte público, a áreas verdes o espacios recreativos, a centros de abastecimientos.

Nota. Información de la matriz de evaluación Fosuvi.

Las entrevistas estructuradas, para la evaluación del diseño (pertinencia), se utilizaron para recopilar información referente a la congruencia interna del diseño del Fosuvi, los requisitos para acceder al bono de vivienda, las necesidades y características de la población objetivo, los mecanismos de elegibilidad, la difusión e información para la población objetivo y la vinculación del programa con los ODS.

Para la valoración de los procesos se obtuvo información enfocada en las actividades, con la cual se logró el mapeo de los dos procesos sustantivos; así como información de recursos, interacciones, metodologías y flujos de información. Lo anterior como insumo para valorar la eficiencia y calidad.

Asimismo, se recolectó información para evaluar los resultados (impacto) mediante la incorporación de preguntas a la consulta a población beneficiaria, sobre las siguientes variables de acceso: a educación, a fuentes de empleo, a servicios médicos, a centros de cuidado, a transporte público, a áreas verdes o espacios recreativos, a centros de abastecimientos; además, su percepción, respecto a las experiencias de cambio en el acceso a servicios posterior a recibir el subsidio del programa.

Aplicación: las entrevistas estructuradas se aplicaron por medio de instrumentos (encuestas) autoadministrados digitales (utilizando el software *LimeSurvey*³²). Los enlaces generados fueron enviados a las personas a sus cuentas de correo electrónico y, en el caso de las personas beneficiarias³³ del programa, se emplearon mensajes de *WhastApp* y llamadas telefónicas. Las personas informantes consultadas por estos medios se detallan en la Tabla 24:

Tabla 24. Personas entrevistadas mediante instrumento estructurado (encuestas)

Actor	Detalle ³⁴
Población beneficiaria	200 personas de los estratos 1 y 2 que recibieron bono en el período 2017-2021.
BANHVI operativo	20 personas funcionarias del Departamento de Análisis y Control, Departamento Técnico, Unidad de Riesgos y del Área Ejecutora de la Dirección Fosuvi.
Entidades Autorizadas (EA)	23 personas, representantes de 18 entidades autorizadas.
Empresas desarrolladoras	10 personas (una por empresa) correspondientes a aquellas que han brindado soluciones del tipo “proyecto-individual”.

³² Se hace uso de la opción de pago de este software libre, porque posibilita el manejo de mayor cantidad de encuestas (respecto a la opción gratuita), asimismo, brinda una serie de garantías en cuanto a la privacidad de los datos y posibilita la exportación de estos en formatos útiles para su posterior procesamiento.

³³ Las limitaciones y riesgos de aplicación se especifican en el apartado correspondiente.

³⁴ Para efectos del detalle de los criterios de selección de población, ver apartado 2.2.5 de muestreo.

Grupo focal de discusión

Esta técnica cualitativa favorece la exploración de opiniones, puntos de vista, acuerdos y desacuerdos sobre los tópicos abordados (Castro y otros, 2016); es útil porque favorece la sinergia entre los actores, permitiéndoles reconstruir de forma conjunta memorias colectivas relevantes y concluyentes que, de forma individual, raramente es posible obtener. Mediante el grupo focal de discusión, se recuperó información para los criterios de pertinencia y calidad (Tabla 25):

Tabla 25. Grupo focal: interrogantes de evaluación y temas de análisis

Interrogantes	Temas de análisis
1. ¿Cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?	<ul style="list-style-type: none">▪ Problemática y necesidades de la población objetivo: condiciones violatorias de derechos y los resultados propuestos en el diseño del Fosuvi.▪ Mecanismos de elegibilidad que favorecen las filtraciones (causas).▪ Mecanismos de difusión-información para la población objetivo que tiene el programa.
2. ¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?	<ul style="list-style-type: none">▪ Percepción de las personas beneficiarias respecto al servicio y calidad del producto obtenido (se considerarán los criterios de calidad pertinentes, por ejemplo: tiempo de entrega, facilidad del trámite, comunicación, monto del bono, cumplimiento de expectativa, entre otros).

Nota. Información de la matriz de evaluación Fosuvi.

Por medio del grupo focal, se obtuvo información referente a la pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la problemática y carencias de la población con necesidades insatisfechas en materia de vivienda desde una óptica local; además, brindó insumos para abordar el tema de las filtraciones que se podrían estar generando en función de los mecanismos de elegibilidad definidos por el programa, así como explorar aquellos que se han propuesto para la difusión e información.

En cuanto a la calidad de los procesos, se discutió en este espacio las percepciones en torno al servicio y calidad del producto obtenido (por ejemplo: tiempos de entrega, la facilidad del trámite, la comunicación, el monto del bono, el cumplimiento de expectativa, entre otros). De igual forma, la información obtenida fue insumo para mapear el proceso.

Aplicación: fueron facilitados de manera virtual (mediante Zoom) de acuerdo con las características de las personas participantes y con una participación de máximo diez personas³⁵. Fueron moderados por personas especializadas del EE, siguiendo una guía de preguntas abiertas para responder a los objetivos.

Las sesiones se realizaron en un horario que tomó en consideración la conveniencia de personas en el grupo con responsabilidades de cuidado o laborales, según el perfil por invitar, con una duración aproximada de 1,5 horas.

Se facilitaron dos grupos focales: uno con municipalidades, en el cual se contó con la participación de personas representantes de las municipalidades de Alajuela, Pérez Zeledón, San José y Pococí. El segundo grupo focal se llevó a cabo en dos sesiones, con la participación de dos grupos organizados: el Bloque de Vivienda y el Foro Nacional de Vivienda.

3.3.1. Instrumentos

En la sección de Anexos³⁶ de este informe puede accederse a los instrumentos (guías de entrevista semiestructurada, cuestionarios de las entrevistas estructuradas y la guía de grupo focal) propuestos por el EE, los cuales, previo a su utilización en campo, fueron revisados y aprobados por el ET.

³⁵ Para lograr los objetivos de la técnica, se recomiendan grupos de entre seis y diez personas.

³⁶ Ver Anexo 21.

Para los cuestionarios (encuestas) y entrevistas semiestructuradas a personas beneficiarias del Fosuvi, se realizó una prueba piloto del instrumento para constatar la comprensión de las preguntas y la duración para responderlo³⁷.

En el caso de las encuestas dirigidas a EA y empresas desarrolladoras constructoras, se hizo la prueba piloto para efectos de corroborar tanto la comprensión de las preguntas y el establecimiento de los rangos de respuesta para preguntas de selección, como el tiempo estimado de llenado.

3.3.2. Muestreo por técnica

Entrevistas estructuradas

Población beneficiaria del Fosuvi

La definición metodológica para la consulta con familias beneficiarias se determinó revisando la base de datos provista por el ET que incluye 53 492 casos de familias beneficiarias de 2017-2021 y tomando en consideración cuatro elementos, a saber: 1) información de las familias beneficiarias, 2) características de la información de contacto disponible, 3) cantidad de casos por programa y 4) tipo de información requerida.

Como primer elemento, entre la información más relevante sobre las características de las familias beneficiarias, que son de utilidad para conocer la estructura y perfil de la población por consultar, se encuentra: la modalidad del programa, provincia, cantón y distrito, fecha de otorgamiento del bono, número de miembros del núcleo familiar y entidad que gestionó el beneficio. Esta información es requerida para contrastar la estructura de la población que responde efectivamente la encuesta y la estructura del universo. La comparación permite definir si es necesario realizar ponderaciones por variables claves de interés en donde se presenten desajustes significativos cuando se analicen los resultados agregados de la consulta.

El segundo elemento considerado consiste en las características de la información de contacto disponible. La base de datos entregada sobre la cantidad de bonos de vivienda otorgados desde el 2017 al 2021, presenta algunas características que impiden utilizarla como marco muestral y, por ende, la obtención de una muestra probabilística a partir de ella.

En primer lugar, la base no pasó por un proceso de control de calidad que permita asignar a cada persona o familia beneficiaria de un bono, un número de teléfono en donde sea posible llamar. Existen 824 casos en los cuales el número de teléfono es desconocido, 4171 registros en donde el teléfono de contacto aparece repetido para dos, tres, cuatro y hasta 747 veces (como es el caso para el bono de Art. 59 dirigido a la población indígena).

Además, se encontraron 2453 casos en los cuales el número de teléfono corresponde a número residencial, medio de comunicación que, según las encuestas de hogares, han caído aproximadamente un 30% del 2017 al 2021. En total, aproximadamente, un 14% de la base presenta alguna situación que compromete los requisitos necesarios para realizar muestreo probabilístico y representativo. Adicional a lo anterior, debe considerarse la muy posible desactualización de los números telefónicos de contacto por cambio de número u otras situaciones.

Ahora bien, para asegurar la representatividad y la posibilidad de realizar inferencia con los resultados, una encuesta debe cumplir con que la población tenga la misma probabilidad de ser elegida, y que los individuos de la población sean elegidos de manera aleatoria. Incumplir con alguno de los requisitos provoca que la encuesta no sea probabilística y, por ende, sus resultados no puedan extrapolarse a la población total.

Al contar con una base, en donde se tiene el riesgo de elegir a personas beneficiarias que pueden tener números de contacto desactualizados o repetidos, que impida cumplir con el requisito de aleatoriedad en la muestra, se decide realizar un sondeo

³⁷ En el apartado 3.3.2 de muestreo por técnica, se brindan mayores detalles de este pilotaje.

que permita “barrer” el universo de números, con el fin de obtener el máximo posible de observaciones a través de contacto, mediante la plataforma de *WhatsApp*³⁸. Es decir, se propone el envío de un cuestionario en línea a todas las personas beneficiarias registradas en la base de datos.

Por último, la información que se desea obtener es posible levantar a través del sondeo, mediante la consulta a personas beneficiarias; los datos obtenidos se pueden comparar entre las modalidades del programa y características de las personas beneficiarias, tal cual se muestra en la Tabla 26.

Cabe indicar que las primeras siete modalidades del programa acumulan el 95,5% de los casos y suman 51 104 números. De las 23 modalidades del Fosuvi, los que se otorgaron a familias por Artículo 59 concentran el 21,18% de las personas beneficiarias entre 2017 a 2021, y el 78,82% a otras familias. Entre estas otras familias, las más numerosas son las denominadas como regulares (64,03% de los casos, 34 250 familias).

Tabla 26. Cantidad de familias que recibió bono de vivienda de 2017-2021

Art.59	Modalidad del programa	Cantidad	Proporción
	Regular (1)	34 250	64,03%
x	Extrema necesidad (3)	7140	13,35%
	Nuevo adulto mayor (2)	3182	5,95%
x	Situación de emergencia extrema necesidad (3)	2506	4,68%
	Nuevo BFV personas con discapacidad (4)	1640	3,07%
x	Indígenas Artículo 59 (5)	1196	2,24%
	Programa ingresos medios (1)	1190	2,22%
	Crédito bono aporte (6)	794	1,48%
	Indígenas programa (6)	421	0,79%
	Jefe/a de familia segunda planta o edificación (6)	420	0,79%
x	Adulto mayor (6)	300	0,56%
	Segundo BFV (6)	88	0,16%
x	Erradicación de tugurios asentamiento precario (6)	83	0,16%
	Ahorro bono (6)	63	0,12%
x	Emergencia (6)	58	0,11%
	II BFV CI regular (6)	58	0,11%
	Persona sola con discapacidad (6)	46	0,09%
x	II BFV emergencias (6)	30	0,06%
x	Persona discapacitada sola, Artículo 59 (6)	13	0,02%
	II BFV CI adulto mayor (6)	6	0,01%
x	Adulto mayor emergencia (6)	4	0,01%
	II BFV CI personas con discapacidad (6)	3	0,01%
	Casa del maestro (6)	1	0,00%
Total		53 492	100,00%

(1) (2) (3) (4) (5) y (6) Grupos que se contactarán con enlaces aparte.

Nota. Información del listado de familias beneficiarias del Fosuvi, proporcionado por el ET (julio, 2022).

³⁸ Solo un 4,6% de los números son de línea fija.

Consideraciones del contexto para su aplicación

El trabajo de campo se realizó mediante envío masivo a los números del universo de teléfonos disponibles en la base de datos entregada por el ET, mediante una encuesta autoadministrada. El envío del enlace se hizo desde un número telefónico de la Universidad de Costa Rica (todos inician con 2511) visible para las personas entrevistadas; mediante estos, se invitó a la persona a contestar la encuesta a nombre de la Universidad y el enlace incluyó el logo y un número de contacto en caso de que la persona deseara confirmar la veracidad de la información. Asimismo, se brindó el número de teléfono de una de las personas del ET para que sea otro medio para corroborar la legitimidad de la información brindada.

Antes de iniciar la encuesta se confirmó, mediante una pregunta, si la persona que recibe el mensaje es sujeto de estudio (población beneficiaria). Se realizó un primer envío en donde se indicó la fecha límite de respuesta y dos recordatorios, al menos cinco días después. Se crearon seis enlaces separando las poblaciones, para poder controlar las respuestas en función de la modalidad del programa que es una de las variables con mayor dificultad de clasificación, si se consulta a la persona entrevistada. En la Tabla 26 se indican los grupos por modalidad considerados para cada enlace; las otras variables fueron consultadas mediante encuesta, ya que no se vinculó información de la base de datos y las respuestas fueron anónimas.

El cuestionario incluyó, principalmente, preguntas cerradas y tuvo una duración de quince minutos máximo. Para medir el tiempo y comprensión de las preguntas se hizo una prueba piloto a seis personas, a quienes se les solicitó retroalimentación. El cuestionario fue revisado por el Comité de Ética de la Universidad de Costa Rica, para confirmar que cumple con estándares de calidad en la recolección de información y que no se incluyen preguntas sensibles para las personas por entrevistar.

Control de calidad y procesamiento de los datos

La información recolectada se revisó para verificar la consistencia de los datos, así como la calidad de la información obtenida. Este análisis se llevó a cabo utilizando el programa *SPSS* y *Excel*, con los cuales también se hizo el procesamiento y creación de variables. Se elaboraron cuadros de contingencia y análisis de datos sobre cada uno de los temas objetivo de la consulta.

Banhvi y socios implementadores

Este grupo de actores, que fueron consultados mediante encuesta autoadministrada, está conformado por el Banhvi (a nivel operativo), EA y empresas desarrolladoras. El detalle de la cantidad de personas por consultar se muestra en la Tabla 27:

Tabla 27. Socios implementadores por consultar, mediante encuesta autoadministrada

Actor	Cantidad de contactos en el listado	Proporción de personas por encuestar	Cantidad de contactos que responden encuesta
Entidades autorizadas	50	100% (requiere ampliarse ³⁹)	23 personas que representan 18 entidades autorizadas
Empresas desarrolladoras	420	12% (50 empresas correspondientes a las que han brindado soluciones del tipo "proyecto-individual")	10 personas de empresas diferentes
Banhvi	29	100%	25 personas

Consideraciones del contexto para su aplicación

La recolección de información se realizó por medio del envío de un cuestionario al que puede accederse mediante un enlace generado, para cada persona informante, a sus correos electrónicos, de acuerdo con la información de contacto proporcionada por el ET. Como se ha indicado, se utilizó el software LimeSurvey en el cual se incluyó una pantalla de presentación en donde

³⁹ Según se detalló en la Tabla 6.

se detalló el objetivo de esta evaluación, las condiciones de su participación, así como los contactos (correo y número de teléfono institucional, en este caso, de la persona coordinadora del EE y una persona del ET) para que se pudiera verificar la autenticidad de la comunicación y del enlace, así como para evacuar dudas de llenado de la encuesta.

La persona tenía la opción de darse de baja, mediante el correo de envío o al acceder al enlace indicar que no desearía participar de la consulta. En estos casos, se excluyó del total y no fue contabilizada, con el fin de que no afecte el porcentaje de respuesta final. Al igual que en el procedimiento descrito anteriormente para población beneficiaria, el cuestionario incluyó principalmente preguntas cerradas y se estima una duración de 30 minutos máximo. En este caso, no fue necesario el envío de los instrumentos al Comité de Ética de la Universidad de Costa Rica, por lo cual se contó solamente con el visto bueno del ET.

Control de calidad y procesamiento de los datos

Se procedió igual que en el caso de las personas que conforman la población beneficiaria del Fosuvi.

Entrevistas semiestructuradas

Mediante esta técnica se consultó al total de personas indicadas en los listados de contacto proporcionados por el ET para: Banhvi, MIVAH, IMAS, CNE y CFIA (ver Tabla 4). Ahora bien, mediante muestreo por conveniencia y por criterio experto con la finalidad de realizar análisis de caso, se consultó un número determinado de personas para profundizar con la población beneficiaria, EA y las empresas desarrolladoras de la siguiente forma (Tabla 28):

Tabla 28. Personas entrevistadas para el análisis de caso

Actor	Cantidad de personas entrevistadas
Población beneficiaria	70
Entidades autorizadas	5
Empresas desarrolladoras	3
Total	78

Dado que se propone un análisis de casos múltiples, se han establecido una serie de criterios que posibilitaron al EE la elección de la cantidad de personas por entrevistar.

En el caso de las EA, en primera instancia, se filtraron por volumen de casos tramitados, tanto para artículo 59 como para regulares. En el primero, las dos que tramitan mayor cantidad de casos son Mutual Alajuela y Fundación Costa Rica-Canadá (60%), las cuales, a su vez, representan el 24,9% de los regulares; se seleccionan, adicionalmente, Mutual Cartago y Cooquite R.L. que juntas tramitaron el 40,9% de regulares. Para tener representación de los tipos de EA, se incluyó un banco estatal, un banco privado y una asociación solidaria, sin embargo, de estos últimos tres, solo se logró la participación del Banco Popular.

Para las empresas desarrolladoras, se seleccionaron aquellas que tuvieron entre 2017-2021 interacción con una mayor cantidad de EA; las que cumplen con esta característica son: Constructora de Vivienda Técnica Social (COVITES S.A.), Constructora Davivienda S.A., Constructora Ekstrom y INT-SOC Soluciones de Vivienda S.A.⁴⁰. De estas, se logró la participación en las entrevistas solo de la primera, COVITES S.A., por lo que las otras se reemplazaron con: Construcciones Modulares de Costa Rica S.A y Consultoría Mar Azul S.A.

⁴⁰ COVITES S.A. ha interactuado con diez EA, las demás con nueve.

Ahora bien, la cantidad de casos de las personas que conforman la población beneficiaria (“característica común”), se eligen en función de la variedad en categoría como:

- Sexo de la persona: hombre y mujer.
- Geográfico: dos personas (por el criterio anterior) por provincia.
- Grupos del 1 al 5: 14 personas (por los dos criterios anteriores) de cada uno⁴¹.

Otra característica de interés es que las personas hayan obtenido un bono de manera individual o por proyecto; no obstante, esto no define la cantidad de personas, sino que, el EE al seleccionar a las 70 personas buscará representación de ambos tipos de bono.

Consideraciones del contexto para su aplicación

Las entrevistas se realizaron de manera remota, mediante Zoom y Teams, de acuerdo con las preferencias de las personas entrevistadas. En el caso de Banhvi, se realizaron virtuales y tres presenciales. Para cada una se realizó la invitación mediante correo electrónico, el cual se remitió del correo institucional de quien coordina el EE; una vez concretada la cita, se envió el enlace correspondiente.

Para las personas parte de la población beneficiaria se efectuaron llamadas telefónicas⁴² de líneas de la UCR que, como se indicó, inician su numeración con el 2511. Los números exactos se dieron a conocer al ET una vez que se definieron, con el fin de que puedan ser corroborados con alguna persona integrante, en caso de duda planteada por las personas informantes.

Control de calidad y procesamiento de los datos

Se solicitó autorización para grabar las entrevistas, de manera que pueda procederse con su transcripción y codificación. Todo este material será debidamente resguardado por el EE en plataformas seguras (nube de Microsoft de las cuentas institucionales de la UCR).

Grupo focal

Como se indicó con anterioridad, se realizaron dos grupos focales: uno con municipalidades y otro con grupos organizados. Para el primer caso, se envió invitación a las 84 municipalidades, específicamente, a aquellos departamentos vinculados con permisos de construcción, infraestructura, planificación urbana, proyectos y catastro. Esto implicó la búsqueda y selección de los contactos en el sitio web de cada municipalidad. En función de las confirmaciones se decidió realizar solamente un grupo en el cual participaron las municipalidades de Alajuela, Pérez Zeledón, San José y Pococí. En cuanto al grupo focal con grupos organizados se realizó, específicamente, con los dos que fueron facilitados por el ET: Bloque de Vivienda y Foro Nacional de Vivienda.

3.4. Estrategia de sistematización y análisis de datos

El abordaje desde el criterio de pertinencia es altamente cualitativo, por lo que requiere transcripción, codificación (en función de los temas de análisis) mediante *ATLAS.ti*, tabulación (en matrices o “mantas” que posibilitaron la construcción de inferencias analíticas generadas por el cruce de información de diversas fuentes) que favorecieron su agrupación y comparación, así como la triangulación y análisis de contenido.

⁴¹ Grupo 1: Regular, Programa ingresos medios. Grupo 2: Nuevo adulto mayor. Grupo 3: Situación de emergencia extrema necesidad, Situación de emergencia extrema necesidad. Grupo 4: Nuevo BFV personas con discapacidad. Grupo 5: Indígenas artículo 59. Ver Tabla 8.

⁴² Se considera que se requerirá la selección de 350 casos para obtener los 70 requeridos.

En el caso de las preguntas cuantificables (de las entrevistas estructuradas), así como los datos de las fuentes secundarias (ENAH 2017-2021), fueron codificados y tabulados de forma que posibilitaron el análisis univariable (distribución de frecuencias, representaciones gráficas relativas, etc.); el análisis bivariable (tablas de contingencia -en absolutos y relativos según corresponda-) y el análisis de contenido cuantitativo -a partir de las respuestas a preguntas abiertas (cuestionario)- que permitieron la medición de la frecuencia de aparición de contenidos manifiestos y latentes.

De manera similar se procedió con los criterios de eficiencia y calidad, añadiendo para este caso el levantamiento y diagramación de los procesos sustantivos del programa, a fin de explicar las actividades, recursos, interacciones, flujos de información, metodologías y productos. Asimismo, se realizó el análisis del cumplimiento de indicadores clave del Fosuvi, que permitieron valorar la eficiencia y calidad, específicamente, en cuanto a la cantidad de bonos y la duración del trámite.

Se incorpora para los cuatro criterios de evaluación el análisis de caso lo cual implica que, más que una elección metodológica, se realice una decisión de qué se estudiará con mayor profundidad (Stake, 2013). Siguiendo al mismo autor, para esta evaluación el interés es en el fenómeno en general en una población de casos, más que en los casos individuales, por cuanto podemos comprender unos en función de otros.

Por lo anterior, para efectos de esta evaluación, se empleó el estudio de caso múltiple⁴³, entendido como un análisis extendido a varios casos que, en conjunto, manifiesten redundancia (características comunes) y variedad (representación de elementos particulares) con la finalidad de que las observaciones (contenido recopilado mediante las entrevistas) posibiliten interpretaciones cruzadas (y trianguladas) con la información derivada de otras fuentes (tanto primarias, como secundarias).

Ahora bien, para evaluar los resultados desde el criterio de impacto se utilizan dos métodos. Por una parte, se utiliza el método de diferencias en diferencias, para estimar los efectos sobre los cambios en las condiciones de habitabilidad, cambios en variables de interés del mercado laboral y educación. Por otra parte, se utiliza el método cualitativo para identificar los cambios en el acceso a servicios públicos. Cada uno de los métodos se detalla a continuación.

Método cuasiexperimental de diferencias en diferencias

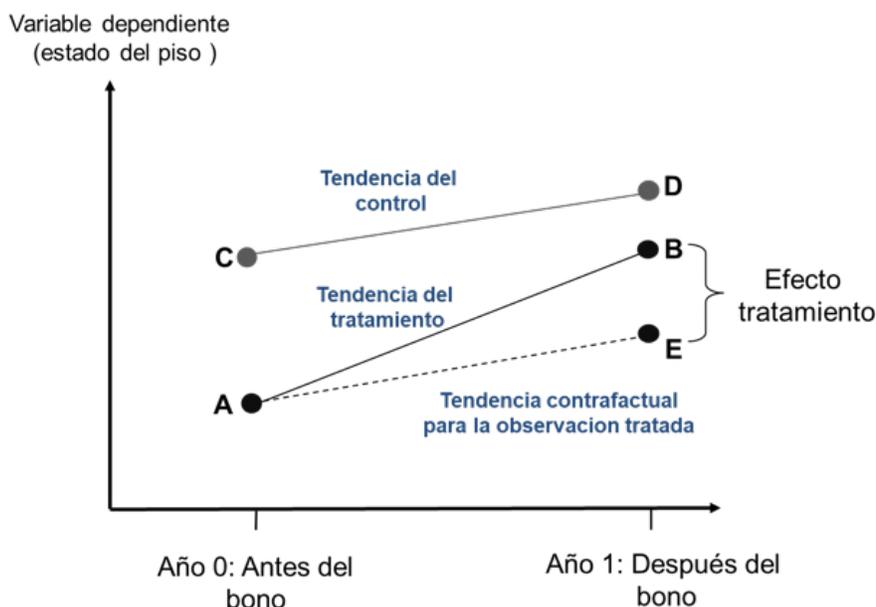
Para evaluar el efecto del programa de atención del déficit habitacional sobre los cambios en las variables dependientes (variables de calidad de la vivienda, hacinamiento, educación y empleo) se utilizó el método cuasiexperimental de diferencias en diferencias (DD).

El método de DD compara las diferencias en los resultados a lo largo del tiempo entre un grupo que recibe un programa (grupo tratamiento) y un grupo que no estuvo inscrito en el programa (grupo de comparación o control). Esto significa que se requiere encontrar un grupo de comparación para estimar qué habría ocurrido a las personas participantes del programa sin este y, luego, efectuar comparaciones con el grupo tratamiento que estuvo inscrito en el programa (Gertler et al., 2017).

En la Figura 18 se ilustra el método de diferencias en diferencias. El año 0 es el año de línea base, es decir, antes de que la persona recibiera el bono de vivienda. Mientras que en el año 1 ya aparecen personas del grupo tratamiento que han recibido el subsidio. En este caso, hay personas con características similares que no han recibido el bono y, por tanto, pertenecen al grupo de control.

⁴³ Este concepto es abordado por Stake (2013), quien además ahonda en este tipo de análisis aplicado concretamente a la evaluación de programas.

Figura 18. Método de diferencias en diferencias



En la Figura 18, el nivel de los resultados para la variable dependiente, en el grupo de tratamiento va de *A* a *B* (antes y después del programa). Por otra parte, el resultado para el grupo de control va de *C* a *D* (antes y después del programa). Con las diferencias en diferencias, la estimación del contrafactual para la observación tratada se obtiene calculando el cambio en los resultados del grupo control (*D-C*) y, luego, restándoselo al cambio en los resultados del grupo de tratamiento (*B-A*).

Siguiendo a Gertler et.al. (2017), utilizar el cambio en los resultados del grupo control como la estimación del contrafactual para el cambio en los resultados del grupo de tratamiento es similar a suponer que el grupo inscrito no hubiera recibido el programa. Es decir, el grupo tratamiento habría evolucionado a lo largo del tiempo con la misma tendencia que el grupo que no recibió el subsidio. Gráficamente se muestra que la evolución en el resultado del grupo que recibió el bono habría ido de *A* a *E* en ausencia del bono, como se muestra en la Figura 18.

En resumen, el impacto del programa se estima como la diferencia entre dos diferencias, como se muestra en la ecuación dos:

$$\text{Estimador de DD} = (B - A) - (D - C) \quad (2)$$

De esta forma el *estimador DD* mide el efecto de otorgar un bono sobre una variable resultado o dependiente. Por ejemplo, el efecto de brindar un subsidio sobre la calidad de la vivienda de la familia.

Una forma alternativa de explicar el gráfico está en la Tabla 29. En este caso, si la variable dependiente es el estado del piso, se calcula el estado promedio del piso para los individuos que recibieron el bono en el año 1, antes de que lo reciban, en la celda (*A*), y el estado promedio del piso para los individuos que recibieron el bono en el año 2, luego de que lo recibieron, en la celda (*B*). La diferencia entre esos dos promedios (*B-A*) captura el efecto del bono pero también captura cualquier cambio que se haya dado a nivel general en la calidad de pisos entre un año y el otro, y que no tiene que ver con el bono. Por ejemplo, podría ser que la economía creció substancialmente y todos los hogares tuvieron la oportunidad de invertir en sus casas independientemente de si recibieron o no el bono. Para poder eliminar ese efecto de la estimación, se estima el cambio entre un año y otro en los individuos que nunca recibieron el bono (*D-C*). Así, restando esta diferencia (*D-C*), de la diferencia entre los que si recibieron bonos (*B-A*), se logra aislar el efecto del bono.

Tabla 29. Explicación de la estrategia de estimación de diferencias en diferencias en el tiempo

	Hogares que reciben bono	Hogares que nunca reciben bono	Diferencias
Año 1 (Antes del bono)	(A) Estado del piso para el año 1 para el grupo tratamiento.	(C) Estado del piso para el año 1 para el grupo control.	(A-C) Diferencias antes del tratamiento entre los hogares que recibieron y no recibieron el bono.
Año 2 (Después del bono)	(B) Estado del piso para el año 2 para el grupo tratamiento.	(D) Estado del piso para el año 2 para el grupo control.	(B-D) Diferencias después del tratamiento entre los hogares que recibieron y no recibieron el bono.
Diferencias	(B-A) Cambio entre año 1 (antes del bono) y año 2 (después del bono).	(D-C) Cambio entre año 1 y año 2.	Estimador DD: (B-A)-(D-C) Efecto de los bonos de vivienda.

Cabe resaltar que la forma en cómo se estiman los efectos para las variables de condiciones de habitabilidad y mercado laboral sigue la misma intuición de la Tabla 29. En el caso de la estimación para mercado laboral, en los grupos se incluyen personas entre 15 y 65 años.

Ahora bien, utilizando el método de DD explicado anteriormente, se estima el efecto del programa de atención del déficit habitacional sobre los cambios en las **variables de condición de habitabilidad**. En este caso, existen dos tipos de variables consideradas en las condiciones de habitabilidad, las cuales son: (i) el estado de la vivienda (ya sea el estado del piso, el estado del techo, el estado de las paredes exteriores) y (ii) el hacinamiento (ya sea, el hacinamiento según dormitorio⁴⁴ y el hacinamiento según aposento⁴⁵).

Además, con este método se estima el efecto sobre las variables de mercado laboral, las cuales son: (i) la tasa de participación en el mercado laboral, (ii) la tasa de desempleo, (iii) el logaritmo de las horas de trabajo y (iv) la disposición para trabajar de la persona.

Una forma de utilizar el método de diferencias en diferencias es utilizar una regresión. La ventaja de la regresión es que permite añadir otras variables que afecten a la variable dependiente y poder eliminar aún más sesgos. La regresión empleada para estimar los efectos sobre las variables dependientes mencionadas anteriormente es la siguiente (Ecuación 3):

$$Y_{it} = \beta_1 Bono_{it} + \beta_2 Año_{it} + \beta_3 Controles_{it} + \alpha_i + \epsilon_{it} \quad (3)$$

En la ecuación 3, Y_{it} corresponde a las variables dependientes de condición de habitabilidad como la calidad de la vivienda y el hacinamiento, o bien, Y_{it} también puede ser una de las variables de mercado laboral para la persona i en el período t . Por ejemplo, Y_{it} puede ser el estado del techo, el hacinamiento por dormitorio o la tasa de participación. Es decir, se estima una regresión para cada una de las variables dependientes.

Además, la variable $Bono_{it}$ corresponde a la variable tratamiento e indica si la persona i recibió el bono o no lo recibió en el momento t . $Año_{it}$ indica el año cuando la persona aparece en la encuesta y α_i corresponde a las variables inobservables y que

⁴⁴ El hacinamiento por dormitorio se refiere a la relación entre el número de personas que residen en una vivienda y el número de cuartos disponibles exclusivos para dormir. Se considera que una vivienda presenta esta condición cuando la habitan más de tres personas por dormitorio (INEC, 2013).

⁴⁵(3) El hacinamiento por aposento se refiere a la relación entre el número de personas que residen en una vivienda y el número de aposentos que tiene la vivienda. Se considera que una vivienda presenta esta condición cuando la habitan más de dos personas por aposento (INEC, 2013).

no cambian temporalmente para la persona i . Por otra parte, $Controles_{it}$ corresponde a un vector de variables control como el sexo, la escolaridad, la región y la zona. Es importante resaltar que en la ecuación 3 también se condicionó para que el grupo de comparación pertenezca a los estratos 1 y 2.

Al utilizar la regresión como está especificada, la estimación del efecto del bono no es sesgada si hay diferencias en los valores en las variables-control entre quienes recibieron y no recibieron el bono. La regresión consiste en un método de condicionamiento que permite deducir el efecto del bono como si se estuviera comparando individuos con características similares (Wooldridge, 2012). Los efectos fijos en la regresión incluidos en α_i permiten eliminar cualquier sesgo que provenga de diferencias que sean fijas en el tiempo entre los individuos que recibieron y no recibieron el bono, inclusive si no son observadas. Esto debido a que el factor α_i captura la acumulación de esas diferencias en la ecuación y que no fueron capturadas por las variables-control.

Por último, el efecto del programa del déficit habitacional sobre las **variables de educación** se realizó utilizando como referencia la metodología planteada por Abarca y Robalino (2017). En este estudio se estiman los efectos del subsidio de bonos de vivienda en Costa Rica sobre el éxito educativo de las personas que reciben dicho beneficio al iniciar el colegio. Es decir, nuestro trabajo actualiza las estimaciones de la investigación de los autores.

El método utilizado corresponde a diferencias en diferencias por cohortes de edad, en donde las tres variables propuestas para medir el éxito educativo son: (i) los años de escolaridad de las personas, (ii) si la persona finalizó secundaria y (iii) si la persona tiene al menos noveno año.

Siguiendo a Abarca y Robalino (2017) y Duflo (2001), para este caso, se comparan los individuos que recibieron un bono de vivienda con individuos que tienen bono pero que, al momento de recibirlo, este no les permitió beneficiarse durante el período del colegio. Es decir, se compara para cada año a las personas que no han entrado al colegio o apenas están entrando al colegio, con las personas que recibieron un bono de vivienda cuando están afuera del colegio o a punto de salir.

Esta estimación se explica intuitivamente en la Tabla 30. Las personas que están iniciando el colegio en el año 2016, personas con 12 años, son quienes se benefician del bono durante los años de colegio (celda B). Podemos compararlos con individuos que no hayan tenido esa oportunidad, pero con características similares porque también recibieron el bono en el 2016. Para que no hayan tenido esa oportunidad tienen que ser mayores de 18 años a la hora de recibir el bono (celda A). La diferencia entre esos dos grupos va a capturar el efecto de haber tenido el bono durante el colegio, pero también cualquier diferencia entre las cohortes. Por ejemplo, a una cohorte lo pudo haber afectado una huelga y al otro no. Para poder eliminar ese efecto o cualquier otro que haga que los niveles de educación sean diferentes entre generaciones, estimamos la diferencia entre cohortes para aquellos individuos que nunca recibieron el bono (D-C). Eliminamos de la estimación ese componente que no tiene que ver con el efecto del bono restándole a (B-A) y obtenemos el estimador de diferencias en diferencias con cohortes presentado en la celda inferior de la derecha de la Tabla 30. Este estimador no va a ser afectado por cualquier elemento que haya afectado a una generación en forma diferente que a otra.

Tabla 30. Explicación de la estrategia de estimación de diferencias en diferencias con cohortes

	Hogares que recibieron bono	Hogares que no recibieron bono	Diferencias
Personas con 18 años en el año 2016	(A) Años de colegio promedio de personas en el 2021 que recibieron el bono en el 2016 a los 18 años.	(C) Años de colegio promedio de personas en el 2021 que tenían 18 años en el 2016 y nunca recibieron bono.	(A-C) Diferencias entre personas con bono y sin bono de 18 años.
Personas con 12 años en el año 2016	(B) Años de colegio promedio de las personas en el 2021 que recibieron el bono en el 2016 a los 12 años.	(D) Años de colegio promedio de las personas en el 2021 que tenían 12 años en el 2016 y nunca recibieron bono.	(B-D) Diferencias entre personas con bono y sin bono de 12 años.
Diferencias	(B-A) Diferencias entre cohortes con bono.	(D-C) Diferencias entre cohortes sin bono.	Estimador DD: (B-A)-(D-C) Efecto de los bonos de vivienda en los años de colegio.

Nota. Por simplicidad se ilustra únicamente con las personas de 12 y 18 años.

Al igual que antes, esta estrategia se pueda plantear en forma de regresión (ecuación 4):

$$Y = \beta_1 Bono + \beta_2 Edad + \beta_3 \sum_{n=1987}^{2008} Nacimiento_n + \beta_4 \sum_{n=2005}^{2016} Año Bono_n + \pi Control + \epsilon \quad (3)$$

En la ecuación 4, Y corresponde a las variables dependientes relacionadas a la educación. Por tanto, *Educación* puede ser una variable que indique los años de escolaridad de las personas, una variable dicotómica que indica si la persona completó o no secundaria, o bien, una variable dicotómica que indica si la persona tiene al menos noveno año de colegio. Es decir, se estima una regresión para cada una de las variables dependientes.

Asimismo, *Bono* es la variable tratamiento que indica si la persona recibió el bono cuando tenía 11 o 12 años. En este caso, el coeficiente β_x es el efecto de otorgar el bono de vivienda sobre la variable dependiente de educación⁴⁶. Para las otras variables dependientes, el coeficiente β_x indicaría el aumento en la probabilidad de tener secundaria completa o si aumenta la probabilidad de tener al menos noveno año.

En la ecuación 4, también se incluye la variable $\sum_{n=1987}^{2008} Nacimiento_n$ que indica el año de nacimiento de la persona y la variable $\sum_{n=2005}^{2016} Año Bono_n$ que indica el año en que la persona recibió el bono. Por último, *Control* es un vector de variables control, el cual incluye el sexo, la zona y la región. Además, se condicionó para que el grupo de comparación también pertenezca a los estratos 1 y 2. Esto, al igual que para la estrategia de diferencias en diferencias temporales, permite eliminar del estimador cualquier fuente de sesgo que sea originada por diferencias en los factores modelados en la ecuación entre el grupo beneficiado por el bono durante los años del colegio y el grupo que no.

⁴⁶ Para la variable dependiente de años de escolaridad de la persona se aplica el logaritmo de esta variable. Lo anterior, con el fin de que el efecto en el modelo indique el aumento porcentual promedio en los años de educación de las personas que recibieron el bono a los 11 o 12 años.

Para cada variable dependiente -ya sea las variables de cambios en la condición de habitabilidad, del mercado laboral o de educación, se explora con mayor detalle los efectos por sexo, por sexo de la jefatura del hogar, si la persona es jefa de hogar o no, por zona y por región (región Central o afuera de la región Central). En la sección de hallazgos se muestran los resultados.

Ahora bien, es importante mencionar que no existe forma de calcular con exactitud el efecto causal sobre una variable. No obstante, con el método cuasiexperimental de DD, **es posible estimar el efecto causal** y como este efecto se estima resulta necesario hacer un supuesto de identificación.

El supuesto de identificación consiste en que, en ausencia del tratamiento, los cambios en el resultado para los grupos de tratamiento y control no serían diferentes, por lo cual habrían evolucionado paralelamente a lo largo del tiempo (es decir, que tendrían tendencias paralelas, como se muestra en la Figura 16) (Gertler et.al., 2017). Es decir, sin el bono de vivienda, los resultados tendrían que aumentar o disminuir en la misma medida en ambos grupos.

Con este método se puede, razonablemente, suponer que muchas características de las personas son constantes a lo largo del tiempo (o invariables en el tiempo). Por ejemplo, que no cambie la región en donde viven o el estrato al que pertenecen de un año a otro. Con el mismo razonamiento, podría llegarse a la conclusión de que **muchas características no observables de los individuos también son constantes** a lo largo del tiempo.

La ventaja de este método consiste en que en lugar de contrastar los resultados entre los grupos de tratamiento y control después de la intervención, **se estudian las tendencias entre los grupos de tratamiento y comparación**. En este caso, la tendencia de una persona es la diferencia en los resultados para esa persona antes y después del bono. Al sustraer la situación de los resultados antes y después, **se anula el efecto de todas las características que son únicas de esa persona y que no cambian en el tiempo**. En realidad, se está anulando (o controlando) no solo el efecto de características observables invariables en el tiempo, sino también el efecto de características no observables invariables en el tiempo (Gertler et. al., 2017).

Finalmente, el procesamiento de las bases de datos se realizó mediante el uso de software *Stata*. Con este programa fue posible aplicar técnicas estadísticas descriptivas, así como también estimar los modelos econométricos de evaluación de impacto, que permitieron dar respuesta a la pregunta de evaluación.

Método cualitativo

Para hacer el análisis de la pregunta de impacto con las entrevistas semiestructuradas se crearon doce categorías, según los comentarios de las personas. Para crear las categorías, se utilizaron palabras clave que indicaron las personas en sus respuestas.

Las categorías creadas son: (1) situación económica, (2) salud mental, (3) acceso a centros de salud, (4) acceso a centros educativos, (5) acceso a transporte público, (6) acceso a centros de abastecimiento, (7) seguridad física por el estado de la vivienda, (8) seguridad del barrio, (9) comodidad o accesibilidad dentro del hogar, (10) cercanía en general, (11) otros y (12) no se identifican cambios.

Estas categorías son las que mayor porcentaje de veces fueron mencionadas por las personas. En el caso de la categoría "otros"⁴⁷ se incluyen otras condiciones que se mencionaron, pero con menor frecuencia.

Una vez que se procesaron los datos, el análisis se realizó por medio del método descriptivo, con tablas y gráficos, que permiten visualizar cuáles son las condiciones de vida que las personas indican que mejoraron, se mantuvieron, o bien, que empeoraron. También se mencionan ejemplos de los comentarios de las personas en las entrevistas.

⁴⁷ Por ejemplo, el cambio en el clima o la lejanía con respecto al trabajo actual.

Ahora bien, para hacer el análisis de las encuestas estructuradas, primero se agruparon las situaciones o problemáticas en tres conjuntos de variables: (1) acceso a servicios, (2) acceso a servicios básicos que se brindan directamente al hogar y (3) variables relacionadas a situaciones de riesgo. Luego, para cada grupo se analizó cómo mejoró la situación después de recibir el bono, haciendo la distinción entre si se movilizaron o no después de recibir el subsidio.

Esta información se analizó a través de estadística descriptiva, utilizando como insumo tablas y gráficos para presentar los hallazgos.

Finalmente, en la Tabla 31 se resumen los aspectos más relevantes del trabajo de campo:

Tabla 31. Síntesis del trabajo de campo

Técnicas	Actores	Muestra propuesta	Muestra efectiva	Comentarios
Revisión de fuentes primarias: base de datos de personas beneficiarias	No aplica	No aplica	No aplica	Facilitada por el equipo técnico
Revisión de fuentes secundarias: leyes, decretos, informes de gestión, registros, actas, entre otros	No aplica	No aplica	No aplica	
Revisión y extracción de datos de fuentes secundarias: Encuestas Nacionales de Hogares	No aplica	No aplica	No aplica	Se utilizaron las encuestas del 2014 al 2021
Entrevista semiestructurada	Banhvi (a nivel estratégico y operativo)	8 personas a nivel estratégico 11 personas a nivel operativo	8 personas a nivel estratégico 11 personas a nivel operativo	
	MIVAH (a nivel estratégico)	Se definió en el proceso de evaluación	4 personas	
	IMAS	2 personas	2 personas	
	CNE	1 persona	1 persona	
	CFIA	1 persona	1 persona	
	Entidades Autorizadas autorizadas (EA)	7 personas	5 personas	
	Empresas desarrolladoras	7 personas	3 personas	
	Población beneficiaria	70 personas	70 personas	
Entrevista estructurada	Banhvi (a nivel operativo)	29 personas	25 personas	
	Entidades Autorizadas autorizadas (EA)	50 personas	23 personas	Corresponde a personas de 18 EA.
	Empresas desarrolladoras	50 personas	10 personas	Corresponden a 10 personas de empresas diferentes.

Técnicas	Actores	Muestra propuesta	Muestra efectiva	Comentarios
	Población beneficiaria	Sondeo a 46 044 personas	200 personas	De las 200 encuestas, 172 se completaron por llamada telefónica. Para lograr este número se realizaron 1046 llamadas; es decir, una tasa de respuesta de apenas 16%.
Grupo focal	Municipalidades	Once municipalidades	Cuatro municipalidades: Alajuela, Pococí, Pérez Zeledón y San José	
	Grupos organizados	Se definió en el proceso de evaluación	Dos grupos: Bloque de Vivienda y Foro Nacional de Vivienda	

3.5. Limitaciones y riesgos

Tabla 32. Limitaciones y riesgos atendidos por el EE en el proceso

Limitaciones y riesgos	Formas en que el EE las atendió
La aplicación de instrumentos autoadministrados suele presentar errores de cobertura y no respuesta, lo que implicaba un riesgo de baja respuesta.	<p>El EE envió los enlaces a las personas informantes por correo electrónico, se enviaron correos electrónicos incentivando el llenado de los instrumentos.</p> <p>En el caso de las personas informantes del Banhvi, EA, empresas desarrolladoras-constructoras, el EE solicitó al ET que estos actores involucrados en la evaluación estuvieran enterados del propósito de esta y se les informara que serían contactados para solicitarles información.</p> <p>Para estos actores, los formularios en <i>LimeSurvey</i> fueron configurados de manera que la persona usuaria guardara el avance y lo pudiera terminar en el momento en que se le facilitara.</p> <p>Cabe señalar que, en este caso, se experimentaron múltiples situaciones con el personal del Banhvi, dado que algunas personas al acceder con la computadora del banco, tenían bloqueada la aplicación; en este caso, mediante el ET, se coordinó con TI para que habilitara los accesos y, además, la persona coordinadora de la evaluación atendió las consultas y brindó los apoyos requeridos con el fin de que la mayor cantidad de personas respondieran.</p> <p>En el caso de los cuestionarios dirigidos a población beneficiaria, la opción de envío del enlace mediante mensaje de texto no dio buenos resultados, en términos de que las personas desconfían de la información recibida y, de manera precavida, omiten responder o lo hicieron indicando que la comunicación recibida era fraudulenta.</p> <p>Además, el recurso (financiero o humano) requerido para envío de mensajes masivos, no fue congruente con la cantidad de respuestas recibidas.</p>

Limitaciones y riesgos

Formas en que el EE las atendió

Por lo tanto, el EE cambió de estrategia y optó por administrar telefónicamente el instrumento lográndose un total de 200 encuestas aplicadas.

Cabe indicar que, a pesar del envío de recordatorios -al menos dos veces a la semana-, hubo personas que no respondieron los cuestionarios (específicamente de empresas desarrolladoras-constructoras y EA -en ese orden-); en este sentido, el EE procedió en el período correspondiente al trabajo de campo a incentivar la respuesta, pero también se parte del respeto a la decisión de ser o no parte del proceso evaluativo.

Al utilizar encuestas de hogares existía la posibilidad de que no hubiere suficientes observaciones cuando se realicen diferentes análisis con información de personas beneficiarias de manera muy desagregada.

El EE presentó los resultados de la estimación de impacto de manera agregada, por ejemplo, particularizando el impacto de otorgar el bono de vivienda sobre la condición de hacinamiento y desagregando los resultados por variables como zona y región.

Este tipo de ejercicios -utilizando una desagregación general- disminuyó el riesgo de no contar con suficientes observaciones al realizar el análisis.

Características de la población beneficiaria de los estratos 1 y 2, en cuanto a acceso a medios electrónicos que les posibilitara responder encuestas autoadministradas en línea y el posible cambio del número de teléfono registrado en la base de datos.

Para ello, el EE propuso el sondeo y el análisis de caso, con la intención de lograr la mayor participación posible de esta población como informantes, considerando los recursos disponibles para esta evaluación.

Posible escasa participación de las personas informantes de los diversos actores involucrados en el programa.

Se coordinó con el ET para que se socializara de forma amplia este proceso entre los actores involucrados, de manera que dispongan de información que les motive a participar como informantes de la evaluación.

Principales limitaciones del proceso de evaluación

Al aplicar el método DD se asume que los cambios en el grupo tratamiento y control son iguales en ausencia del programa de bono de vivienda y, por tanto, existen factores que podrían potencialmente sesgar los resultados. No obstante, cabe resaltar que esta es la mejor estrategia cuasiexperimental utilizada para estimar este tipo de intervenciones.

Considerando que existe esta posibilidad, el equipo evaluador realizó diferentes estimaciones con diversos modelos. En la sección de hallazgos se detalla cuáles modelos se estimaron con el fin de evaluar la robustez de los resultados.

Además, otra limitación en el proceso de evaluación corresponde al número de observaciones en el grupo de tratamiento en los estratos 1 y 2. Por esta razón, se incluyeron más años en el panel de datos (del 2014 al 2021). Lo anterior permitió ampliar la muestra para hacer el análisis. Finalmente, también se incluyó el análisis para el total de la muestra (todos los estratos), con el fin de comparar los resultados y observar si, en los casos en donde los resultados no eran significativos, se debía a la falta de poder estadístico (pocas observaciones).

3.6. Matriz de evaluación

En anexo digital⁴⁸, se entrega la matriz de evaluación revisada y ajustada por el EE, en donde se presenta la relación entre criterios, preguntas, temas de análisis, parámetros de valoración, técnicas, instrumentos y fuentes.

⁴⁸ Se adjunta el archivo Excel llamado "Matriz_versión final" porque dada su extensión no es posible incorporarla en este documento.

4. Hallazgos

4.1. Pertinencia

Interrogante: ¿cuál es el grado de pertinencia del diseño del programa?

El grado de pertinencia⁴⁹ del diseño del Fosuvi se ha valorado en función de los siguientes aspectos (Tabla 33):

Tabla 33. Aspectos valorados para estimar el grado de pertinencia del diseño

Aspectos valorados	Peso relativo del aspecto	Obtenido
La teoría del impacto (resultados), en función de la problemática y las necesidades de la población en materia de vivienda en Costa Rica, donde se evidencia una pertinencia alta, sustentada en un 90% de correspondencia entre los resultados propuestos en el diseño y los problemas de vivienda de los estratos 1 y 2.	20%	18%
La teoría del proceso (lo que se propone hacer el Fosuvi), respecto a los roles y relaciones de los actores del contexto de la intervención y del contexto de la toma de decisiones, se estima en un 70%, por lo que la pertinencia se valora en grado medio.	20%	14%
El diseño del Fosuvi, en función de sus sistemas de información y seguimiento para retroalimentar los procesos de implementación del programa y la generación de evidencia, se ha estimado en un 20%, por lo que su pertinencia en esta dimensión es baja.	20%	4%
La pertinencia de los mecanismos de difusión e información utilizados por el Banhvi y las EA propuestos, respecto a los mecanismos de difusión e información reportados por las personas que han recibido el bono de vivienda es alta (valorado en un 90% de correspondencia entre ambos).	20%	18%
El grado de pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la congruencia de los elementos constitutivos de la Teoría del Programa (contexto del problema, contexto de la intervención, del entorno amplio y la CdR), con potencial para incidir en el logro de los ODS, el cual se estima en un 50% (pertinencia baja).	20%	10%
TOTAL	100%	64%

De acuerdo con el contenido de la Tabla 33, el grado de la pertinencia del diseño del Fosuvi es **medio**, estimado en un **64%**.

4.1.1. Congruencia del diseño del programa

Mediante la reconstrucción de la teoría del programa, específicamente de su CdR, ha sido posible verificar que, efectivamente, el problema que atiende el programa es el déficit habitacional. Al respecto, el 100% de personas entrevistadas manifestaron una serie de situaciones asociadas con este, atendidas por el Fosuvi. Entre los aportes más recurrentes se encontraron (Figura 19):

⁴⁹ En los parámetros de valoración (Tabla 17) se detallan seis aspectos, de los cuales uno no es cuantificado, sino cualificado ("manera en que los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del programa producen filtraciones"), por lo cual no es considerado para estimar cuantitativamente el grado de pertinencia del diseño del Fosuvi.

Figura 19. Problemas que atiende el Fosuvi y menciones en las entrevistas realizadas



Nota. Información de entrevistas Banhvi, MIVAH, EA, empresas desarrolladoras; grupos focales (municipalidades y grupos organizados).

De igual manera, en orden de aparición, las personas entrevistadas que recibieron bono entre 2017-2021 manifiestan que sus problemas, previo a recibir el subsidio, que fueron resueltos completamente al recibirlo son:

1. Falta de una casa propia (alquilar o vivir en una casa prestada)
2. Falta de una casa independiente para su familia
3. Tenían una casa en mal estado

En cuanto a las condiciones que presentaban las familias a quienes se les dificultaban tener una vivienda o que esta estuviera en buen estado, se indican (en orden de recurrencia):

1. Condiciones de discapacidad (en alguna de las personas de la familia)
2. Zona geográfica en donde viven
3. El desempleo (de uno o más miembros de la familia)
4. Falta de recursos económicos

En síntesis, la información disponible, tanto de fuente primaria como secundaria, permite afirmar que **el déficit habitacional** es una problemática compleja, que demanda intervenciones estatales con potencial para incidir en sus causas y consecuencias. Por lo tanto, este programa *per se*, no puede erradicarlo: **es un medio que posibilita** dotar de vivienda a aquellos sectores de población con mayores problemas de acceso (especialmente quienes se ubican en los estratos 1 y 2), pero la atención de esta situación es tarea de otros actores que, mediante acciones articuladas con el Fosuvi, puedan brindar un abordaje integral para su resolución. En esta línea es importante indicar que el planteamiento del problema es pertinente y coherente con las necesidades de las personas a quienes se dirige y es coherente con su CdR.

A nivel del diseño, los productos se concatenan lógicamente con el problema indicado, mediante sus distintas modalidades (“programas”) de BFV. Para efectos de los productos analizados para esta evaluación, se consideran orientados a los estratos 1 y 2 en donde el ingreso es determinante; además, se verifica que hay diversidad de propósitos que se disponen, con el fin de atender las situaciones particulares de los hogares, específicamente, aquellas asociadas con condiciones de discapacidad,

personas adultas mayores, población indígena y emergencias.

La teoría del programa del Fosuvi establece que las soluciones habitacionales financiadas con el BFV para personas adultas mayores y con discapacidad⁵⁰ deben considerar en su diseño las situaciones particulares que estas poblaciones enfrentan, por lo cual las personas profesionales encargadas han de atender las recomendaciones emitidas por el IMAS, a partir de los informes médicos extendidos por la CCSS (Ley No.7052, 1986, art. 64).

Por su parte, el bono para segunda vivienda familiar es para hogares, personas adultas mayores sin núcleo familiar y mujeres jefas de hogar de escasos ingresos, para que puedan ser propietarias de una vivienda acorde con sus necesidades y posibilidades (Ley No.8951, 2011, art.1). De acuerdo con Banhvi (2022, p.2) esta es una opción cuando no se disponga de terreno propio y exista la posibilidad de construir compartiendo una propiedad con una persona familiar (se generará una copropiedad equivalente a un derecho del 50% de la propiedad resultante). Aplica para:

1. Construcción de dos casas nuevas independientes, destinadas a dos familias.
2. Construcción de una casa encima de otra existente (que no sea prefabricada), en la propiedad de algún familiar.
3. Compra de propiedad con dos viviendas existentes.
4. Construcción (o reparación) de una vivienda en el terreno de un familiar en donde ya existe una casa.

Cabe mencionar que el monto del subsidio varía y se pondera de acuerdo con el número de personas que integren el hogar; asimismo, el BFV se otorga una sola vez, salvo casos puntuales como emergencias o si alguna persona presenta una condición de discapacidad (Ley No.7052, 1986, art. 50). En todos los casos, la normativa del programa define los requisitos y procedimientos por seguir.

Asimismo, los casos contemplados en el artículo 59 de la ley indicada, así como los bonos para atención de situaciones de emergencia son prioritarios; de igual manera, se estipula que podrá invertirse hasta un 40% de los ingresos anuales del Fosuvi para la atención de "...erradicación de tugurios y asentamientos en precario, localizados en zonas rurales o urbanas, para las familias cuyos ingresos sean iguales o inferiores a un salario mínimo y medio de un obrero no especializado de la industria de la construcción o que hayan sido declarados en estado de emergencia" (Ley No.7052, 1986, art. 59).

Considerando la situación socioeconómica de las personas que acceden a los productos del programa (específicamente quienes califican dentro de los estratos 1 y 2), se disponen de una serie de exenciones en (Ley No.7052, 1986, art. 151, 153):

- Pago del ciento por ciento (100%) de los derechos de registro, de los timbres fiscales, de los timbres, de las cargas de los colegios profesionales y del impuesto de transferencia de bienes inmuebles.
- Con la salvedad del pago de impuestos, contribuciones y tasas municipales, la construcción de viviendas de interés social está exenta del pago de derechos de catastro de planos, de los timbres fiscales, de los timbres de construcción, de los cupones de depósito, de otros cargos y timbres de los colegios profesionales y del cincuenta por ciento (50%) del pago de permisos de construcción y urbanización, y de todo otro impuesto.

Para efectos de proteger estos bienes (las viviendas), se indica que "Los inmuebles que hayan sido financiados por medio del otorgamiento del bono de la vivienda serán inembargables durante un plazo de diez años, contado desde la fecha de otorgamiento del subsidio mediante escritura pública" (Ley No.7052, 1986, art. 175).

Por otra parte, esta disposición puede vincularse con algunas características del concepto de vivienda adecuada, en el

⁵⁰ En estos casos el monto del subsidio es hasta un bono ordinario y medio (Banhvi, 1996).

Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda se señala que los inmuebles que pueden ser incluidos dentro de los programas del BFV, deberán contar con (Figura 20):

Figura 20. Servicios y características de los inmuebles incluidos en el BFV



Nota. Información de Banhvi (2017a).

Por su parte, en cuanto a articulación lógica con los niveles de resultado de la CdR, los objetivos del Fosuvi (que remiten a los cambios de mediano y largo plazo que el programa proyecta lograr en un determinado lapso) se miden mediante indicadores, los cuales de acuerdo con la OCDE "... se validan de conformidad con criterios generalmente aceptados, por ejemplo el que responde a las siglas SMART en inglés (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y Temporalmente determinados)" (2010, p.10).

En este caso, de acuerdo con lo indicado en la Tabla 34, la vaguedad de la redacción del objetivo general, aunado a la existencia de un solo objetivo específico centrado en el producto y la definición de indicadores de proceso y producto -tanto en la planificación nacional como en la del Banhvi-, inviabilizan la posibilidad de analizar su validez a partir de los criterios SMART, pero puede inferirse que, dado su planteamiento, incumplen con cada uno de ellos.

Tabla 34. Elementos de la formulación en los objetivos del Fosuvi

Elementos para la formulación de objetivos	Objetivo general	Objetivo específico
<ul style="list-style-type: none"> Está relacionado con el problema por resolver o la situación por mejorar Se redacta como una situación por conseguir, es decir, expresa qué se quiere lograr con la intervención y no a lo que esta es o hace. 	<p>Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos o en condición de pobreza, dotándoles de una solución habitacional.</p> <p>Si está relacionado con el problema que atiende el programa.</p> <p>Si bien se indica lo que se quiere, "Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias..." es una redacción abstracta en donde podría caber cualquier cambio que mejore la calidad de la población objetivo.</p>	<p>Facilitar recursos a familias de escasos recursos o en condición de pobreza, a través del otorgamiento de un bono económico, para la adquisición de una solución habitacional o la reparación, ampliación, mejora o terminación de la vivienda familiar.</p> <p>En este caso, el objetivo indica lo que el Fosuvi hace y refiere concretamente al nivel de producto (dentro de la lógica causal de su CdR).</p>

Elementos para la formulación de objetivos	Objetivo general	Objetivo específico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especifica el qué o a quién se refiere, cuánto se pretende lograr, dónde (ubicación) y cuándo se pretende lograr el objetivo (tiempo). 	<p>Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos o en condición de pobreza, dotándoles de una solución habitacional.</p> <p>Sí se incorpora a “quién” (las familias de escasos recursos o en condición de pobreza). A nivel de diseño, no se identifican indicadores que posibiliten medir los efectos e impactos a los que contribuye (por ejemplo, para el caso de los objetivos y las metas del PNDIP y los ODS) o los atribuibles al Fosuvi.</p>	<p>Facilitar recursos a familias de escasos recursos o en condición de pobreza, a través del otorgamiento de un bono económico, para la adquisición de una solución habitacional o la reparación, ampliación, mejora o terminación de la vivienda familiar.</p> <p>En la redacción de este objetivo está el “qué” y a “quién”. Cabe señalar que, en las fichas técnicas de los objetivos de los planes estratégicos del Banhvi referentes al Fosuvi, se mide proceso y producto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una conexión realista entre lo que hace la intervención y la mejora que desea alcanzar. ▪ Existe una conexión realista entre lo que hace la intervención y la mejora que desea alcanzar. 	<p>La redacción del objetivo no permite identificar si lo que hace el Fosuvi y los resultados se conectan de manera realista, tampoco existe posibilidad de medir el resultado, solo el producto (cantidad de soluciones habitacionales).</p> <p>La redacción del objetivo no permite identificar si lo que hace el Fosuvi y los resultados se conectan de manera realista, tampoco existe posibilidad de medir el resultado, solo el producto (cantidad de soluciones habitacionales) y la cantidad de bonos otorgados.</p>	

Nota. Información de Mideplan (2017).

La evidencia de fuente secundaria no es congruente con la valoración de dos de los actores clave del Fosuvi (Banhvi y EA) quienes, utilizando una escala de 1 a 5⁵¹, expresaron su nivel de acuerdo respecto a la siguiente afirmación (Figura 21):

Figura 21. Resultados planificados y la situación de los hogares que postulan para el BFV

Los resultados planificados del Fosuvi (estratos 1 y 2) son claros y aportan a resolver el problema que busca atenderse mediante la entrega de los bonos de vivienda (énfasis en los estratos 1y 2):



BANHVI: 3,9



EA: 3,7

Nota. Información de las encuestas a personal del Banhvi y EA.

Respecto a la lógica causal, enfatizando en **lo que hace el Fosuvi y los actores involucrados con la toma de decisiones y la implementación** del programa para el logro de los objetivos propuestos (resultados), se identifica que el diseño es claro en definir los roles y funciones, elemento que se constata en la documentación disponible y, a su vez, es reconocido por la totalidad de personas consultadas (de MIVAH y Banhvi, a nivel estratégico; Banhvi, a nivel operativo; y las EA), quienes asumen que conocen sus competencias legalmente definidas.

Las personas consultadas de EA y Banhvi, utilizando una escala de 1 a 5⁵², expresaron su nivel de acuerdo con la siguiente afirmación (Figura 22):

⁵¹ Donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

⁵² Donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Figura 22. Establecimiento de los roles y funciones de los actores

Los roles y funciones de todos los actores a cargo de la ejecución del Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos:



BANHVI: 3,8



EA: 3,6

Los roles y funciones de todos los actores tomadores de decisión en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos:



BANHVI: 3,8



EA: 3,6

Nota. Información de las encuestas a personal del Banhvi y EA.

La valoración de la pertinencia del diseño se orientó a identificar si lo establecido posibilita la toma de decisiones. Al respecto destacan dos hallazgos sustanciales: primero, que todos los actores coinciden en que atender el déficit habitacional -a nivel de sus causas y consecuencias- demanda claridad en cuanto la caracterización pormenorizada de estas problemáticas, lo cual implica determinar aquellas zonas del país en donde la necesidad de vivienda adecuada es más significativa de acuerdo con las situaciones particulares de las poblaciones que lo vivencian.

Como se indicó⁵³, la definición de déficit habitacional utilizada en el país ha dejado de lado elementos que se han identificado en la literatura y, en esta evaluación, como las características del entorno en términos de acceso a fuentes de empleo, transporte y recursos educativos, y seguridad.

Aunado a lo anterior, se identifica que el MIVAH, como ente rector, es el encargado de brindar esta información, acompañada de directrices que posibiliten tomar decisiones que atañen al Fosuvi; entre ellas, los territorios y poblaciones en donde se concentrará la inversión de los recursos disponibles para el logro de los resultados. Además, de emitir la política en materia de vivienda y asentamientos humanos, desarrollo urbano, ordenamiento territorial, por poner tres ejemplos de las que han sido oficializadas entre 2013 y 2018.

Es importante indicar que el MIVAH, mediante la Directriz N°27-MP-MIVAH-2003 y la Directriz N°54-MP-MIVAH-2016, establece precisiones para la implementación del Fosuvi. Según explicó una de las personas entrevistadas, esta norma indica:

...que sea el MIVAH el que defina los territorios, y que las poblaciones o las familias a las que va dirigidas salgan del Sinirube, a partir de ese territorio que fue seleccionado y dándole prioridad a aquellas zonas o regiones que tienen mayor déficit habitacional, sin que esto quiera decir que las familias que viven en otros lugares puedan acceder también a los diferentes programas que tiene el sistema. (Comunicación personal, 12 de agosto, 2022).

Pese a ello, las personas entrevistadas (50%) destacan dos elementos que han desfavorecido que estas directrices tengan la resonancia deseada; por un lado, la incidencia del contexto (sobre todo del político) en la posibilidad de que el MIVAH ejerza

⁵³ En el apartado de reconstrucción de la teoría del programa, en el capítulo 2 de este informe.

su rol rector, por otro, que la priorización ha traído consecuencias no deseadas: “Eso tiene un problema, y es que cuando usted decreta un cantón prioritario, adivine qué pasa con el precio de la tierra... Sube... porque todo el mundo va a ir a buscar terrenos en ese cantón prioritario para atender a las familias” (Comunicación personal, 20 de septiembre, 2022).

Por lo anterior, si bien el Fosuvi responde al problema del déficit habitacional, no logra determinar aquellas zonas del país en donde la necesidad de vivienda es significativa, en correspondencia con las situaciones particulares de la población que la vivencia.

Por otro lado, la mitad de las personas consultadas del Banhvi señalan que si bien los roles y funciones de los actores involucrados en la toma de decisiones (Junta Directiva, Gerencia General y Subgerencias) y la implementación de las instancias administrativa, operativa y técnica, están formalmente establecidas; se percibe que entre 2017-2021 se ha incurrido en la “invasión de los roles y las responsabilidades” a lo interno del banco y entre este y las EA.

Debido a lo anterior, considerando que el diseño es claro al determinar roles y funciones (50% de lo valorado), pero que no ha sido garantía de que su definición determine positivamente la toma de decisiones para el logro de los resultados (restante 50%), se ha estimado este aspecto en un 70% de congruencia entre ambos elementos.

Finalmente, se valoró la pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de sus **sistemas de información y seguimiento**. Según fue posible constatar, tanto en fuente primaria como secundaria (puntualmente las memorias anuales del Banhvi), uno de los retos más importantes para la retroalimentación de implementación y para generar evidencia se asocia precisamente con los sistemas de información y seguimiento⁵⁴.

Dentro de las áreas de mejora identificadas por el Banhvi en su Plan Estratégico Institucional 2016-2021 se incluyen:

...sistemas modernos que apoyen los procesos sustantivos del banco, aspecto que también guarda relación con lo manifestado por los funcionarios [sic] acerca de la necesidad de mejorar y agilizar los procesos internos de la institución.

Relacionado a lo anterior, se identificó como una oportunidad el aprovechamiento de tecnología de punta, teniendo presente que una de las amenazas que enfrenta la institución en este tema está relacionado a la obsolescencia de las plataformas tecnológicas del banco. (Banhvi, 2016, p 14)

Lo anterior se explica en virtud de que “...se identificó como una de las principales debilidades la falta de documentación de los procesos e indicadores de medición, así como a la falta de automatización de algunos procesos sustantivos” (Banhvi, 2016, p 15). Por lo que el banco “...entró en un proceso de certificación ISO 9001 para mejorar su sistema de gestión de calidad, y a través de este, se busca solventar esta necesidad, aprovechando también diseñar una organización gestionada por procesos” (ídem). Cabe indicar que estas acciones se orientan “...a mejorar la toma de decisiones y la velocidad de ejecución de los procesos” (ídem).

En lo que respecta a los sistemas que están formalmente incorporados al diseño del Fosuvi, se observa que, en el Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (Banhvi, 2017a) se indica que el banco “...mantendrá una base de datos para el Sistema, en la cual se registrarán los datos necesarios para que estén debidamente identificados todos los núcleos familiares que han recibido o recibirán beneficios del Fosuvi...” (art. 20). Según se establece en este mismo artículo, las EA tienen la obligación de consultarla previo a la entrega de los subsidios; además, el Banhvi y las EA decidirán el mecanismo para que la información sea remitida por estas últimas, con el fin de mantener la información actualizada.

⁵⁴ Este aspecto es valorado también desde el criterio de eficiencia de los procesos, en donde se observan otros hallazgos que puede no estén totalmente en la línea de lo que se identifica a nivel del diseño.

Este mismo Reglamento, en su artículo 27 señala que el Banhvi mantendrá un registro de todas las personas beneficiarias -de quienes reciban el BFV y de quienes sean personas propietarias de terrenos ubicados en el asentamiento por atender-. Además del “detalle del núcleo familiar se identificará el valor de las obras o mejoras realizadas al terreno”.

Por su parte, en la ficha descriptiva del Fosuvi, se describe el **Sistema de Vivienda** (aplicación *Oracle* para la captura de toda la información de cada núcleo familiar y las respectivas validaciones), en donde se digita la información, previo a que las EA remitan los expedientes al Banhvi para su revisión y aprobación (Desaf, 2019).

En este punto es menester indicar que los sistemas de información utilizados por el Banhvi han sido objeto de cuestionamientos por la Contraloría General de la República, la cual identificó inconsistencias catalogadas como “debilidades que afectan la calidad, confiabilidad e integridad de la información” (Madrigal, 2020). Ante estos cuestionamientos, el Gerente General del Banco, en aquel momento, afirmó que “La base de datos almacena información de los subsidios otorgados, pero uno de los controles que más nos interesa es no volver a dar un bono de nuevo... Tener una identificación clara de estas familias es lo importante” (idem).

De lo anterior, llama la atención la finalidad de los sistemas de información, que trascienden el hecho de controlar que el BFV se otorgue dos veces a un mismo núcleo, y tendrían que estar centrados en ofrecer data utilizada respecto a la gestión del Fosuvi (y la entrega de productos) y la generación de evidencia respecto a sus resultados.

Ahora bien, un aspecto favorable se asocia con la incorporación del **Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube)** como herramienta para definir a quién se le otorga un BFV. Al respecto, se identifican posiciones encontradas en los actores involucrados consultados en este proceso de evaluación. Desde la óptica institucional (incluidas las personas entrevistadas del IMAS y de la CNE), este es beneficioso para el Fosuvi, por cuanto permite acceder a información respecto a la distribución de la oferta programática de varias instituciones estatales que atienden población en pobreza y pobreza extrema, vulnerabilidad y permite identificar a quienes no tendrían que estar siendo atendidas dentro de los estratos 1 y 2; es decir, permite hacer controles cruzados.

Por el contrario, las personas representantes de grupos organizados ven con recelo el uso del Sinirube, pero pareciera que su postura se debe a una incomprensión de lo que es el sistema, dado que indican que Sinirube se actualiza por teléfono y que, por lo tanto, se omite la visita de profesionales en trabajo social o la participación de los grupos organizados; incluso que esta estrategia empezó a implementarse a partir de la pandemia para evitar contagios.

Otros retos identificados por las personas entrevistadas se vinculan con el enlace del Fosuvi a sistemas de otras instancias públicas que manejan información relevante para sus procesos de gestión e implementación. Por ejemplo, con la “Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos” No.8220 se procura:

...la coordinación interinstitucional para obtener la información para los requisitos, para que no fueran solicitados al administrado. Uno de los problemas o de las barreras que hemos tenido, han sido con el manejo de la información, y después vino la ley de protección de los datos privados de las personas, los datos personales; entonces ya no podés tener un libre acceso a la información sin haber dado tu consentimiento para tener acceso a esa información... tratamos de obtener la información del Registro Civil, del Registro Nacional, de la Caja -...la Caja es una institución que es muy celosa con información de las cotizaciones o los salarios, pensiones y no se lo daba absolutamente a nadie, por lo menos solamente se logró que se lo diera a Sinirube-, y la información que recibe Sinirube nosotros todavía no la hemos podido compartir. (Comunicación personal, 10 de agosto de 2022)

Por su parte, el MIVAH maneja el Sistema de Proyectos de Vivienda de Interés Social (Siprovis), que sistematiza propuestas de proyectos; no es un sistema oficial, sino un instrumento que no califica para el sistema “...eso hay que dejarlo claro-, a nosotros nos sirve mucho de referencia cuando diputados, asamblea, presidencia o algunas municipalidades nos hacen consultas sobre proyectos de vivienda- o como te digo, es que no son proyectos, son iniciativas de vivienda -que pueden ser proyectos- y ahí es donde está la confusión” (Comunicación personal, 02 de septiembre, 2022). De acuerdo con este informante, el Siprovis se alimenta también de información que el Banhvi le proporciona al ministerio trimestralmente.

En la Memoria del Banco del 2021, se refiere a la implementación del “...proyecto denominado Optimización de Procesos y Tecnologías de Información Medulares para los Usuarios de Servicios del Banhvi (OPTIMUS)”, el cual incorpora a la Dirección Fosuvi. El desarrollo se proyecta en tres etapas, de un año cada una. En la primera se estarían implementando las funcionalidades de análisis, formalización, aprobación y emisión del BFV gestionado por dicha dirección (Banhvi, 2021).

A los retos que presentan los sistemas de información y su interoperabilidad para mejorar el seguimiento y toma oportuna de decisiones, se añade la ausencia de indicadores de resultado dado que actualmente se reporta cantidad de producto:

...hablando de los impactos, de cómo se mide, tenemos que también establecer los indicadores de medición para que, con base y con datos, podamos tomar decisiones, y eso es una oportunidad de mejora que tenemos. O sea, no es solo contar cuantas casas llevamos: tenemos que contar en cuanto se redujo el déficit habitacional, cómo se mejoró la calidad de vida de las personas, cómo incidió eso en los niveles educativos, donde estamos interviniendo... (Comunicación personal, 16 de agosto, 2022)

En síntesis, a nivel de diseño se observa que, desde la normativa, se ha planteado el requerimiento de disponer de sistemas de información y seguimiento, además, según consta en fuente secundaria (como los planes y memorias del Banhvi) y primaria (personas funcionarias a nivel estratégico y operativo) se han realizado esfuerzos orientados a dotar al banco de estos (20%); sin embargo, no hay evidencia de:

1. Un sistema de monitoreo que integre indicadores de resultado que, a su vez, genere información para la toma de decisiones estratégicas (- 40%).
2. La forma en que, desde el diseño del Fosuvi, se formaliza la incorporación y estandarización de la automatización de sus procesos sustantivos, con el fin de generar información “en tiempo real” de la gestión e implementación del Programa; por ende, para la toma oportuna de decisiones, por lo cual sigue generándose data de forma manual (- 20%).
3. La definición de los accesos -a quiénes, cómo y con qué finalidad- a los sistemas de entes externos -incluido el Sinirube-, para los actores clave que, por sus funciones, deberían tenerlos de manera que se simplifiquen los procesos (- 20%).

4.1.2 Congruencia entre los requisitos para acceder al BFV y las necesidades y características de la población objetivo

En el diseño, la elegibilidad y requisitos para acceder al BFV están definidos en la Normativa del Programa, específicamente, en el Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda No.104-95 (Tabla 35)⁵⁵.

⁵⁵ Para mayor detalle ver Anexo 19.

Tabla 35. Elegibilidad y requisitos para acceder al BFV

Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite para obtener el BFV inicia por medio de una solicitud presentada ante la EA, en los formularios establecidos para tal efecto por el Banhvi, a la cual se le adjuntarán los demás documentos que se determinen.
Requisitos de elegibilidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Constituir una familia⁵⁶, según la definición contenida en este Reglamento. b) No tener vivienda propia, sin perjuicio de las excepciones previstas en el presente reglamento, o bien que la vivienda propia requiera reparaciones, mejoras o conclusión de obra, según las presentes normas. c) Tener un ingreso familiar mensual según defina el Banhvi⁵⁷. <p>Cumplir con los demás requisitos que para el programa específico se soliciten o se ameriten exigir de acuerdo con la naturaleza del caso.</p>
Nacionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Además de las personas nacionales, podrán ser beneficiarias las extranjeras cuyo estatus migratorio y circunstancias familiares y laborales demuestren perspectivas razonables de residir en forma legal y permanente en el país, contando con sus respectivas fuentes de ingresos.
Requisitos mínimos	<ul style="list-style-type: none"> • Sin perjuicio de otros que pueda establecer la EA, toda solicitud debe contener: <ul style="list-style-type: none"> a) Datos socioeconómicos y calidades de las personas que integran el núcleo familiar. b) Certificación de propiedades emitida por el Registro Público o por notario(a) público(a). c) Citas de inscripción y plano catastrado de la propiedad por financiar, en cuanto sea aplicable. d) Firma de la persona jefa de familia. e) Otros documentos que se requieran, según la naturaleza de la modalidad del BFV o alguna disposición legal aplicable*. • Para todos aquellos casos en los cuales el IMAS ha donado un lote -en proyectos de vivienda o en casos individuales- y en los cuales no se otorgará crédito hipotecario de parte del Sistema, los requisitos que se solicitarán para proceder a la emisión y formalización del BFV son: <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación sobre la condición de pobreza extrema de las personas beneficiarias, emitida por el IMAS. b) Certificación del inmueble libre de gravámenes y anotaciones inscrito a nombre de las personas beneficiarias. d) Documentos de identificación de todos los miembros del núcleo familiar y la constancia de nacimiento en el caso de las personas menores de edad. • La solicitud y los demás datos que presenten las personas interesadas, tendrán el carácter de declaración jurada.
*Modalidad para personas adultas mayores	<ul style="list-style-type: none"> • Para participar la persona adulta mayor sola debe contar con un estudio de una persona profesional autorizada por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam).
*Modalidad para familias con alguna persona con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • La familia debe presentar un certificado médico para el bono de vivienda emitido por la Comisión Calificadora de la CCSS en donde se indica si la persona valorada tiene un impedimento físico total y permanente.

Nota. Información de Banhvi (2017a, artículos 5, 6, 16, 17 y 18); Banhvi (2022 pp. 4, 6-7).

Siete de las personas entrevistadas (del MIVAH, IMAS, EA y empresas desarrolladoras-constructoras) se refirieron a la incongruencia entre los requisitos y las características de la población objetivo del Fosuvi⁵⁸, en general, no se cuestionan los requisitos en sí (en virtud de si están “bien o mal”), sino de las posibilidades de las personas postulantes de aportarlos. En palabras de una de las personas informantes:

⁵⁶“Formar parte de un núcleo familiar que vive bajo el mismo techo y comparten las obligaciones del hogar. Por ejemplo: una pareja casada o en unión libre con más de 3 años de convivencia, con o sin hijos [sic]; una jefa de hogar, un padre con sus hijos [SIC], parejas del mismo sexo, abuela con nietos [SIC], tía con sobrinos [sic]” (Banhvi, 2022, p. 4).

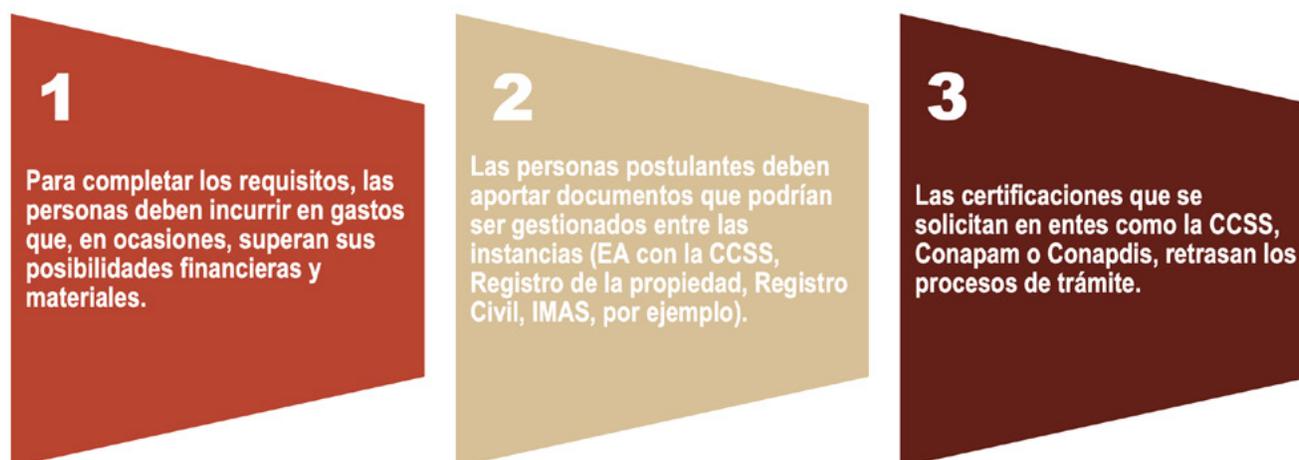
⁵⁷De acuerdo con Banhvi (2022, p. 4), el ingreso familiar debe ser “...menor a seis salarios de un obrero no especializado de la industria de la construcción (¢1.696518).

⁵⁸ Ver Anexo 19.

...si los requisitos existen es por algo, y creo que si efectivamente ya estamos en una era de simplificación de trámites, no debería de haber requisitos innecesarios. Creo que el problema no está en los requisitos, creo que el problema está en la capacidad de gestión de la gente de esos requisitos. (Comunicación personal, 29 de agosto, 2022)

De acuerdo con los aportes de las personas consultadas, las incongruencias entre los requisitos definidos en el diseño del Fosuvi y las características de la población objetivo se generan por las siguientes razones (Figura 23):

Figura 23. Incongruencias entre los requisitos establecidos para acceder al BFV y las características de la población objetivo



Nota. Información del Anexo 20.

Respecto a este tópico, solamente siete personas (20%) de 35 entrevistadas del Banhvi, MIVAH, EA, IMAS, CFIA, CNE y empresas desarrolladoras-constructoras consideran que existen incongruencias entre los requisitos definidos en el diseño y las características de la población objetivo; para el 80% restante estos son congruentes.

4.1.3. Mecanismos de elegibilidad que podrían favorecer las filtraciones

La pertinencia del diseño del Fosuvi, en función de la manera en que los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del programa producen posibles filtraciones, se valora al contraponer dos aspectos, a saber: el primero se refiere a la forma en que los mecanismos de elegibilidad y el acceso a productos del programa establecidos en el diseño evitan eventuales filtraciones de población no objetivo; el segundo, a la manera en que los mecanismos de elegibilidad y el acceso a productos del Fosuvi, establecidos en el diseño, podrían estarlas favoreciendo.

Un primer hallazgo es que todas las personas consultadas no niegan la posibilidad de que, efectivamente, se hayan producido filtraciones, lo cual es consistente con la valoración que realizaron utilizando una escala de 1 a 5⁵⁹ (Figura 24):

Figura 24. Mecanismos de elegibilidad, acceso a productos y filtraciones

¿En qué medida los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del Fosuvi permiten identificar posibles filtraciones de población no objetivo?



BANHVI: 3,4



EA: 3,2

Nota. Información de las encuestas a personal del Banhvi y EA.

⁵⁹ Donde 1 es *En ninguna medida* y 5 es *En total medida*.

A nivel de los procedimientos formalizados, en el Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (Banhvi, 2017a) se establecen una serie de acciones tendientes a sancionar a quienes incurran en el **otorgamiento de datos falsos**; particularmente el art. 71 refiere al procedimiento de “descalificación del solicitante” en casos como el indicado.

De igual manera, en el Reglamento del Programa Adulto Mayor (Banhvi, 2000) se puntualiza en los **núcleos simulados** y se delega en las EA la responsabilidad de “...tomar las previsiones correspondientes para evitar la segregación indebida de núcleos familiares con el afán de optar ficticiamente por los beneficios del bono familiar de vivienda para la Persona Adulta Mayor Sola, y para asegurar de esa forma el correcto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor” (art. 7).

En la Ficha Descriptiva del Fosuvi se advierte para quienes

...se postulan para obtener los beneficios del bono familiar o ya lo hayan recibido, **suministrando información falsa o fraudulenta u ocultando, en forma parcial o total, información esencial**, quedarán inhabilitados para postularse para un nuevo subsidio durante un período de diez años, contado a partir de la fecha en que quede firme la disposición o el acto administrativo que declare tal situación. Esta inhabilitación se aplicará únicamente a los miembros del grupo familiar que administrativamente sean declarados como sujetos activos de tal accionar ilícito. En todos los casos, se observará el debido proceso. (Desaf, 2019, p. 7) [Resaltado no es del original]

Además, en el Folleto BFV (Banhvi, 2022) se aclara que “La presentación de datos falsos puede significar la anulación del trámite y otras sanciones legales” (p. 2).

Lo anterior se constituye en la evidencia proveniente de fuente documental que da cuenta de los mecanismos que el Fosuvi tiene a disposición para efectos de atender tres posibles causas de eventuales filtraciones de población no objetivo: datos falsos, ocultamiento de información (por ejemplo, traspasos de propiedades) y simulación de núcleo familiar (no se reporta a la pareja u alguna persona que genere ingreso).

A continuación, en la Figura 25 se sintetizan las situaciones que, desde la perspectiva de las personas entrevistadas, figuran como causantes de filtraciones de población no objetivo de los estratos 1 y 2:

Figura 25. Situaciones que podrían favorecer filtraciones de población no objetivo



Nota. Información de entrevistas a Banhvi, MIVAH, EA, IMAS, CNE y empresas desarrolladoras.

Paralelamente, actores consultados del Banhvi, MIVAH, EA, IMAS, CNE y empresas desarrolladoras-constructoras identifican algunas acciones que podrían ayudar a evitar posibles filtraciones de población no objetivo; entre las cuales se destacan (Figura 26):

Figura 26. Acciones que podrían evitar filtraciones de población no objetivo



Nota. Información de entrevistas a Banhvi, MIVAH, EA, IMAS, CNE y empresas desarrolladoras.

Cabe indicar que de las acciones señaladas en la Figura 26, no todas se encuentran debidamente formalizadas (por ejemplo, el aprovechamiento que hacen las EA de la cercanía geográfica a las familias postulantes y la verificación de sus condiciones con actores de los espacios locales y el análisis histórico de propiedades en el Registro de la Propiedad); sin embargo, el uso del Sinirube, la normativa y el establecimiento de roles y procedimientos para los actores que tienen la responsabilidad de tramitar y calificar a las personas que solicitan el BFV sí figuran como parte del diseño.

Si bien en el diseño se dispone de procedimientos formalizados para sancionar a las personas postulantes que incurran en faltas que podrían ser causantes de posibles filtraciones, no se identifican dentro de las medidas correctivas para las EA (en el Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección Fosuvi), acciones que de igual manera se orienten a evitar cualquier posible filtración, considerando que esta es una responsabilidad del Fosuvi.

4.1.4. Mecanismos de difusión-información para la población objetivo

Cuando se analizan los mecanismos de difusión e información utilizados por el Banhvi y las EA, respecto a los reportados por las personas que han recibido el bono de vivienda, se evidencia que, para quienes fueron entrevistadas, **se enteraron del subsidio por medio de una persona cercana que había recibido bono** (27), seguido por quienes se enteraron por una empresa desarrolladora-constructora o lo hicieron gracias a la información brindada en una institución pública -el IMAS, por ejemplo- (11 personas en cada una).

Esta tendencia es reconocida por el Banhvi, "...así opera- es el 'boca a boca', porque es cierto: cuando un vecino ve que el otro construyó su casita entonces dice '¿usted cómo construyó?' 'ah mire, fue con el bono familiar de vivienda, yo fui a tal entidad', o el que le construyó la vivienda dice 'bueno sí, yo la construí, yo tramito el bono' entonces por ahí capta también clientes. Eso no está mal..." (Comunicación personal, 16 de agosto, 2022).

Paralelamente, cuando se consultó respecto a dónde encontró información sobre los requisitos, 48 personas indicaron que fue en **las instalaciones de la EA donde presentó la solicitud**, seguido por las redes sociales de la EA donde presentó la solicitud (4) y en el sitio de internet del Banhvi (3). Lo anterior, permite inferir que las acciones de comunicación presenciales

pueden resultar más accesibles para la población que se postula por el BFV.

Si bien “...el bono no necesita como mercadearse ni venderse...sí necesita ser explicado a las familias porque, para muchas de estas familias, de repente es un producto complejo y no tienen la suficiente formación o información a veces -no formación sino información- para entender cómo tramitarlo” (Comunicación personal, 05 de septiembre, 2022)

Cabe destacar que lo indicado por las familias entrevistadas da cuenta del cumplimiento de una de las funciones de las EA, las cuales deben **explicar los requisitos y dar un listado de estos, para que las personas postulantes sepan qué tienen que presentar para conformar el expediente** (Desaf, 2019). Desde la perspectiva de una de las personas entrevistadas de EA “es responsabilidad de cada entidad que participa en el sector -y me refiero a la entidad autorizada- tratar de darle a los clientes la mayor facilidad en el trámite y orientales como corresponde, eso en primer lugar, dentro del rol de nosotros” (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).

Dentro de las acciones que reportan las EA para informar a las personas postulantes se mencionan:

- Reuniones
- Material impreso
- Material audiovisual

Ahora bien, dentro de las acciones que se han consolidado en el ámbito de comunicación del Fosuvi, se identifica la colaboración entre la Unidad de Comunicaciones del Banhvi y el Departamento de Orientación y Verificación de la Calidad de la Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos del MIVAH. Esta sinergia es valorada positivamente por ambas instancias por cuanto ha favorecido el acompañamiento de grupos organizados y actores locales e institucionales que requieren información respecto a los subsidios, su trámite, etc. Puntualmente esta unidad apoya al Fosuvi:

...con una visión de trabajo dirigida hacia las personas beneficiarias de los productos del Fondo de Subsidios para la Vivienda en varias áreas; por ejemplo, dotar a estas familias de estratos 1 y 2 de información sobre la manera, métodos, formas, lugares donde debe tramitar el subsidio habitacional, el bono de vivienda, cuáles son los mecanismos a los que pueden acceder, cuáles son los requisitos que se requieren, dónde puede tramitarlo en las entidades autorizadas por el Banhvi para tal fin, cuál es el rol de empresas tramitadoras o empresas constructoras de vivienda, y cuál es el rol de otras entidades estatales como el Ministerio de Vivienda en todo este proceso. (Comunicación personal, 05 de septiembre, 2022)

La Unidad de Comunicaciones también dispone de un protocolo de comunicación para los proyectos de vivienda, en los cuales utilizan mecanismos como *WhatsApp* o reuniones presenciales; se les da a las familias informes sobre el avance de obra y los trámites que cada una tiene que presentar a los proyectos. Otra de las acciones que tiene formalizada el banco es la entrega del folleto sobre el mantenimiento de la vivienda, lo cual también se realiza gracias al trabajo de la Unidad de Comunicación.

Asimismo, aunque no es obligación del Banhvi atender directamente a las personas postulantes, ha habilitado una “unidad de admisibilidad” en donde hay una persona funcionaria -junto a la recepción- que atiende consultas “...un poquito esa cara humana es una orientación más humana; a la población que viene se le explica, incluso a veces se le trata de orientar también” (Comunicación personal, 16 de agosto, 2022).

Desde la perspectiva del personal del Banhvi y de las EA, y utilizando una escala de 1 a 5 (Figura 27) expresan estar de acuerdo con que los mecanismos de difusión e información responden a las características de la población.

Figura 27. Adecuación de los mecanismos de difusión e información

Los mecanismos de difusión e información del Fosuvi (estratos 1 y 2) son adecuados respecto a las características de su población objetivo:



BANHVI: 3,7



EA: 3,8

Nota. Información de las encuestas a personal del Banhvi y EA.

Es importante aclarar que, pese a las acciones señaladas, personas que integran grupos organizados refieren a que los procesos se llevan en “soledad” -comentando sobre el acompañamiento institucional- y, si bien este fue un comentario general, no se especifica si esto también aplica al Banhvi.

Por lo anterior, así como todo proceso es perfectible y mejorable, se valora como alta la pertinencia de las acciones que el Fosuvi ha dispuesto al delegar a actores clave la responsabilidad de informar a la población postulante los procesos asociados con el BVF.

4.1.5. Vinculación del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Sobre este aspecto en particular, ninguna de las personas consultadas refiere a la forma en que se alinea el diseño del Fosuvi con los ODS; tampoco es verificable mediante fuente secundaria, por cuanto no se dispone de indicadores que den cuenta del aporte de esta intervención al logro de los ODS en el marco de la Agenda 2030 o porque se haya incorporado su análisis a las memorias institucionales del Banhvi.

En el PNDIP 2019-2022 se explicita la vinculación del “Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos” con los ODS (Tabla 36).

Tabla 36. Vinculación del programa, a través del PNDIP 2018-2022, con los ODS

Retos país	ODS	Indicador ODS	Indicador PNDIP	Vinculación con los ODS
<p>Impulsar la elaboración e implementación de planes reguladores para planificar la gestión de riesgo en el territorio, ordenar el crecimiento urbano e integrar el sistema de transporte público, para que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los asentamientos humanos se ubiquen en áreas reguladas y planificadas. • Facilitar la coordinación interinstitucional e intersectorial para generar estrategias conjuntas, en un marco de desarrollo sostenible. • Incentivar la participación e intervención de las instituciones públicas del Sector, así como de los Gobiernos Locales, en el mercado del suelo urbano; mediante la normativa e Implementación de instrumentos de gestión del suelo. 	 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>	<p>11.1. De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2) 	<p>Directa</p>

Nota. Información de Mideplan (2018); ONU (n.d.).

Respecto a la vinculación del Fosuvi con los ODS, destacan tres hallazgos: el primero es que para su identificación se torna necesario ubicarse a nivel de la planificación nacional, puesto que es allí donde se ha explicitado la articulación entre estos y las prioridades estratégicas del país y, dentro de ellos, metas e indicadores del PNDIP correspondientes con el programa. El segundo consiste en que el ODS 11 tiene relación con la situación inicial que atiende el Fosuvi, específicamente, con los propósitos del BFV para los estratos 1 y 2, los cuales deben estar orientados a atender las condiciones de exclusión y favorecer el acceso a la vivienda adecuada en entornos seguros y sostenibles. El tercero es que en la teoría del programa del Fosuvi, aun no se ha determinado de qué manera la intervención aporta al logro de los ODS y cómo (metas e indicadores) se medirá su contribución⁶⁰.

⁶⁰ Como parte del análisis de este tema y con la finalidad de que esta evaluación proporcione elementos para la mejora del diseño del Fosuvi, se anexa digitalmente el archivo "ODS_cotejo" en donde consta la revisión de los 17 ODS y sus respectivas metas. Asimismo, en el anexo 22 se aporta el análisis de este ejercicio.

4.2. Eficiencia y calidad

Interrogante: ¿En qué medida los procesos y productos facilitan el logro del objetivo?

La valoración de la medida en que el proceso facilita el logro de los objetivos involucra el estudio de los criterios de eficiencia y calidad, para lo cual, en primera instancia, se definen dos procesos sustantivos:

1. El proceso de trámite de bono de vivienda individual
2. El proceso de trámite de proyectos de vivienda

Estos conllevan al producto que consiste en una solución habitacional para las familias; la cual, en el primer caso, se refiere a casas individuales de mínimo 42 m²; y en el segundo, a desarrollos habitacionales de varias casas, que se individualizan en soluciones de vivienda para familias. Estos desarrollos pueden involucrar que se financie: a) la infraestructura para urbanizar un lote en verde, más la construcción de las casas; b) la construcción de las casas en lote ya urbanizado; c) la compra de las casas en proyectos ya financiados y construidos por empresa privada.

A través de los procesos sustantivos se busca alcanzar el objetivo del programa, el cual consiste en “contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos o en condición de pobreza, dotándoles de una solución habitacional” (Banhvi, 2017, 2021). Para los estratos 1 y 2, durante el período de estudio se otorgan un total de 53 492 bonos, distribuidos como se muestra en la Tabla 37.

Tabla 37. Resultados del Fosuvi en el período de evaluación para estratos 1 y 2

Año	Bonos ordinarios	Monto bonos ordinarios	Bonos Art. 59	Monto bonos Art. 59	Total de bonos
2017	8799	¢58 679 019 000	1871	¢34 843 878 417	10 670
2018	8763	¢59 915 763 000	2213	¢42 870 497 344	10 976
2019	9490	¢69 890 606 000	2640	¢45 730 065 438	12 130
2020	8672	¢66 379 874 000	2026	¢41 281 221 265	10 698
2021	6438	¢50 352 230 000	2580	¢50 480 002 532	9 018
Total	42 162	¢305 217 492 000	11 330	¢215 205 664 997	53 492

Nota. Datos proporcionados por Banhvi, 2022.

La valoración de los trámites que implican los dos procesos parte del levantamiento de estos, identificando las actividades ejecutadas por los diferentes actores que intervienen. Es importante destacar que, tanto el trámite de los bonos individuales como el de proyectos de vivienda, está normado por una serie de reglamentos y acuerdos de Junta Directiva, pero no se identifica un procedimiento que los vincule ni que integre a todos los actores que intervienen. Se encuentran como documentación independiente, que es conocida por el personal del Banhvi y de las entidades autorizadas, y que se refieren a las funciones de los diferentes actores y a los procedimientos generales por aplicar.

En los dos procesos, el trámite de bono de vivienda y el trámite de proyectos de vivienda, para el período de evaluación 2017-2021, se analizan los temas de: trámites, sistemas de información y bases de datos, comunicación e información sobre el programa, coordinación interacción y retroalimentación entre actores del proceso, los recursos financieros humanos y tecnológicos, calidad del proceso y razones del bajo porcentaje de colocación de bonos RAMT. Con la información recabada se encuentra un nivel medio de eficiencia considerando que el 50% de los elementos valorados caen en esta categoría como se muestra en la Tabla 38, dichas valoraciones se justifican con los hallazgos que se desarrollan más adelante.

Tabla 38. Valoración de la eficiencia

Presencia del elemento en el proceso de trámite de bono de vivienda individual							
Elemento valorado	Ausente/ no se identifica	Presente de manera aislada	Presente algunas veces	Presente frecuentemente	Ocurre con alta frecuencia	Siempre ocurre	Resumen de hallazgos
Reprocesos			X				<p>Reprocesos en la calificación de la EA. Reprocesos en la revisión del Banhvi.</p> <p>La calificación se está haciendo doble para casos individuales de Artículo 59 e indígenas.</p> <p>El proceso se detiene y queda en espera, principalmente, por disponibilidad presupuestaria. Esperas asociadas a trámites en otras instituciones para el propósito de construcción. Esporádicamente, actualizaciones en el sistema de información detienen temporalmente el proceso.</p> <p>Grupos de expedientes remitidos por entidades autorizadas, donde ningún caso califica.</p>
Duplicidades			X				
Tiempos muertos			X				
Errores			X				

Elemento valorado	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca	Resumen de hallazgos
Se cumplen los tiempos de proceso.		X		<p>No hay monitoreo del cumplimiento de los tiempos de proceso.</p> <p>Cualitativamente se encuentra que existen entidades autorizadas que superan el tiempo definido por el Banhvi para la revisión de los expedientes antes de pasar por primera vez al banco. La percepción de las personas beneficiarias es que el tiempo es mayor al esperado. Los tiempos esperados en la revisión realizada en el Banhvi, desde la perspectiva de los funcionarios sí se cumplen.</p>

Elemento valorado	Suficiente y adecuado para ejecutar el proceso y obtener el resultado esperado	Compromete esporádicamente la ejecución del proceso y logro de resultados	Compromete frecuentemente la ejecución del proceso y logro de resultados	Resumen de hallazgos
Humano	X			<p>El recurso humano es una fortaleza en el proceso, si hay vacantes que deben ser atendidas, pero no se identifica como un recurso limitante en la atención de solicitudes.</p> <p>Desde la perspectiva de las personas usuarias, el recurso tecnológico da un buen soporte al proceso operativo.</p> <p>Recurso limitante que genera solicitudes en espera.</p>
Tecnológico	X			
Financiero			X	
	EFICIENCIA ALTA	EFICIENCIA MEDIA	EFICIENCIA BAJA	

Presencia del elemento en el proceso de trámite de proyectos de vivienda							Resumen de hallazgos
Elemento valorado	Ausente/ no se identifica	Presente de manera aislada	Presente algunas veces	Presente frecuentemente	Ocurre con alta frecuencia	Siempre ocurre	
Reprocesos					X		<p>Reproceso en técnica.</p> <p>Reproceso por sustitución de personas beneficiarias.</p> <p>Reprocesos en empresas desarrolladoras constructoras en: presupuestos, planos, cronogramas.</p> <p>Reproceso en entidades autorizadas: análisis de los fiscales de inversión.</p>
Duplicidades					X		Múltiples revisiones establecidas en el proceso.
Tiempos muertos			X				<p>Proyectos detenidos por falta de presupuesto. Emisión de bonos en la espera por sustituciones.</p> <p>Largos tiempos de espera asociados a instituciones proveedoras de permisos y viabilidad técnica.</p>
Errores			X				Principalmente se identifican en las inspecciones que se realizan de las viviendas construidas. Es decir, existen errores en fiscalización.

Elemento valorado	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca	Resumen de hallazgos
Se cumplen los tiempos de proceso.	X			Se cumple en la mayoría de los proyectos con los plazos establecidos por el Banhvi, pero estos tiempos consideran el proceso desde el análisis del expediente que hace el Departamento Técnico, es decir, deja por fuera la calificación en la entidad autorizada y la maduración del proyecto.

Elemento valorado	Suficiente y adecuado para ejecutar el proceso y obtener el resultado esperado	Compromete esporádicamente la ejecución del proceso y logro de resultados	Compromete frecuentemente la ejecución del proceso y logro de resultados	Resumen de hallazgos
Humano	X			<p>El recurso humano es una fortaleza en el proceso, sí hay vacantes que deben ser atendidas, pero no se identifica como un recurso limitante en la atención de solicitudes.</p> <p>Si bien, durante la mayor parte del período de evaluación 2017-2020, no hubo un sistema que facilitara el proceso de proyectos de vivienda, dentro del período de evaluación se desarrolla y pilotea el sistema que viene a cambiar la situación.</p> <p>Si no hay contenido presupuestario, un proyecto que ya ha sido madurado no puede continuar el proceso.</p>
Tecnológico		X		
Financiero			X	
	EFICIENCIA ALTA	EFICIENCIA MEDIA	EFICIENCIA BAJA	

Total de criterios y % por categoría	4	25%	8	50%	4	25%

En relación con el criterio de calidad, esta se valora con un nivel medio (como se muestra en la Tabla 39) pues, si bien desde la perspectiva de las personas beneficiarias se percibe un nivel de satisfacción general alto, existen dimensiones de calidad con oportunidad de mejora, al igual que los mecanismos de control y la percepción de otros actores.

Tabla 39. Valoración de la calidad

Nivel del elemento analizado para el trámite de bono de vivienda individual				
Elemento valorado	Alta	Media	Baja	Resumen de hallazgos
Satisfacción respecto a capacidad de respuesta		X		Índice de satisfacción: 77,9%
Satisfacción respecto a fiabilidad	X			Índice de satisfacción: 83,8%
Satisfacción respecto a seguridad	X			Índice de satisfacción: 84,6%
Satisfacción respecto a empatía	X			Índice de satisfacción: 100%

Nivel del elemento analizado para el trámite de proyectos de vivienda				
Elemento valorado	Alta	Media	Baja	Resumen de hallazgos
Satisfacción respecto a capacidad de respuesta		X		Índice de satisfacción: 64,3%
Satisfacción respecto a fiabilidad		X		Índice de satisfacción: 73,2%
Satisfacción respecto a seguridad	X			Índice de satisfacción: 85,7%
Satisfacción respecto a empatía	X			Índice de satisfacción: 85,7%

Elemento valorado	Nivel del elemento analizado – general			Resumen de hallazgos
Satisfacción general respecto al bien	X			Índice de satisfacción: 82,7%
Satisfacción general respecto al monto		X		Índice de satisfacción: 75,5%
Satisfacción general respecto al servicio	X			Índice de satisfacción: 81,8%
Accesibilidad de la persona beneficiaria		X		Recurso económico con el cual se debe contar para cubrir los gastos relacionados con el trámite del bono representa una dificultad importante para la población objetivo.

Elemento valorado	Efectivos	Parcialmente efectivos / insuficientes	No efectivos / ausentes	Resumen de hallazgos
Controles preventivos		X		<p>Pese a los controles establecidos, llegan al Banhvi expedientes con una mala calificación, tanto de casos individuales como de proyectos.</p> <p>No existe mecanismo para trámite de quejas. No hay seguimiento del tiempo de proceso en los casos individuales. La actualización del estado del trámite de proyectos de vivienda no es en tiempo real. Sí existe mecanismo de revisión de la vivienda.</p>
Controles reactivos		X		

Elemento valorado	Alta calidad (supera expectativa)	Calidad media (satisface parcialmente los requerimientos)	Baja calidad (no satisface requerimientos)	Resumen de hallazgos
Percepción de actores del sistema respecto a la calidad del trabajo realizado por el Fosuvi	X			<p>Se destaca el talento humano del personal del Banhvi, la experiencia y diligencia en el trabajo realizado.</p> <p>No todas las entidades realizan adecuadamente la calificación. El rol de la persona fiscal de inversiones está claramente definido, pero el cómo lo hace no está estandarizado, lo que resulta en muy buenas evaluaciones o malas. Los tiempos de trámite de proyectos varían dependiendo de la entidad y la eficiencia también.</p> <p>La calidad de las empresas constructoras no es homogénea, varía de una a otra, obteniendo resultados de alta y baja calidad.</p>
Percepción de actores del sistema respecto a la calidad del trabajo realizado por entidades autorizadas		X		
Percepción de actores del sistema respecto a la calidad del trabajo realizado por empresas desarrolladoras constructoras		X		
	CALIDAD ALTA	CALIDAD MEDIA	CALIDAD BAJA	

Total de criterios y % por categoría	8	47%	9	53%	0	0%
--------------------------------------	---	-----	---	-----	---	----

Con base en lo anterior, los procesos y productos facilitan parcialmente el objetivo de proveer una solución habitacional a familias de escasos recursos o en condición de pobreza, dado que los procesos muestran una eficiencia media; es decir, se logra el objetivo pero dedicando recursos y tiempo en actividades que no agregan valor como duplicidades y reprocesos, y que más bien constituyen desperdicios u obstáculos en el uso de los recursos, no solo del Banhvi, sino también de las entidades autorizadas y de las empresas desarrolladoras constructoras.

Sumado a lo anterior, si bien la mayoría de las dimensiones de calidad muestran una alta satisfacción, los procesos presentan tiempos de respuesta que no se alinean con la expectativa del usuario, no solo por las ineficiencias mencionadas, sino también por etapas del proceso externas al Banhvi. Asimismo, la calidad es percibida como variable en función del actor específico involucrado en el proceso, es decir, se logra el objetivo, pero sin satisfacer a cabalidad la expectativa del usuario ni de las partes del sistema.

A continuación, se presentan los hallazgos por tema de análisis que sustentan las valoraciones anteriores. Empezando por la presentación general del proceso de bono de vivienda y de proyectos de vivienda, como punto de partida para exponer aquellos aspectos donde se encuentran ineficiencias y buenas prácticas que sustentan las valoraciones anteriores. El mapeo completo de estos procesos se encuentra en el Anexo 8, el cual se realiza con base en la experiencia de sus actores y la documentación pertinente.

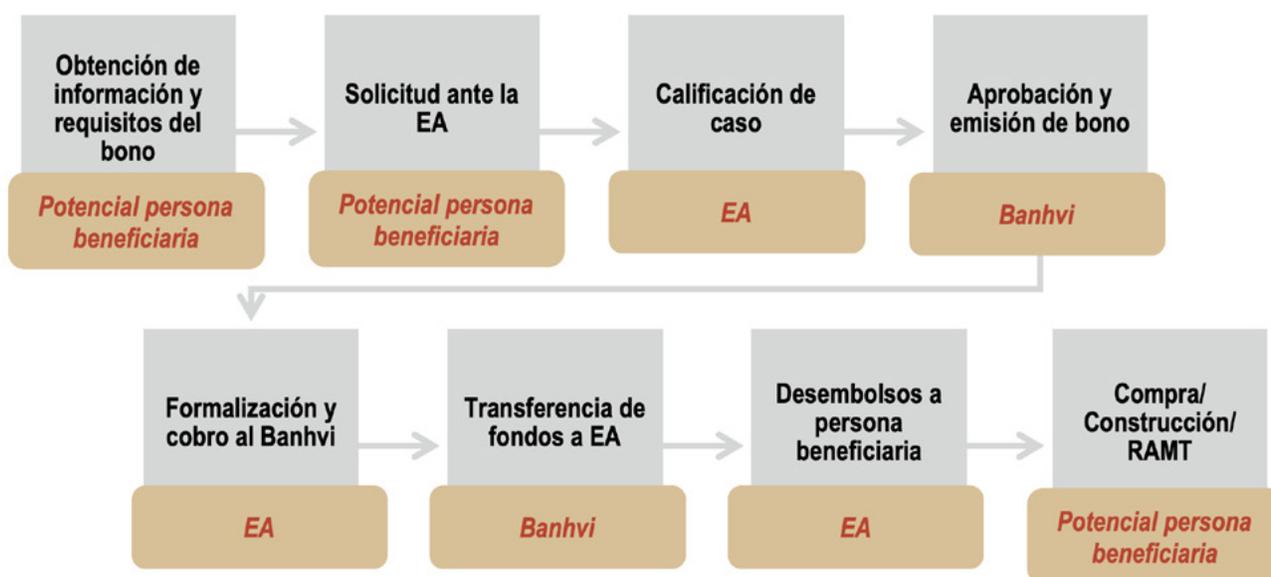
Proceso de trámite de bonos de vivienda (individual)

El proceso de trámite de bono de vivienda consiste en la serie de actividades que se llevan a cabo para atender la solicitud de cada familia de manera individual. En este proceso, la potencial persona o familia beneficiaria (o usuaria) realiza su solicitud en la entidad autorizada, suministrando los requisitos que correspondan, según el propósito del bono y el programa por el que esté optando (Figura 28).

En el proceso parte de la obtención de información sobre el bono y los requisitos, ya que, si bien en ese momento la persona usuaria no ha iniciado formalmente el trámite, es parte de las responsabilidades de la entidad autorizada la difusión del programa, así como de los objetivos del Banhvi, y dicha obtención de información y requisitos (que constituye un momento de verdad) tiene impacto en actividades posteriores. Una vez presentada la solicitud en la entidad, esta procede a calificarla y remitir al Banhvi los expedientes que cumplen para optar por un bono. Estos expedientes individuales son remitidos en fechas específicas del mes asignadas a cada entidad, por lo cual los expedientes se acumulan hasta la fecha de envío y se remiten agrupados.

La revisión y aprobación de expedientes ocurre en el Departamento de Análisis y Control del Banhvi; una vez los expedientes son aprobados y emitido el bono, la entidad procede con la declaratoria de interés social en el caso de procesos constructivos y con la formalización, es decir, se firma la escritura y se realiza el cobro al Banhvi. El banco realiza el pago a la entidad y esta procede con el desembolso y la persona beneficiaria puede entonces realizar, sea la compra, construcción o reparación de la vivienda. El mapeo en detalle del proceso se muestra en el Anexo 8.

Figura 28. Diagrama general del proceso de trámite de bono de vivienda



Obtención de información sobre el bono de vivienda y requisitos

Antes de que la potencial persona beneficiaria se dirija a una entidad autorizada para realizar la solicitud del bono de vivienda, debe haberse enterado de la existencia de este subsidio. De acuerdo con las entrevistas telefónicas efectuadas a personas beneficiarias, el 51% se enteraron sobre el bono de vivienda por algún conocido o familiar que le comentó al respecto y, en menor medida, a través de empresas constructoras (20%), entidades autorizadas (14%) y otras fuentes (14%).

De estas mismas personas, el 53% manifiesta que a la hora de realizar el trámite desconocían los requisitos y el 24% indica conocer algunos. Lo cual concuerda con la información brindada por las personas representantes de entidades autorizadas que fueron encuestadas, quienes indican que una persona solicitante puede visitar entre una y cuatro veces la entidad autorizada, antes de lograr completar todos los requisitos. Adicionalmente, un 43% señala que cuando se presentan los requisitos del bono de vivienda en la entidad, esta actividad es realizada por la persona solicitante junto con la representación de la empresa desarrolladora constructora, un 39% indica que los requisitos son presentados únicamente por las empresas y un 14% señala que son presentados por la persona solicitante. Esto se puede asociar tanto al desconocimiento, como a la complejidad de comprender o conseguir los requisitos.

El 90% de las personas beneficiarias entrevistadas manifiestan haber tenido dificultades para realizar el trámite. Específicamente, en términos de la complejidad en la obtención de los requisitos, la razón que se identifica como principal, tanto de la consulta realizada a personas beneficiarias como a entidades autorizadas y empresas desarrolladoras constructoras, consiste en el recurso económico con el cual se debe contar para cubrir los gastos relacionados con estos. En el Anexo 9 se presentan las dificultades y limitaciones señaladas por estos tres actores. En el caso de las entidades autorizadas, el 48% coincide en que la población meta estrato 1 y 2 sí se enfrenta con limitaciones en el trámite, estas se describen en la Tabla 40.

Tabla 40. Limitaciones de la población meta desde la perspectiva de las entidades autorizadas

Limitaciones de la población meta para poder tramitar el bono de vivienda, específicamente aquella de estrato 1 y 2	Número de personas que reportaron limitación
Cubrir gastos de permisos, formalizaciones, pólizas, fiscalizaciones, avalúos, revisión de presupuesto, estudio de trabajo social, entre otros, para el cumplimiento de los requisitos del bono. En casos individuales no pueden pagar profesionales para el acompañamiento.	7
Carencia de lote propio.	5
Complejidad de los trámites para cumplir con los requisitos del bono.	2
No ser sujetos de crédito les limita el acceso a recursos económicos para cubrir los gastos.	2
Tiempo necesario.	2
Carencia de acceso a asesoría y falta de información.	2
Dificultades cognitivas de algunas personas y baja escolaridad.	2
Dificultad de obtener los históricos de fincas.	1
Extensos trámites de autorizaciones especiales ante CONAPAM y CCSS.	1
Salario rebalsa el límite establecido, pero necesitan el bono.	1

Para ilustrar la dificultad principal en relación con los gastos, se presenta un comentario textual de una persona beneficiaria: “A veces uno no tiene la plata para estar yendo a sacar los papeles, no tiene para los pasajes y eso es lo más difícil” (comunicación personal, septiembre 2022).

Finalmente, sobre los gastos en que incurren las personas que obtienen el bono de vivienda, no se identifica documentalmente un estimado al que ascienden estos montos; sin embargo, se cuenta con la Normativa para estandarizar costos y porcentajes deducibles del BFV por concepto de gastos de formalización y de cierre, generada en el 2002 y su correspondiente actualización publicada en La Gaceta No.224 del 2010, donde se establece los rubros de gastos y aquellos que se pueden financiar con el subsidio para las personas beneficiarias de los estratos 1 y 2.

Es importante señalar que se tienen gastos con montos fijos establecidos, como el pago de honorarios a la persona Trabajadora Social, que es de ₡15,000.00 por cada estudio que lleve a cabo para familias de proyectos al amparo del artículo 59 (Banhvi, 2002); así como montos que corresponden a porcentajes sobre el bono asignado y otros que aplican o no en función del propósito del bono. Para el caso de las viviendas con declaratoria de interés social se cuenta con exoneraciones fiscales totales y parciales en rubros correspondientes a honorarios profesionales, inscripción de escrituras y construcción de viviendas. El detalle se muestra en el Anexo 10.

Calificación en las entidades autorizadas

En relación con la calificación que hacen las entidades autorizadas, las personas representantes de estas señalan, a través de la encuesta, que sí cuentan con procedimientos o instructivos que guíen el proceso realizado para el trámite de los bonos de vivienda; y el 82% considera que sí existen lineamientos claros sobre cómo revisar las solicitudes de bono de vivienda. Pese a esto, el personal del Departamento de Análisis y Control señala que en alguna medida existen reprocesos, es decir, hay expedientes que presentan anomalías y deben ser devueltos a las entidades autorizadas (ver Anexo 11).

Un factor que contribuye a los reprocesos entre las entidades autorizadas y el Banhvi es que, si bien estas cuentan con procedimientos claros, no en todos los casos tienen acceso a la información necesaria para calificar, incluso, dependen de información que el Banhvi les proporcione para poder desarrollar un análisis completo. Ejemplo de esta situación es el caso del traspaso de propiedades, dado que la constancia histórica de bienes inmuebles no es un requisito y en las entidades el personal no puede hacer esa consulta en el registro de la propiedad; en este caso, puntualmente, las personas analistas del banco deben enviar un listado de aquellas personas que tienen propiedades traspasadas para que, con base en esta, las entidades separen aquellos casos donde hay traspasos y los pasen al Banhvi para que este proceda a hacer la revisión al 100% de esos casos. Cabe destacar que la base de datos de traspasos de Banhvi está desactualizada. Otro caso consiste en que las entidades autorizadas no cuentan con acceso al Sinirube, por lo cual no se puede verificar la condición socioeconómica de la familia en dicho sistema.

Además del tema de la disponibilidad de información, a través de las entrevistas, se identifica que se presentan situaciones particulares en donde grupos de expedientes revisados en su totalidad deben ser devueltos completamente, puesto que ninguno cumple con los requisitos para poder aprobar el bono. En casos así, se puede decir que el error no es algo fortuito puesto que ocurre en todos los expedientes de un grupo enviado.

Estas situaciones descritas, evidencian cómo en la implementación del programa la división de roles y responsabilidades no es tan clara como en la normativa. Es decir, en algunos casos las entidades no cuentan con toda la información para completar su función y, en otros, el banco revisa todos los expedientes para verificar que realmente la calificación esté correcta, pero en realidad es responsabilidad de la entidad que así sea. Otros ejemplos al respecto se describen en el siguiente apartado de aprobación del bono, así como más adelante en el proceso de trámite de proyectos de vivienda.

Aprobación del bono

En la actividad de aprobación del Banhvi, el personal de Departamento de Análisis y Control recibe grupos de expedientes de las entidades autorizadas que son registrados en boletas; estas se generan haciendo distinción de aquellos casos que el Banhvi revisará en su totalidad y los que revisará con una muestra. La revisión completa de los expedientes ocurre cuando son casos según el artículo 59, proyectos, casos indígenas o cuando corresponde a los que salen con una propiedad traspasada.

Con base en las entrevistas al personal del Banhvi, se encuentra que más que una verificación y control antes de la aprobación, en la práctica la labor del banco se ha convertido en una segunda revisión, y es un comentario frecuente de las personas entrevistadas, que ciertas entidades autorizadas se confían de dicha revisión y, por eso, algunos expedientes presentan anomalías. En estos casos, cuando el personal del Banhvi realiza la verificación, si no se cumple con los requisitos, el expediente se rechaza y la entidad autorizada debe solventar las anomalías antes de volver a enviarlo, generando así un reproceso.

Proceso de trámite de proyectos de vivienda

El proceso de trámite de proyectos de vivienda atiende la necesidad de varias familias, es decir, se generan varias soluciones habitacionales. Estos proyectos en sus diferentes modalidades pueden implicar desde conseguir un lote no urbanizado para hacer todo el desarrollo, hasta la compra de proyectos que ya han sido construidos por las empresas desarrolladoras constructoras. A continuación, se muestra el diagrama general del proceso para la modalidad que toma más tiempo (desarrollo de finca en verde) y en el Anexo 8 se presenta el flujo de proceso en detalle. A continuación, se procede a presentar los hallazgos asociados con la eficiencia de este proceso (Figura 29).

Figura 29. Diagrama general del proceso de trámite de proyecto de vivienda



Maduración del proyecto

La maduración del proyecto (término que le dan las empresas constructoras a esta etapa) va desde la localización de un terreno viable para un proyecto de vivienda hasta toda la recolección de permisos necesarios para generar un anteproyecto, entre estos, el uso de suelo, la disponibilidad de los servicios públicos y la viabilidad ambiental. Esto aplica en el caso de que el lote no esté urbanizado.

La maduración del proyecto es necesaria para poder presentar el expediente ante la entidad autorizada cumpliendo con todos los requisitos del trámite, entre estos, las empresas constructoras identifican como complejos el trámite de los planos, el trámite de permisos (mencionan específicamente al A Y A y al MINAE) y la elaboración de presupuestos.

Conformación de lista de potencial población beneficiaria

En el caso de los proyectos de vivienda, el expediente que se presenta a la entidad autorizada debe incluir un listado de potenciales personas beneficiarias, dicho listado debe ser presentado por la empresa desarrolladora y cada potencial familia debe cumplir con las disposiciones del artículo 23 del Reglamento de Opciones de Financiamiento en corto y largo plazo para Proyectos de Vivienda, pues para calificar en la entidad autorizada se verificará la conformación del núcleo familiar, la tenencia de propiedad, los ingresos y la condición de no haber recibido bono.

Entre los principales hallazgos generados de la encuesta aplicada a personas representantes de empresas desarrolladoras-constructoras en relación con el proceso de trámite de proyecto de vivienda, se encuentra que las fuentes más frecuentes para seleccionar potenciales familias beneficiarias para incluir dentro de los proyectos son las municipalidades, asociaciones de desarrollo y de vivienda, y organizaciones comunales, que cuentan con los contactos de las personas que pueden ser potenciales beneficiarias. Sin embargo, la percepción desde el personal del Banhvi es que la misma empresa desarrolladora es quien selecciona a quienes formarán parte de cada proyecto. Pese a que se cuenta con la directriz No.54-MP-MIVAH, la cual establece la priorización de atención a familias en extrema necesidad, en la práctica es poco claro cómo y quién conforma los listados de personas beneficiarias para proyectos que luego pasan a la entidad autorizada y, finalmente, al Banhvi.

Flujo de revisiones y verificaciones de proyectos de vivienda

Una vez el expediente es entregado en la entidad, esta lo califica y presenta al Banhvi, donde se realizan una serie de revisiones previo a llevar el proyecto ante la Junta Directiva, como se observa en la Figura 30.

Se puede apreciar, especialmente, para la revisión técnica que, además de la calificación realizada por las entidades autorizadas, dentro del Banhvi se ejecutan revisiones por cuatro actores internos, más la aprobación de Junta Directiva. Incluso, de acuerdo con las entrevistas realizadas, en el año 2021 la revisión ejecutada por la Gerencia se complementó con una comisión integrada tanto por personal del Departamento Técnico como de Análisis y control, con el propósito de que el proyecto no tuviera cuestionamiento en la Junta Directiva.

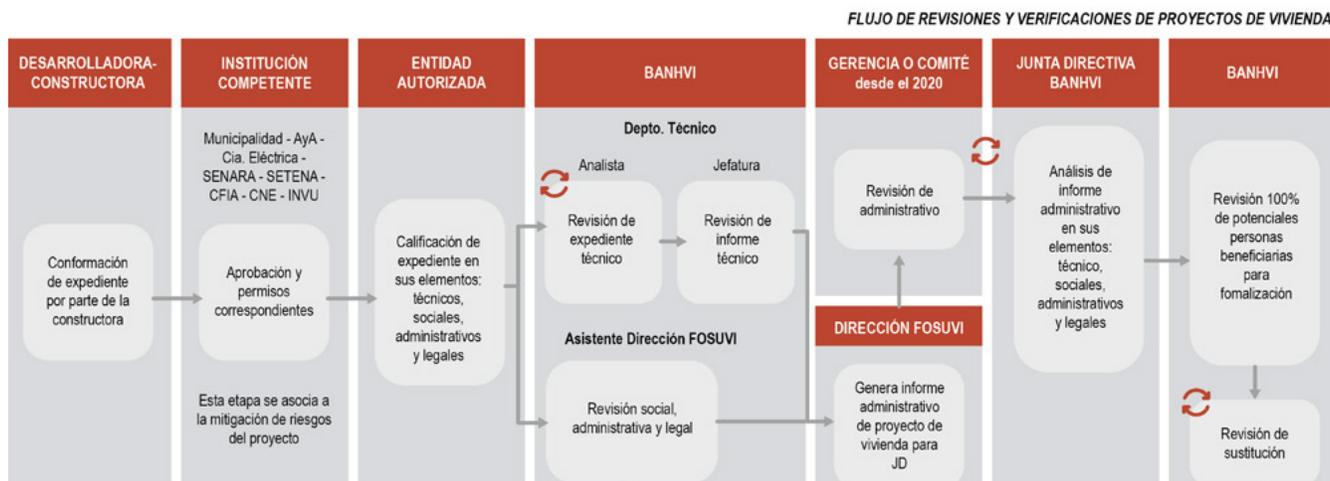
Sumado a lo anterior, de las entrevistas realizadas al personal del Departamento Técnico y con base en la revisión documental, se evidencia que el informe efectuado por las personas fiscales de inversiones en las entidades autorizadas no se encuentra estandarizado. Sí existe una lista de requisitos para el dictamen técnico del fiscal de inversión de la entidad autorizada, que fue aprobada por la Junta Directiva, sesión 94-2017, pero algunos de estos quedan a interpretación y consideración de la persona fiscal, por ejemplo:

Antecedentes: Se refiere a todos aquellos aspectos que se consideren relevantes en el trámite del proyecto, ubicándolos cronológicamente” (Junta Directiva Banhvi, 2017).

“Descripción detallada de las características del proyecto, desde el punto de vista del entorno, cercanía a centros urbanos, servicios públicos, topografía, estado actual del proyecto” (Junta Directiva Banhvi, 2017).

Adicionalmente, como se identifica a través de las entrevistas, al no existir un formulario estándar, es posible que se omita información básica que, al ser requisito, implique una devolución del informe para corrección, generando reprocesos. Todo lo anterior genera proyectos con dictámenes técnicos muy robustos y otros donde se debe solicitar que sea completado, esto va implicando varias revisiones por parte del Departamento Técnico.

Figura 30. Flujo de revisiones de los proyectos de vivienda a lo largo de las diferentes instancias participantes



Con base en lo anterior, si bien las revisiones y verificaciones son una buena práctica para el aseguramiento de la calidad, se pueden implementar medidas que mitiguen la posibilidad de devolución y, a la vez, aseguren desde el inicio el cumplimiento, tanto de forma como de contenido.

Como resultado de estas revisiones y devoluciones, las empresas constructoras señalan en la encuesta que, dentro de las actividades que se deben repetir varias veces para corregir errores, se encuentra la actualización de presupuestos y planos, el análisis de los fiscales de la entidad autorizada y la actualización del cronograma financiero.

Entre los principales hallazgos generados de la encuesta aplicada a personas representantes de empresas desarrolladoras-constructoras, en relación con el proceso de trámite de proyecto de vivienda, se encuentran los siguientes:

El 90% de las personas indican que la empresa cuenta con estándares de tiempo para el trámite del proyecto de vivienda.

El 60% de las personas coinciden en que la eficiencia entre entidades autorizadas varía en el trámite de los expedientes.

El 60% de las personas consideran que el nivel de eficiencia de las entidades autorizadas en general es de moderada o poca.

La duración del proceso de proyecto de vivienda varía dependiendo de la entidad autorizada en que se tramita.

Entrega del proyecto

Una vez el proyecto ha sido construido, este debe ser entregado a las instituciones que corresponda, como las municipalidades para obras públicas y de infraestructura, asadas o A Y A; la compañía a cargo del servicio eléctrico como el ICE, la CNFL u otra; y, en el caso de los condominios verticales, para el sistema de protección contra incendios le corresponde a Bomberos de Costa Rica.

De manera general, esta etapa es una de las más complejas desde la perspectiva de las empresas desarrolladoras constructoras, quienes señalan amplios plazos para este fin, es decir, puede ocurrir inmediatamente el proyecto es finalizado hasta llegar a tardar tres años (Anexo 12). En relación con lo anterior, en particular Acueductos y Alcantarillados es señalada frecuentemente por sus largos tiempos de respuesta, tanto desde el punto de vista de las empresas desarrolladoras constructoras como de las entidades autorizadas y del personal del Banhvi.

Tiempos del proceso

Bono individual

La duración del proceso de trámite de bono de vivienda individual ordinario fue definida por Banhvi mediante la determinación de la ruta crítica de sus actividades, con base en tiempos extraídos del sistema de información denominado Sistema de Vivienda. Dicha ruta crítica fue aprobada por la Junta Directiva en el Acuerdo No.8 de la sesión 80-2020, esta se muestra en la Tabla 41.

Tabla 41. Ruta crítica y plazos del proceso de Trámite de bono de vivienda ordinario

Procesos entidad autorizada – Banhvi	Días hábiles
Recepción y aprobación de entidad autorizada	16
Aprobado entidad autorizada – Aprobado Banhvi	20
Aprobado Banhvi – Emisión del BFV	4
Emisión del BFV – Formalización entidad autorizada	54
Formalización entidad autorizada – Cobro al Banhvi	15
Cobro al Banhvi – Formalización Banhvi	8
Formalización Banhvi – Giro del BFV a la entidad autorizada	1
Plazo para trámites de bono ordinario	118
Giro del BFV a la entidad autorizada – Liquidación del BFV	62
Plazos totales entidad autorizada – Banhvi	180

Nota. Datos proporcionados por Banhvi, 2022.

Si bien los tiempos de la Tabla 41 se determinaron a través del sistema de información, esto fue una práctica específica, es decir, en el período de evaluación los tiempos del proceso del bono ordinario no fueron monitoreados, pues para hacerlo se requiere de modificaciones al sistema de información y es hasta el 2020 que se establece la ruta crítica.

Dado que no se cuenta con los tiempos reales de ejecución del proceso, se extrae a través de las encuestas la duración aproximada de ciertas actividades. En primera instancia, se consulta el tiempo máximo y mínimo que le toma a la entidad autorizada revisar la solicitud de bono de vivienda antes de enviarla por primera vez al Banhvi, de lo cual se obtiene que, para las 21 entidades consultadas, estos tiempos son altamente variables; es decir el rango de tiempos mínimos va de 15 minutos hasta 45 días, el rango de tiempo máximo, de 45 minutos a 2 meses. En la Tabla 42 se muestran los resultados obtenidos para cada entidad, donde se aprecia que para seis de estas el tiempo mínimo de revisión no cumple con lo establecido en la ruta crítica y diez cuyo tiempo máximo también lo supera.

Tabla 42. Tiempos de revisión de solicitud de bono ordinario en entidad autorizada

Entidad autorizada	Tiempo aproximado para la revisión de una solicitud de bono de vivienda antes de pasar el expediente, por primera vez, al BAHNVI (respuestas de entidades autorizadas)	
	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
1	15 minutos	45 minutos
2	60 minutos	90 minutos
3	1 hora	6 horas
4	2 horas	4 horas
5	2 horas	5 horas
6	4 horas	8 horas
7	4 horas	1 semana
8	1 día	15 días
9	5 días	30 días
10	1 semana	2 semanas
11	1 semana	22 días
12	10 días	22 días
13	15 días	15 días
14	15 días	1 mes
15	15 días	1 mes y medio
16	22 días	3 meses
17	22 días	36 días
18	1 mes	1 mes y medio
19	1 mes	2 meses
20	1 mes	2 meses
21	45 días	60 días

La variación en los tiempos anteriores se puede asociar con las diferencias entre las entidades autorizadas en cuanto a estructura y capacidad. Adicionalmente, las entidades autorizadas tienen diferentes maneras de trabajar las actividades relacionadas con el bono de vivienda, algunas programan estas actividades y asignan tiempo para el análisis de solicitudes, otras reciben las solicitudes y conforme llegan las analizan en el momento de su recepción y otras las reciben, las acumulan y las analizan en un momento posterior. Adicionalmente, un 65% de las personas indican que los expedientes se analizan en el orden en cómo se reciben, un 13% señala que utilizan las características de la población como criterio para ordenar el análisis de las solicitudes y un 9% señala que no hay métodos formales para ordenar el análisis de estas.

Otra de las actividades consultadas se refiere al análisis del expediente realizado por el Banhvi, para esta los funcionarios encuestados señalan un tiempo mínimo de 15-20 minutos y un tiempo máximo de 25-60 minutos. Respecto a este tiempo, en las entrevistas la mayoría de las personas funcionarias que cumplen el rol de analistas en el Departamento de Análisis y control consideran que es altamente frecuente que se realice en el tiempo esperado; además, se identifican que aquellos expedientes con los cuales pueden tardar hasta una hora son usualmente casos artículo 59 y casos con situaciones particulares. Sin embargo, este tiempo no se puede contrastar con el de la ruta crítica, pues en esta no se señala específicamente la duración de la revisión de un expediente, sino a toda la etapa de aprobación.

Es importante considerar que las entidades autorizadas tienen fechas establecidas al mes para presentar los casos y que estos se presentan agrupados. El Banhvi revisará una muestra de cada grupo de expedientes presentados por la entidad autorizada por lo cual la duración total estará en función del tamaño de la población de casos presentada por la entidad autorizada y en función de los tiempos indicados con anterioridad.

Finalmente, respecto a los expedientes que van a Junta Directiva como los artículos 59 y casos indígenas, de acuerdo con la encuesta a personas funcionarias del Departamento de Análisis y control, la Junta Directiva realiza la aprobación de estos bonos en el tiempo esperado con alta frecuencia (entre un 61% y un 99%). Esto también coincide con las entrevistas realizadas al Departamento de Análisis y control.

Proyecto de vivienda

Ha habido esfuerzos importantes en el Departamento Técnico por reducir los tiempos de análisis de los proyectos con la implementación de un sistema de información, el cual se abordará más adelante. Sin embargo, con base en la ruta crítica y en los tiempos versus la duración completa del proyecto, se observa que gran parte de los plazos o de los largos tiempos está fuera del límite del Banhvi, y que el tiempo de revisión señalado por el Departamento Técnico representa un porcentaje bajo en comparación con el proceso completo, desde que se entrega en la entidad autorizada hasta que las personas beneficiarias obtienen la solución de vivienda; y aún menos si se considera desde el proceso de maduración.

En el año 2015, a través del oficio DF-CI-0715-2015 de la dirección Fosuvi se establecen plazos de proceso en diferentes modalidades de trámite, por lo cual se procede a hacer una valoración del tiempo real de los proyectos finalizados en el periodo en estudio, obteniendo los resultados de la Tabla 43.

Tabla 43. Duración de proyectos vs. plazo establecido

Modalidad de proyecto	Plazo total establecido	Proyectos aprobados 2017-2021		
	(días naturales)	Tiempo promedio (días)	Desviación (días)	% de proyectos que cumple con estándar
Desarrollo de finca en verde (S-001-04) y erradicación de tugurios (S-004-06)	86	161	163	60,7%
Compra de lotes con servicios y construcción de viviendas (S-002-04)	79	109	87	57,1%
Bono colectivo (S-004-06)	86	94	59	62,5%
Llave en mano	79	106	105	57,1%
Grupo de cinco a diez casos individuales	77	212	121	3,6%

Nota. Estimaciones con base en datos proporcionados por Banhvi (2022).

Respecto a los plazos anteriores se debe tomar en cuenta que fueron establecidos en el año 2015 y que, en el año 2020, producto de la crisis sanitaria por Covid-19, el proceso de trámite de proyectos de vivienda se vio afectado, lo cual de una u otra manera generó impacto en los proyectos que estaban en proceso, así como los que iniciaron en dicha época.

En segundo lugar, cabe señalar que a partir del 2020 se inició el levantamiento de requerimientos de información de un sistema para el trámite de proyectos de vivienda, del cual se realizó una prueba piloto en el 2021 y se implementó a partir del 2022. Este sistema implicará variación en las actividades del proceso y, por ende, en los tiempos que fueron determinados en el año 2015, pues el propósito con este sistema es agilizar, monitorear, verificar y dar trazabilidad al trámite, este se aborda en el siguiente apartado.

Finalmente, se identifica como efecto de las largas duraciones de los proyectos que, en el momento de la formalización, la situación económica de las personas inicialmente aprobadas por la Junta Directiva haya variado. Desde personas que han fallecido, familias que han crecido y condiciones socioeconómicas que se han visto modificadas, lo cual conlleva a realizar la sustitución de esas familias.

4.2.1. Sistemas de información, bases de datos y recursos tecnológicos

La valoración del recurso tecnológico del Banhvi para ejecutar los procesos de trámite de bono de vivienda y trámite de proyectos de vivienda se realiza con base en información recabada de la percepción de las personas usuarias de este, entrevistas y observación directa del uso del sistema. Es importante señalar que, en el período de evaluación, el Banhvi mantiene una clara orientación a fortalecer las tecnologías de información, esto se ve plasmado en los planes anuales operativos del 2017 al 2021.

Sistema de información para el trámite de bonos de vivienda

El sistema de información que da apoyo al proceso de trámite de bonos de vivienda se denomina Sistema de vivienda, este fue implementado desde el 2003 y consiste en un sistema transaccional desarrollado por el Banhvi, por lo que internamente se le da mantenimiento y se tiene flexibilidad para incrementar la cantidad de usuarios.

Este sistema es empleado por las entidades autorizadas para registrar los casos de bonos individuales que tramita. De igual forma, en el Departamento de Análisis y control, a través del sistema se reciben los expedientes y el mismo sistema genera la muestra por revisar. El estatus de los casos se registra en automáticamente, conforme van transcurriendo las etapas de digitación del expediente, presentación de este al Banhvi y el análisis del expediente. Es importante señalar que lo anterior se realiza independiente de si el expediente es físico o digital, del año 2017 al 2019, además de utilizar el sistema, las entidades autorizadas remitían físicamente los expedientes para que se pudiera hacer la revisión y aprobación en el banco y, a partir del 2019, se inicia la implementación paulatina del expediente electrónico.

Para el año 2020, los expedientes empiezan a manejarse a través de carpetas compartidas por correo electrónico. Toda la documentación del expediente, aquella generada digitalmente como pantallazos de consultas al Registro Civil, al Registro de la Propiedad, al sitio de la CCSS, se guardan en formato PDF. Los documentos entregados físicamente se digitalizan, así el expediente electrónico viene a tener un impacto significativo en la movilización física de expedientes y en el archivo de estos.

En la Tabla 44 se presentan las características del Sistema de vivienda y del expediente electrónico.

Tabla 44. Principales características de los sistemas empleados en relación con el proceso de trámite de bono de vivienda

Sistemas	Características identificadas
<p>Sistema de vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementado desde el 2003. ▪ Es sistema transaccional de desarrollo propio del Banhvi, por lo cual, internamente, se le da mantenimiento y se tiene flexibilidad para incrementar la cantidad de usuarios. 	<p>En términos de que los datos que maneja este sistema sean precisos, consistentes y confiables, se encuentra que:</p> <p>El mismo sistema posee controles para asegurar que los datos ingresados sean precisos, completos y confiables en función del trámite de bono que se esté digitando. Específicamente, se identifican los controles de: verificación de que la persona exista, que no haya fallecido, la categoría migratoria, la conformación del núcleo familiar; además, la verificación de la completitud de la información en función del programa seleccionado.</p> <p>Sin embargo, existe información que podría ser de soporte para otros controles, pero que no se está utilizando, por ejemplo, el histórico de traspaso de propiedades, el cual se encuentra desactualizado, o información que no está vinculada con la fuente original como es el caso de la información de los bienes inmuebles.</p> <p>La actualización de la información del Registro Nacional en el sistema no es de manera automatizada. Se debe descargar dicha información de la plataforma en línea del Registro, compilarla en un archivo de texto y subirla al Sistema de vivienda. Esto se realiza cada quince días o mensualmente.</p> <p>La estructura general del sistema se encuentra estandarizada a lo largo de los diferentes módulos de registro y consulta que lo conforman.</p> <p>En cuanto a la actualización de los estados del trámite en función de la información registrada, el sistema es ágil.</p> <p>Por otro lado, respecto a las actualizaciones propias del sistema de información, estas pueden generar afectación en la disponibilidad del sistema para las personas usuarias. Se identifican dos situaciones específicas: problemas para la digitación del caso y de emisión del bono; y bloqueo de usuarios. En ambos casos se indica que estos problemas se corrigen en la marcha y se solventa.</p> <p>Este sistema permite dar trazabilidad al proceso, ya que en este se registran los estados, es decir, la etapa en donde se encuentra el trámite, así como el usuario responsable.</p>
<p>Expediente electrónico (fase 1: para bonos individuales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado en el año 2019 e implementado con carácter obligatorio en 2022. ▪ Es un sistema adquirido por el Banhvi, por lo cual se cuenta con un número de licencias limitadas. 	<p>Actualmente, más que un expediente electrónico es un repositorio de documentos digitales en PDF, generados producto de la consulta de diferentes sitios web institucionales, que se realiza en la entidad autorizada, así como documentos físicos digitalizados.</p> <p>Este sistema de expediente electrónico no es transaccional, pero se vincula con el Sistema de vivienda.</p>

Nota. Información recolectada a través de entrevistas con el personal del Banhvi.

Como se mencionó anteriormente, el Sistema de vivienda posee dos tipos de usuarios: las entidades autorizadas y el personal del Banhvi del Departamento de Análisis y control. Respecto a este último usuario, la encuesta realizada evidencia que, de manera frecuente, altamente frecuente o incluso siempre, el *software*:

- Facilita información para el análisis de los expedientes.
- Facilita el registro de información pertinente al análisis de expedientes.
- Permite realizar el proceso de trámite y análisis del bono de vivienda.
- Permite determinar la duración de los trámites y análisis.
- Es sencillo de utilizar.
- Permite la actualización oportuna de la información de los expedientes.
- Facilita la toma de decisiones.

Dado que el Sistema de vivienda es un desarrollo del Banhvi tiene flexibilidad para ser reajustado con base en los requerimientos del proceso. En este sentido, el Departamento de Análisis y control, a lo largo del período de evaluación, ha remitido solicitudes (conocidas como Mesa de Servicio de Tecnología de Información) al Departamento de Tecnologías de información para que el sistema se adapte según los requerimientos de proceso. Sin embargo, a través de entrevista y revisión documental, se puede apreciar que la capacidad de respuesta del Banhvi para hacer estos ajustes en sistema no se alinea con las necesidades, generando atrasos en la atención de las solicitudes y, por ende, en la adaptación del sistema como recurso del proceso.

En temas de integración se aprecia que el sistema tiene oportunidades de mejora en cuanto a que los módulos que lo integren estén vinculados y que el usuario no deba copiar códigos o valores de referencia de un módulo a otro, para poder extraer información que podría estar relacionada.

Sistemas de información para el trámite de proyectos de vivienda

Para abordar el sistema de información en el proceso de proyectos de vivienda, es importante señalar que este proceso, cuando llega al punto de la formalización (Figura 29), ocurre la individualización del bono, es decir, se debe verificar la calificación de cada familia para determinar si recibe el bono (casa construida); y esto se realiza conforme el proceso de trámite de bono de vivienda (individual), pero sin ir a Junta Directiva, pues ya la lista fue aprobada, salvo que se requiera efectuar alguna sustitución.

En dicha etapa de formalización interviene el Departamento de Análisis y control, el cual emplea el Sistema de vivienda como recurso del proceso de trámite de bono de vivienda (individual), como se describió en el apartado anterior, en donde las entidades autorizadas ejecutan la digitación de los casos, presentación y, luego, en el Banhvi, se genera la muestra por revisar (o población completa) y se efectúa la revisión para aprobar y emitir el bono. Sin embargo, el proceso de proyectos de vivienda tiene actividades antes de la formalización y después de esta que no son desarrolladas a través del Sistema de vivienda, si bien, este tiene un módulo de proyectos, su único propósito consiste en registrar manualmente el estatus de trámite.

De esta forma, en el proceso de proyecto de vivienda del 2017 hasta finales del 2020, el Departamento Técnico recibía los expedientes de forma física y procedía con la revisión, tanto en físico como con el uso de *Excel*, lo cual implicaba copiar datos del informe físico al archivo de *Excel*, para hacer revisiones presupuestarias y, en general, de las características del proyecto, lo cual es ineficiente. Conforme el proceso iba avanzando se debía ingresar y registrar en el Sistema de Vivienda la etapa en

donde se encontraba, es decir, esto no ocurría en tiempo real.

En el 2020 se implementan las carpetas compartidas, a través de correo electrónico, donde las entidades autorizadas remitían los expedientes de proyecto de manera digital con su contenido escaneado y con los documentos electrónicos. Este cambio vino a facilitar la entrega de los expedientes y su resguardo físico en el Banhvi. También impactó la revisión puesto que ahora el personal de Departamento Técnico podía contar con documentos electrónicos, sin embargo, la actualización del estado del trámite seguía siendo manual, es decir, no se tenía una trazabilidad real del trámite.

Ese mismo año se realiza la contratación para el desarrollo de un *software* específico para proyectos, denominado Laserfische, el cual tuvo su prueba piloto en el año 2021 e implementación total en el 2022. Este sistema vinculado con el expediente electrónico interviene en las etapas de presentación, análisis técnico, ejecución y cierre de los proyectos, y consiste en una plataforma con la cual interactúa la entidad autorizada para completar los formularios pertinentes del proceso y subir la documentación del expediente.

Con las entrevistas realizadas se encuentra, además, que en el año 2021, se capacitaron nueve entidades autorizadas y se abrió un espacio para que estas dieran sus oportunidades de mejora. Ese mismo año se ejecutó el plan piloto con un proyecto real y, para octubre 2022, se tenían quince proyectos en el sistema. En la Tabla 45 se presenta en mayor detalle la evolución de los sistemas de apoyo al trámite y gestión documental para proyectos de vivienda, en el período 2017 – 2022.

Tabla 45. Evolución de los sistemas de apoyo al trámite y gestión documental para proyectos de vivienda, en el período 2017–2022.

	Período		
	2017 -2019	2020	2021-2022
Sistemas de información y gestión documental	<p>Se empleaba el módulo de Expediente de proyectos del Sistema de vivienda, al cual solo tenía acceso el personal de Banhvi y se empleaba únicamente para registrar manualmente el estatus del proyecto, que se visualizaba en el sitio web del banco. Las entidades autorizadas no tenían ninguna interacción con este sistema.</p> <p>Los expedientes de proyectos se manejaban de manera física, las entidades autorizadas lo debían entregar físicamente en el Banhvi. La revisión por parte de la Unidad técnica adjuntaba documentos al expediente y este quedaba resguardado en el banco.</p>	<p>Se sigue empleando el Sistema de expediente de proyectos como en los años anteriores.</p> <p>Los expedientes de proyectos empiezan a manejarse a través de carpetas compartidas por correo electrónico. Toda la documentación técnica, administrativa, legal y social.</p> <p>Se empieza a trabajar con documentos electrónicos con firma digital.</p>	<p>Se implementa el sistema Laserfische, al cual tienen acceso las entidades organizadas para registrar los proyectos de vivienda.</p> <p>Este sistema tiene una serie de formularios asociados a las diferentes etapas del proceso, de manera que se captura información, se establecen controles sobre requerimientos del proceso, se registran decisiones a lo largo del proceso, se generan alarmas al usuario que le corresponde actuar en cada etapa, se monitorea el avance del trámite y permite al Banhvi generar reportes de proyectos por entidades autorizadas.</p> <p>Para la gestión documental se establece un repositorio (al que le llaman expediente digital) vinculado al Laserfische al cual las entidades autorizadas ingresan para cargar las carpetas de cada proyecto de vivienda.</p> <p>Los proyectos indígenas y los de ocho a doce viviendas aún no están en el expediente digital, se siguen manejando a través de carpetas enviadas por correo electrónico.</p>

Si bien el *Laserfische* viene a atender debilidades del proceso de proyectos de vivienda como: trazabilidad del trámite, estatus en tiempo real, controles para asegurar la calidad, traslado y resguardo de expedientes y gestión documental; también presenta retos, que como todo software que está en etapa de implementación se evidenciarán con el uso del sistema en el tiempo. Algunos de estos son: que se tiene una capacidad de dos licencias por entidad autorizada; se requiere del ingreso manual de datos del proyecto, lo cual puede llevar a afectar el formato y la confiabilidad de los datos, para esto se encuentra que se han creado catálogos de bases de datos para la digitación, pero es necesario revisar con el tiempo si son lo suficientemente efectivos para que los datos tengan un formato establecido que permita generar reportes estándar para toma de decisiones.

Respecto a este sistema utilizado en el Departamento Técnico, en la encuesta se obtienen valoraciones positivas, como que el sistema de información del Banhvi siempre o altamente frecuente: a) permite la actualización oportuna de la información de los expedientes; b) es fácil de utilizar; c) sus datos son confiables; d) permite determinar la duración de los trámites y análisis de expedientes; e) facilita realizar el proceso de trámite y análisis de los proyectos de vivienda; e) permite dar trazabilidad a los trámites y expediente; f) facilita el registro de información pertinente al análisis de expedientes; g) facilita información para el análisis de los expedientes.

El sistema *Laserfische* incluye verificaciones que aseguran que la documentación cargada por las entidades autorizadas cumpla con los requerimientos establecidos. Por ejemplo, cuando en la entidad autorizada se debe subir la certificación de revisión de los planos constructivos del proyecto, el usuario debe indicar si dicha revisión cumple con tres elementos (como se muestra en la Figura A 13.1 del Anexo 13): la directriz 27, las disposiciones municipales y la reglamentación técnica nacional vigente. De esta forma el usuario sabe que si no cumple con alguno de estos criterios no va a poder continuar el proceso. Medidas de este tipo promueven, no solo la calidad en la revisión de los expedientes, sino que también reduce los reprocesos, permite identificar responsables de la actividad y facilita la trazabilidad.

En relación con las bases de datos se identifican tres, las cuales se encuentran propiamente en el Banhvi:

1. Base de datos que almacena todos los datos y registros generados en el Sistema de vivienda.
2. Base de datos del expediente digital que funciona como un repositorio, tanto para expedientes de casos individuales como para proyectos.
3. Base de datos en Access con el histórico de traspasos, la cual, a diferencia de las dos anteriores, no se encuentra actualizada ni vinculada a ningún sistema de información.

En el Anexo 13 se muestra la calificación brindada por personas representantes de las empresas entidades autorizadas, respecto a los recursos tecnológicos del proceso de trámite del bono de vivienda y de proyectos de vivienda. Además, dado que parte del proceso se lleva a cabo en las entidades autorizadas, se consulta respecto a los sistemas propios de estas y su relación con el trámite, de lo cual se obtienen los resultados en el Anexo 13. En este se evidencia que, de manera general, los sistemas propios de las entidades aportan a la eficiencia del proceso y el registro y trazabilidad del trámite.

Finalmente, es importante señalar que los esfuerzos en tecnologías de información del Banhvi tienen como norte la implementación de un sistema que automatice, administre e integre los diferentes procesos.

4.2.2. Comunicación e información sobre el programa

A lo largo del período de evaluación, la Unidad de Comunicaciones del Banhvi cuenta con una planificación anual de comunicación dentro de la cual se identifican tareas directamente relacionadas con la difusión de información sobre el bono de vivienda. Del año 2017 al 2019, estas se enfocaron en sesiones de capacitación a personas y potenciales beneficiarias, atender las consultas recibidas en el sitio web y redes sociales, y realizar publicaciones en redes en relación con el desarrollo y entrega de proyectos habitacionales (Unidad de Comunicaciones, 2017, 2018, 2019).

A partir del año 2020, el plan se ajustó de manera que las capacitaciones, además, incluyeran a líderes comunales, funcionarios municipales, agrupaciones; y se incorporó realizar campañas en redes sociales sobre el bono de vivienda y cómo acceder a este (Unidad de Comunicaciones, 2020, 2021).

Como parte de las campañas desarrolladas en el año 2020, se identifican los siguientes materiales generados, relacionados con el bono de vivienda:

- Características de la vivienda financiada con el bono familiar
- Derechos y obligaciones de la familia que recibe un bono familiar de vivienda
- Folleto del bono familiar de vivienda
- Manual de mantenimiento de vivienda social

En cuanto a los medios principales de difusión del Banhvi estos corresponden a: su sitio web, redes sociales, radio; en los cuales se divulga información de requisitos, trámites, entidades autorizadas tramitadoras y cuidados que se debe tener al aplicar por el bono.

Adicional a lo anterior, específicamente para los proyectos de vivienda en el 2021, se desarrolló el protocolo de comunicación con beneficiarios de proyectos de vivienda, en donde se han definido los medios de información (unidireccional: Banhvi-personas beneficiarias), mensaje y la persona responsable para cada etapa del proyecto, de manera que las personas estén informadas oportunamente sobre el estado del proyecto al que se han postulado. En años anteriores “la mayor parte de estas familias no reciben, casi en ningún momento, información sobre cuál es la situación del proyecto al que se han postulado y en el que probablemente lleguen a vivir. Figuran básicamente como observadores de todo el proceso” (Unidad de Comunicaciones, 2021). Finalmente, es importante mencionar que no se mide la efectividad de la comunicación.

Para contrastar lo anterior con la experiencia de las personas beneficiarias, se emplea la encuesta aplicada a 59 personas beneficiarias estrato 1 y 2, de la cual se encuentra que el medio o actor por el cual se enteran del bono de vivienda es por una persona cercana y, en menor medida, por una empresa desarrolladora o una entidad autorizada. Respecto a la información proporcionada por la entidad autorizada sobre los requisitos, se encuentra que el 81% considera que es clara. Además, respecto a las campañas realizadas por el Banhvi (mencionadas anteriormente), se identifica que el 86% sí recibió alguna de las campañas referidas previamente, y el 64% considera que fue muy útil (Anexo 14).

Finalmente, respecto al tema de accesibilidad, a través de entrevista, se encuentra que el sitio web del Banhvi, lugar donde se encuentra el material de las campañas, es el sexto en accesibilidad entre las más de 30 instituciones. También se señala que en los materiales se procura el uso de un lenguaje sencillo, buscando traducir de una manera simple la complejidad del tema. Además, se indica que, en 2019, se realizó una campaña de publicidad en emisoras culturales de pueblos indígenas; se anunciaron cuñas de radio en bribri y cabécar, realizadas por el Instituto Costarricense de Educación Radiofónica.

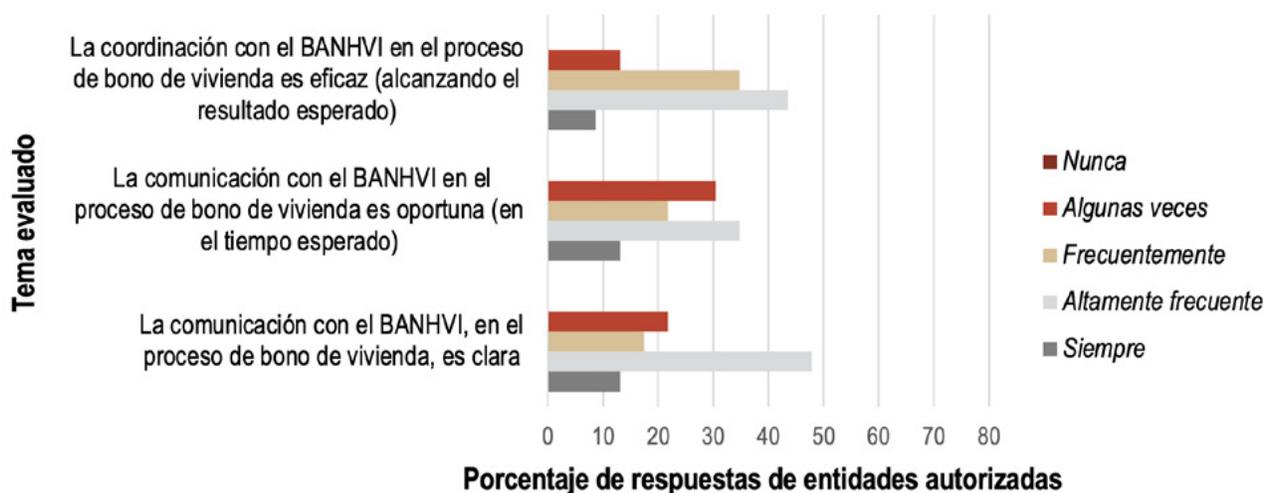
Con base en lo anterior, se encuentra en el Banhvi una comunicación e información sobre el programa del 2017 al 2019, orientada a la capacitación y atención de consultas y, a partir del 2020, la ejecución de campañas. Este nuevo enfoque, si bien aporta a la población objetivo, es un recurso de valor para las entidades autorizadas, puesto que estas son quienes tienen contacto directo con la población objetivo y son el principal actor del que las personas obtienen información sobre el trámite.

4.2.3. Actores: coordinación, interacción y retroalimentación para el desarrollo del proceso

A nivel operativo, durante los procesos de bono de vivienda y proyecto de vivienda, se da una interacción, entre entidades autorizadas y Banhvi, propia de las actividades que implica el trámite, así como entre entidades y empresas desarrolladoras-constructoras, por lo cual, en primera instancia, se valora cómo es la comunicación y la coordinación desde la perspectiva de estos actores. A continuación, se muestran los resultados obtenidos, considerando las personas encuestadas que pueden emitir un criterio sobre el tema, es decir, se excluyen del cálculo quienes responden “No sabe / No aplica” (mayor detalle en el Anexo 15).

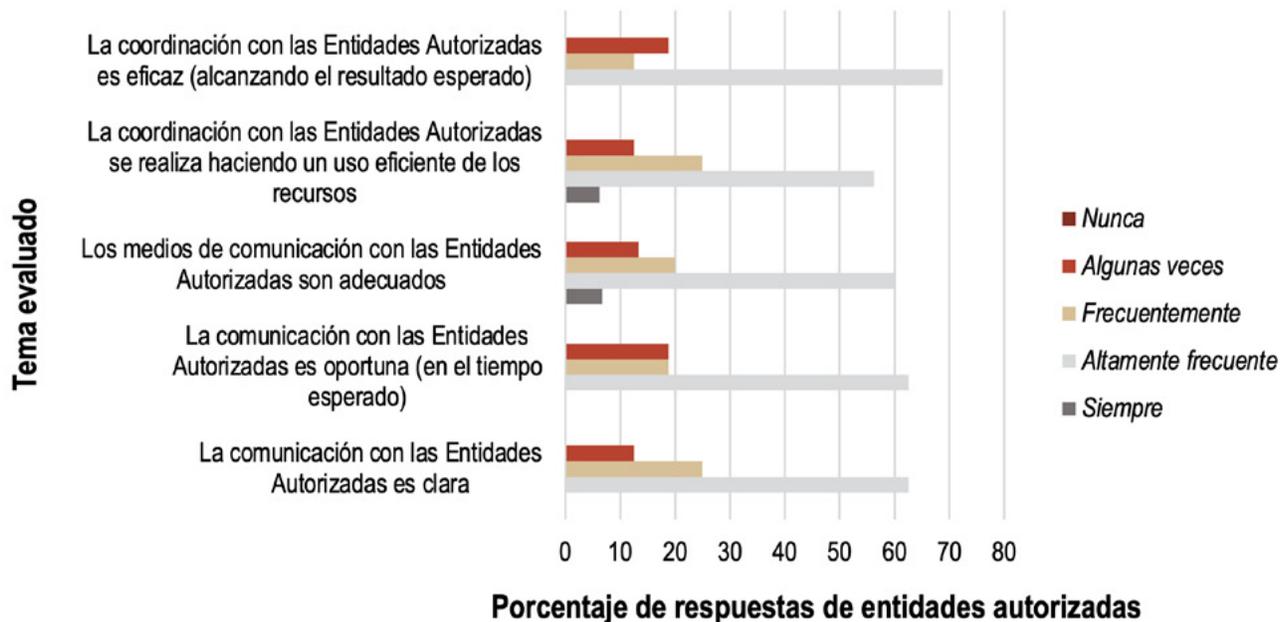
Desde el punto de vista de las entidades autorizadas, más del 50% de las personas encuestadas coinciden en que es altamente frecuente o siempre que la coordinación con el Banhvi sea eficaz (61%) y que se cuente con una comunicación clara (52%). Sin embargo, la oportunidad de la comunicación, es decir, que se realice en el tiempo esperado, no muestra ese mismo comportamiento (48%). Si bien, en los primeros dos puntos mencionados la mayoría de las personas evalúan favorablemente, los resultados no son contundentes, es decir hay variedad en las respuestas y una brecha del 39% a 52% para que estas prácticas siempre se implementen, como se observa en la Figura 31.

Figura 31. Percepción del personal de entidades autorizadas respecto a la comunicación y coordinación



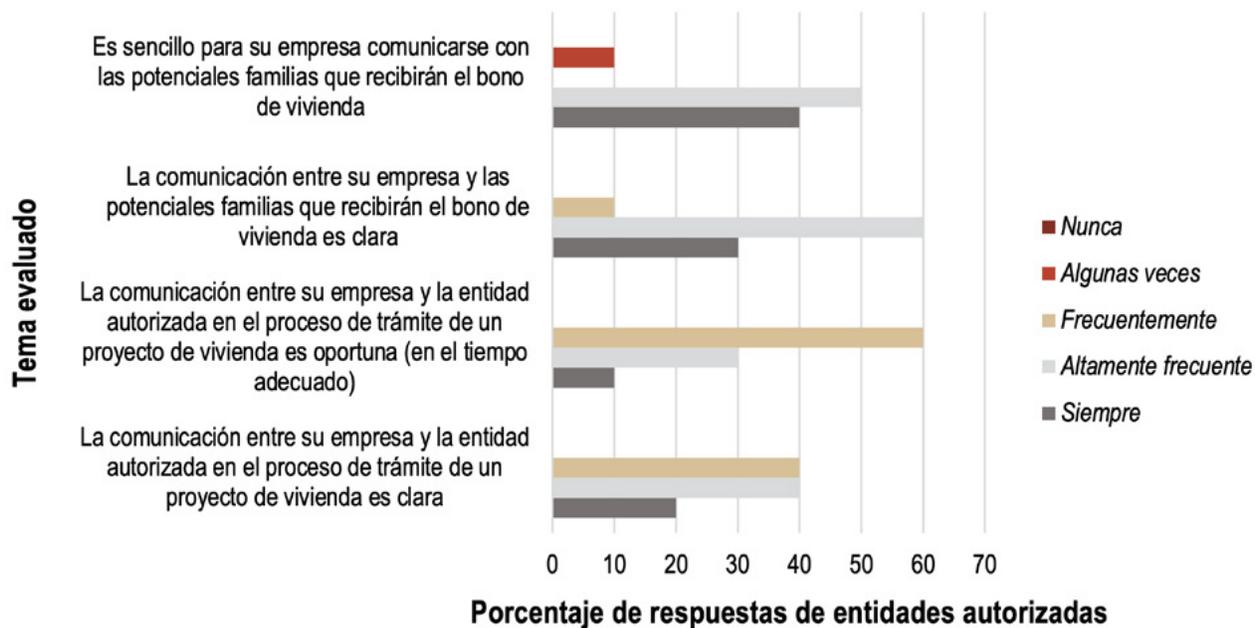
Por otro lado, el personal del Fosuvi valora la coordinación, comunicación y los medios de comunicación con entidades autorizadas de manera positiva, en donde todos los criterios son valorados por, al menos, el 63% de las personas encuestadas como prácticas que se dan altamente frecuente o siempre, como se observa en la Figura 32. En este caso la brecha de mejora va de un 37% en los rubros de claridad y oportunidad de la comunicación, a un 31% en el caso de la eficacia de la coordinación.

Figura 32. Percepción del personal del Banhvi respecto a la comunicación y coordinación



Finalmente, respecto a la percepción de las empresas desarrolladoras-constructoras se obtiene que es fácil para estas comunicarse con las familias que recibirán el bono y que, además, esta comunicación es clara, pues el 90% de las personas encuestadas manifiestan que estas son prácticas que ocurren altamente frecuente o siempre. Sin embargo, en cuanto a la claridad y oportunidad de la comunicación con entidades autorizadas durante el trámite de proyectos, el porcentaje baja a 60% y 40%, respectivamente, mostrando una clara oportunidad de mejora.

Figura 33. Percepción del personal de empresas desarrolladoras-constructoras respecto a la comunicación y coordinación



Por otro lado, se identifica mediante los grupos focales que la interacción con las municipalidades se limita a las actividades del proceso de trámite que implica permisos municipales, en cuyo caso el trámite en estas instituciones procede como cualquier otro, no existe ninguna diferenciación o particularidad en los casos de interés social más que las deducciones económicas asociadas a los trámites.

De forma similar que con las municipalidades, otras instituciones públicas vinculadas al proceso de trámite de bono individual y proyecto -entiéndase compañías eléctricas, A y A, SENARA, SETENA, CFIA, CNE, INVU- limitan su accionar al trámite específico que se realiza con cada una, resultando en una desarticulación que entorpece el proceso y resulta en largos tiempos. Esta situación se plantea desde los tres actores principales el Banhvi, las entidades autorizadas y las empresas desarrolladoras-constructoras, y afecta, principalmente, en los proyectos de vivienda tanto al inicio, cuando se debe conformar el expediente técnico con sus requisitos, como el uso de suelo, la disponibilidad de agua, los permisos de SETENA, entre otros; como al final cuando estas mismas instituciones deben recibir las obras realizadas.

Otro punto en el proceso donde se encuentra ausencia de coordinación es en la identificación de potenciales familias beneficiarias para incluir en un proyecto. Desde el punto de vista del personal del Banhvi, en el caso de los proyectos, la selección de las personas beneficiarias es efectuada por las empresas constructoras y desarrolladoras; sin embargo, al realizar la consulta a estas, todas las personas entrevistadas concuerdan en que la selección se efectúa con base en grupos ya organizados, así como con base en los listados de las municipalidades. A este respecto el Reglamento de financiamiento en corto y largo plazo para proyectos de vivienda en su artículo 3 señala que “no se financiarán proyectos de vivienda con recursos Fosuvi si no responden a la planificación de la atención de grupos prioritarios en riesgo social o no se adaptan en cuanto a especificaciones técnicas, ubicación y tipos de vivienda, a los lineamientos generales que dice el estado por medio del MIVAH, especialmente para erradicación de tugurios y atención de situaciones de emergencia”; sin embargo, no se identifica una coordinación o planificación como tal que guíe la determinación de en dónde y a quiénes se incluirán en los proyectos de vivienda. Salvo en situaciones de emergencia, en cuyo caso el MIVAH sí incluye en su sitio web el listado de personas que han sido afectadas.

Se identifica una buena práctica de comunicación y coordinación, esta corresponde al protocolo de comunicación con beneficiarios de proyectos de vivienda, mencionado en el apartado anterior. Este protocolo plantea cómo todos los actores involucrados trabajan en equipo bajo la coordinación de la Unidad de Comunicaciones para mantener a las personas informadas. De esta manera se establecen varios mecanismos de comunicación en estrecha coordinación con empresas, entidades, y la Unidad de Comunicaciones del Banhvi.

También se encuentra, a través de entrevistas, otro caso de coordinación, el cual no sigue un procedimiento documentado como tal, pero se ejecuta entre el Departamento de Comunicaciones y el MIVAH para generar “encuentros ciudadanos” que consisten en reuniones con familias que aspiran al bono.

A través de entrevista se identifica, además, que del 2018 al 2021, como iniciativa del gobierno en ese período, se implementaron las mesas de trabajo para proyectos, estas consistían en espacios donde se invitaba a participar a varias instituciones y se revisaban las necesidades de los proyectos para identificar los atrasos y definir cómo se podía avanzar, de manera que cada institución estuviera enterada y tomara acciones para lograr dar celeridad al trámite.

Finalmente, cabe señalar que no se encuentra documentado acciones o resultados de realimentación entre los actores, de igual forma en las entrevistas es un tema que no se visualiza como una práctica formal, sino como una acción que ocurre por iniciativa; es decir, sucede como parte de la comunicación y coordinación durante el proceso, pero no como una actividad específica orientada a acciones correctivas o de mejora, sino a solucionar el caso o proyecto en trámite, es decir, a resolver en ese instante.

4.2.4. Calidad del proceso

La calidad en el proceso de trámite de bono de vivienda y de los proyectos de vivienda, desde la perspectiva de las personas beneficiarias, tiene dos componentes: el primero se refiere a la calidad del servicio recibido a lo largo del proceso, en el cual para esta evaluación se consideran las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el segundo se refiere propiamente al bien, es decir, a la vivienda y, de manera complementaria, a la perspectiva respecto al monto del bono. A continuación, se señalan los elementos que engloba cada dimensión:

- **Fiabilidad:** información de seguimiento al trámite, claridad de la información, acceso a la información, claridad de documentación y facilidad de acceso a la oficina para hacer el trámite.
- **Capacidad de respuesta:** tiempo de espera para ser atendido en la entidad autorizada, tiempo desde el inicio del trámite hasta recibir el bono, tiempo para aclaración de dudas, tiempo de espera por la visita de trabajo social.
- **Seguridad:** claridad de la entrevista de trabajo social y guía brindada por la persona colaboradora con quien se tramitó el bono.
- **Empatía:** amabilidad y comprensión mostrada por la persona que brinda el servicio durante el trámite del bono de vivienda.

La valoración de estas dimensiones de calidad muestra en qué medida el proceso de prestación del servicio satisface al cliente y dan una orientación sobre qué se debe mejorar, es decir, es una manera de desagregar la satisfacción general para identificar oportunidades de mejora, como se muestra en la Figura 34. Resulta importante indicar que toda la interacción que la persona beneficiaria tiene en la entidad autorizada es parte de la experiencia considerada para valorar el servicio.

Figura 34. Satisfacción desde la perspectiva de las personas beneficiarias



A continuación, se presentan los hallazgos de las dimensiones del servicio, tanto para el trámite del bono individual, como para los proyectos; se finaliza con el índice de satisfacción general.

Evaluación de dimensiones de calidad del servicio en el trámite del bono individual

De la encuesta realizada a personas beneficiarias se identifica para el proceso de trámite del bono de vivienda que la única dimensión donde el índice de satisfacción es menor a 80% corresponde a la de "Capacidad de respuesta", específicamente, en los elementos de a) satisfacción con el tiempo desde que inició el trámite del bono de vivienda hasta que se lo dieron; y b) satisfacción con el tiempo que tardó la persona Trabajadora Social en visitarle, desde que usted completó los requisitos del bono de vivienda ante el banco, mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación). El detalle de los resultados se muestra en el Anexo 16.

En relación con las otras dimensiones de calidad, fiabilidad, seguridad y empatía, si bien el índice general es de más de 80%, específicamente, los siguientes elementos están entre 70% y 80% de satisfacción: a) La claridad de los documentos que completó para iniciar el trámite del bono de vivienda; b) La facilidad con que pudo acceder a la oficina donde tramitó y firmó el bono de vivienda c) La claridad de la entrevista realizada por la persona Trabajadora Social.

Finalmente, respecto a los aspectos positivos, a través de la encuesta, resalta la amabilidad y comprensión en la persona que brinda el servicio del trámite, así como la guía que provee esta persona y la información brindada, específicamente, sobre el avance del trámite del bono de vivienda.

Contrastando lo anterior con las entrevistas telefónicas realizadas, se encuentra que el 86% de las personas manifiestan que la experiencia con el trato recibido al efectuar el trámite fue excelente; y el 84% señala que la información recibida al realizar el trámite del bono de vivienda fue clara. Por lo que, a través de ambas consultas, las fortalezas coinciden. De igual forma en las entrevistas telefónicas cuando se consulta qué le hubiera gustado que fuera diferente en el trámite, el 34% de las personas señala reducir la duración del trámite, respuesta con mayor frecuencia, seguida de la respuesta "Nada" con un 30%.

El principal foco de mejora desde la perspectiva de las personas beneficiarias en relación con la calidad del servicio se refiere a la capacidad de respuesta, es decir, el tiempo total del trámite y la principal fortaleza es la empatía, en la cual se obtuvo una satisfacción del 100%; mayor detalle en el Anexo 16.

Evaluación de dimensiones de calidad del servicio en el trámite de proyecto de vivienda

En cuanto al proceso de trámite de proyecto de vivienda, se identifica que las dimensiones de empatía y seguridad tienen un 85,7% de satisfacción, es decir, el personal con quien se tramitó el bono mostró comprensión, amabilidad y guía adecuada durante el trámite. Por otro lado, las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad tienen un 64,3% y 73,2%, respectivamente. Los elementos con menor satisfacción son: a) El tiempo desde que inició el trámite del bono de vivienda hasta que se lo dieron y b) La facilidad con que pudo acceder a la oficina donde tramitó y firmó el bono de vivienda. El detalle de los resultados se muestra en el Anexo 16.

El hallazgo sobre las capacidades del personal en las entidades autorizadas que tramitan el bono es congruente con lo indicado por el 91% de las personas representantes de entidades autorizadas, a través de la encuesta, en cuanto a que el servicio brindado se adapta a las necesidades de las personas solicitantes, específicamente, aquel estrato 1 y 2, dada su atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso a cada persona solicitante.

Índice de satisfacción general de las personas beneficiarias

Finalmente se realiza una valoración general de la calidad desde la perspectiva de las personas beneficiarias consultadas, tanto a través de la encuesta como de llamada telefónica, y obteniendo su nivel de satisfacción respecto al servicio, al monto del bono y a la solución habitacional recibida. En la Tabla 46 se presentan los resultados.

Tabla 46. Índice de satisfacción

Aspecto evaluado	Encuesta en línea		Entrevista telefónica		Índice de satisfacción	
	Personas muy satisfechas y satisfechas	Total de personas que responden encuesta	Personas muy satisfechas y satisfechas	Total de personas entrevistadas		
Satisfacción con el servicio que recibió al realizar el trámite del bono de vivienda.	36	40	54	70	81,8%	Alto
Satisfacción con el monto económico que recibió con el bono de vivienda.	29	40	54	70	75,5%	Medio
Satisfacción con la solución de vivienda que obtuvo con el bono (casa propia o remodelación de su casa actual).	34	40	57	70	82,7%	Alto
				Promedio	80%	

En la entrevista abierta se pudo ampliar sobre los motivos de la satisfacción e insatisfacción de las personas beneficiarias. Con respecto al tiempo del trámite, el 51,4% de las personas entrevistadas obtuvo la solución de vivienda en menos de un año y un 20% entre uno y menos de dos años. Respecto a la información recibida al efectuar el trámite, el 84% de las personas entrevistadas señala que esta fue clara y, respecto al trato recibido, el 86% señala que este fue excelente, un 10% indica que fue regular y un 4% que fue malo.

En relación con el monto del bono, las personas que se encuentran satisfechas señalan que el monto fue suficiente para construir la vivienda que cumplió sus expectativas. También se reitera que se desconoce el monto del bono, porque la empresa constructora manejó toda la información y que la vivienda cubre lo básico, pese al alto costo de la mano de obra de construcción. Perciben, además, que el monto puede alcanzar bien, pero las obras son de mala calidad, por manejo indebido del presupuesto por parte de las empresas constructoras y requieren utilizar parte importante del monto para cubrir el costo de servicios legales, reparaciones de errores en la construcción, mano de obra y trámites.

Por otro lado, aspectos que generan insatisfacción respecto al monto del bono son que este no alcanza para terminar la obra en las condiciones que se desea y que se debe invertir en mejorar o reparar aspectos de mala calidad de materiales o errores de construcción.

Finalmente, respecto a la solución de vivienda, las afirmaciones positivas se resumen a continuación: la vivienda cumplió las expectativas; “el contar con casa propia fue un sueño hecho realidad”; es un motivo para sentir comodidad y seguridad; y la adecuación del diseño a personas con discapacidad mejoró la calidad de vida. Mientras que los aspectos que generan insatisfacción se asocian, principalmente, a la calidad de los materiales y al deterioro de las viviendas.

Mecanismos para asegurar la calidad en el proceso

El Banhvi ha incluido en el proceso de trámite del bono de vivienda mecanismos que permiten identificar y prevenir que los expedientes se remitan desde la entidad autorizada de manera incompleta y así evitar reprocesos. Como parte de los mecanismos preventivos se encuentran las validaciones del sistema de información (Sistema de vivienda) en donde las entidades autorizadas digitan los casos, si bien, no todos los requisitos pueden validarse a través del sistema, sí se cuenta con controles para que se incluyan los requisitos asociados a los diferentes propósitos y programas de bono de vivienda. Sin embargo, este mecanismo no asegura que la verificación de los requisitos se haya realizado adecuadamente, solo que se incluya la documentación o información asociada. En este sentido en las entidades autorizadas se procura que una persona sea la que cargue lo requisitos y otra la que los apruebe.

Otro mecanismo, en la revisión de los expedientes, ejecutado por el Departamento de Análisis y control son los formularios de cumplimiento de requisitos que las entidades autorizadas debían utilizar como lista de chequeo para indicar si se han adjuntado todos los requisitos, esto cuando se trabaja con expedientes físicos (2017-2019). Este documento debía llevar el sello de la entidad autorizada y la firma de la persona responsable de la revisión y calificación. Con intención de dar relevancia a la responsabilidad que tiene la persona revisora, se incluye en dicho formulario un apartado referente a las implicaciones de cometer perjurio y donde se declara bajo fe de juramento que la familia que se postula en ese expediente califica como beneficiaria del bono de vivienda y que se consignan todos los requisitos necesarios presentados para la aprobación del bono (Figura 35).

Figura 35. Extracto del formulario de cumplimiento

Consciente de las penas con que se castiga el delito de perjurio, previsto en el artículo 311 del Código Penal y de las responsabilidades y obligaciones inherentes a la administración de fondos públicos, el suscrito XXXX, declaran bajo fe de juramento: Hemos determinado que la familia que se postula con el número de bono XXXX, califica como beneficiario del Bono Familiar de Vivienda y cada uno de los miembros del núcleo familiar. Además hemos verificado que en el expediente se consignan todos los requisitos necesarios para su aprobación.

Nota. Banhvi (2018).

Este formulario se implementó en octubre del 2018 y se mantuvo hasta que se migró al expediente electrónico, en cuyo caso la verificación se hace vía sistema de información.

La revisión de los expedientes que realiza el Departamento de Análisis y control consiste en un muestreo de los casos individuales enviados por las entidades autorizadas, para lo cual se cuenta con un procedimiento específico que define la cantidad de expedientes por extraer, para revisar la conformación y el cumplimiento de requisitos, y es en función de los resultados del muestreo que la población de expedientes de la entidad es aprobada o no aprobada. Existen casos específicos en donde no se realiza muestreo y se debe revisar a totalidad los expedientes remitidos, como son los casos individuales de artículo 59, aquellos en donde se identifican traspasos, los indígenas y los vinculados con proyectos de vivienda.

Pese a los mecanismos anteriormente mencionados, un tema recurrente en las diferentes fuentes consultadas es que sigue habiendo reprocesos de expedientes. Es decir, siguen llegando hasta el banco casos de personas que no cumplen con los requisitos para optar por el bono o expedientes que no fueron revisados adecuadamente y que se requiere más información para poder identificar si aplican para el bono. Este tema se vincula con la calidad de la calificación realizada por las entidades autorizadas, en este sentido, para poder llevar a cabo una revisión exitosa se debe contar con la información que permita

juzgar las condiciones del núcleo familiar que está aplicando al bono, sin embargo, hay información relevante a la cual las entidades autorizadas no tienen acceso y dependen del Banhvi para poder solicitar esa información adicional que aclare la situación. Ejemplo de lo anterior son los traspasos de propiedades, para que una entidad autorizada identifique si la persona solicitante recientemente tuvo un traspaso de propiedad debe consultar al banco, para que este revise en una base de datos y así la entidad pueda solicitar a la persona potencial beneficiaria que facilite la documentación correspondiente. En este sentido es importante indicar que la calificación de la familia no solo depende de la diligencia de la entidad autorizada, sino también de la información con la cual cuenta para poder obtener una calificación adecuada. En el caso de los proyectos de vivienda la situación es similar, con el nuevo sistema implementado se efectúan validaciones de requisitos como se menciona en el apartado 4.2.1.

Otro mecanismo de control, en este caso correctivo, con el cual cuenta el Departamento Técnico consiste en la evaluación de casas individuales conforme procedimiento PN-GPE-SC-PR01-IN01, y de proyectos de vivienda de acuerdo con el procedimiento PN-GPE-SC-PR02-IN01. Esta verificación de campo se orienta al bien final (la vivienda) para la cual se realiza un muestreo y se valora la calidad de la infraestructura de las viviendas, verificando cumplir con las características con que se aprobó el bono, como dimensiones, adecuaciones, material, acabados, condiciones de piso, sistema estructural de la edificación, cubierta, estructura de techo, paredes, entre otros, según una lista de chequeo para casos individuales y para proyectos; también se identifica si la casa está habitada o abandonada. Si en estas visitas se identifica alguna deficiencia, incumplimiento o anomalía se reporta a la entidad autorizada para que aclare, justifique o proceda, según corresponda con la empresa constructora.

Finalmente, es importante mencionar que, si bien el Banhvi atiende consultas o quejas de personas beneficiarias, no existen mecanismos formales para el trámite de estas, algunas llegan vía correo electrónico a la Dirección Fosuvi, otras a la contraloría, por el sitio web o por llamadas telefónicas; pero no aparece un registro de su contenido ni resolución. Situación similar ocurre con el seguimiento a entidades autorizadas donde no se encuentran registros consolidados y actualizados sobre la calidad de las entidades y el control, a través del tiempo, de sus fallos y la dimensión de estos, así como las medidas correctivas necesarias.

Perspectiva de otros actores

La calidad del trámite de los bonos no solo depende del Banhvi, temas como los tiempos se ven afectados por el rol de los otros actores en el proceso, en particular de las entidades autorizadas. Es decir, una vez la persona usuaria entrega en la entidad los requisitos, el tiempo empieza a correr. Cuanto más tiempo dure la entidad en calificar ese expediente y en función de la calidad de esa calificación, el tiempo de espera para la persona postulante va a ser mayor, pues un expediente calificado de manera inadecuada puede conllevar a un reproceso o una filtración.

Entre los principales hallazgos generados de la encuesta aplicada a empresas constructoras-desarrolladoras, en relación con la calidad del proceso de trámite de los proyectos de vivienda, se encuentra que el 80% de las personas consideran que la mayoría de las entidades autorizadas tramitan los expedientes con un nivel de calidad diferente o parcialmente diferente entre ellas, es decir, la gestión del trámite de expedientes no es homogénea entre entidades. Además, el 60% considera la calidad brindada como básica, o sea, cumple con el mínimo establecido, mas no llena las expectativas de las empresas desarrolladoras-constructoras.

En relación con lo anterior, en general, la perspectiva de las personas del Departamento de Análisis y control es que las entidades autorizadas tramitan los expedientes con una calidad básica y son moderadamente eficientes; de la encuesta realizada en este departamento se obtiene que, en promedio, un 85% de los expedientes calificados por las entidades

cumplen con todos los requisitos. Coinciden, además, que la duración del trámite del bono de vivienda varía dependiendo de la entidad autorizada.

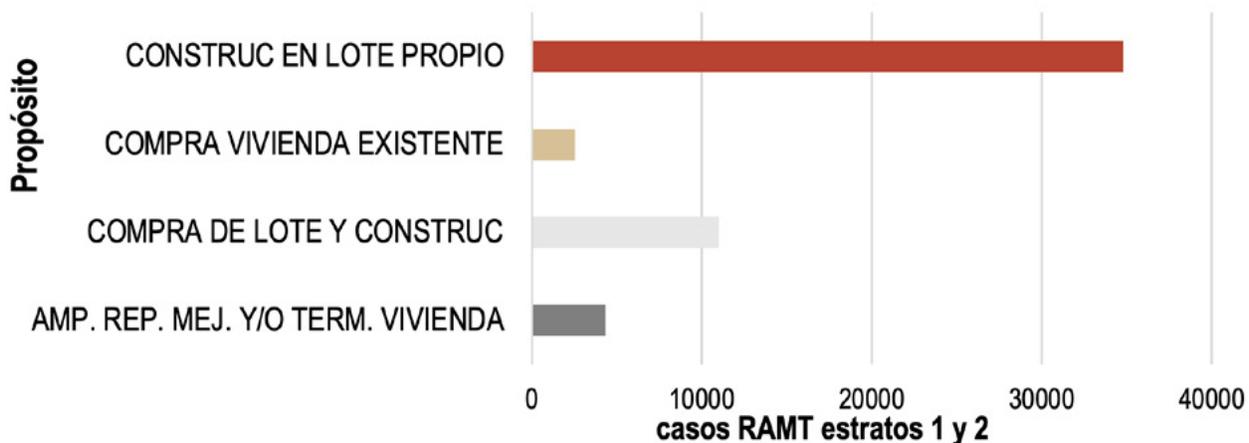
Por otro lado, en las entrevistas con las personas representantes de las entidades autorizadas también se encuentra que perciben la calidad de las empresas constructoras como variable de una a otra, de hecho, las entidades deciden con cuáles desarrolladoras constructoras trabajar con base en su calidad, eficiencia y considerando el factor de riesgo, pues manejar proyectos de vivienda implica, no solo conocimiento, sino capacidad de inversión y una adecuada gestión de varios proyectos a la vez en diferentes etapas.

De lo anterior se evidencia que la calidad no es estándar a lo largo del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, desde el punto de vista de sus actores, aunque este cumple de manera básica o mínima con lo esperado.

4.2.5. RAMT: razones del bajo porcentaje de colocación

El programa de bono de vivienda RAMT (reparación, ampliación, mejora o terminación) tiene el objetivo de “prolongar o restituir la vida útil de las viviendas y facilitar a las familias una mejor calidad de vida” (Banhvi, 2022). Este forma parte de la oferta de propósito de bono de vivienda, el cual en comparación con la construcción en lote propio y compra de lote y construcción, muestra una cantidad de casos en el período de evaluación para los estratos 1 y 2, como se muestra en la Figura 36.

Figura 36. Casos estrato 1 y 2 del 2017 al 2021 para los propósitos de bono de vivienda más populares



Nota: Datos proporcionados por Banhvi (2022).

La identificación de la baja colocación del bono RAMT en relación con el bono de construcción se realiza a partir de la consulta a los actores del proceso de trámite del bono, y los resultados son coincidentes entre estos: personal del Banhvi, de entidades autorizadas y empresas constructoras. Estas razones se resumen en la Figura 37, a continuación.

Figura 37. Razones de la baja colocación de bonos RAMT



Como se mencionó en apartados anteriores, la mayor dificultad enfrentada por la población beneficiaria de estratos 1 y 2 en el trámite del bono consiste en el costo asociado a este, tanto por requisitos como por el tiempo y desplazamientos de la persona usuaria; y, como se indica en la Figura 37, el proceso es similar al de bono para construcción, esto debido a que una remodelación implica el contratar los servicios profesionales de una persona ingeniera, tramitar los planos y gestionar los permisos. por lo que el tema del costo puede constituir una limitante de acceso para las personas estrato 1 y 2 a este propósito particular.

Es también importante señalar que esta población es quien presenta mayor riesgo en términos de vivienda; por ende, no necesariamente el inmueble en donde habitan es adecuado para remodelar, es decir, es de esperar que tenga falencias por atender que no alcancen a ser cubiertas por el bono y que resulta mucho más atractivo y pertinente un bono para construir o comprar en lugar de remodelar. A la vez, esta situación contribuye al poco interés de las empresas desarrolladoras constructoras con respecto a este propósito de bono por el riesgo asociado a intervenir estas viviendas.

4.2.6. Recursos humanos

En cuanto al recurso humano del Fosuvi, específicamente, aquel vinculado con los procesos bajo análisis, el trámite de bono individual y de los proyectos, este se ha mantenido relativamente estable a lo largo del período en estudio, excepto por el año 2017 y, en la actualidad, en su mayoría es personal universitario. Paralelamente la cantidad de bonos tramitados ha fluctuado, como se muestra en la Tabla 47, mostrando un pico en el año 2019, tanto en proyectos como en casos. Para los dos años siguientes, la cantidad de casos disminuye como efecto de los ajustes presupuestarios.

Tabla 47. Personal de Fosuvi vs proyectos y casos tramitados 2017-2021

Año	Personal Fosuvi (análisis y técnico)	Vacantes	Cant. proyectos	Cant. casos
2017	30	-	29	10 670
2018	34	9	35	10 976
2019	33	7	41	12 130
2020	33	6	25	10 698
2021	34	4	25	9018
Promedio			31	10 698

Nota Información tomada de POI 2017-2021 y Memoria institucional 2017-2021.

De la Tabla 47 se puede observar que los años en que más proyectos y casos tramitan son los años con más personal vacante. Al analizar este tema en entrevista con funcionarios del Departamento de Análisis y control y el Departamento Técnico del Fosuvi, de manera general estos manifiestan que la carga de trabajo es alta y que, si bien logran cumplir con sus funciones y responsabilidades, perciben como evidente que faltan recursos.

El tema del recurso humano también se abordó a través de las encuestas incluyendo, además, al personal del Área ejecutora de la dirección Fosuvi y a la Unidad de riesgos, donde se obtiene que un 32% del personal considera que el recurso humano nunca es suficiente o solo algunas veces lo es para ejecutar el proceso de trámite de bonos; y en el caso de proyectos de vivienda esta percepción la tiene el 20% del personal considerando los cuatro departamentos.

Adicionalmente, con el propósito de valorar el recurso humano de las entidades autorizadas, de la encuesta aplicada a estas, se obtiene que el 87% de las personas, vinculadas directamente con el proceso de trámite de bono de vivienda y de proyecto de vivienda, indica que entre sus funciones están aquellas relacionadas con el bono y otras propias de su puesto de trabajo. Mientras que un 13% indica dedicarse únicamente a labores relacionadas con el bono. Además, el 70% de las personas representantes de entidades autorizadas sí han recibido la capacitación suficiente para desempeñar las labores de su puesto de trabajo, relacionadas con el proceso de trámite de bono de vivienda. Un 26% indica haber recibido capacitación parcialmente suficiente y un 4% no haber recibido capacitación suficiente.

4.2.7. Recursos financieros

Por otro lado, respecto al recurso financiero del programa, en primera instancia, se presenta el resumen de ingresos, egresos y saldos en el período de evaluación. Como se aprecia en la Tabla 48, en cada año aparece un saldo igual o mayor al ingreso del período, el cual muestra un comportamiento decreciente. Respecto a este saldo, cabe señalar que el proceso de trámite de bonos individuales y de proyectos no es un proceso anual, de manera que no se puede esperar una ejecución presupuestaria al final de cada año donde el saldo sea cero. Lo importante es que el saldo esté comprometido, es decir, reservado a bonos que están en proceso y que han sido aprobados, por lo cual se debe contar con el recurso económico disponible para asignarlo en el momento que corresponda.

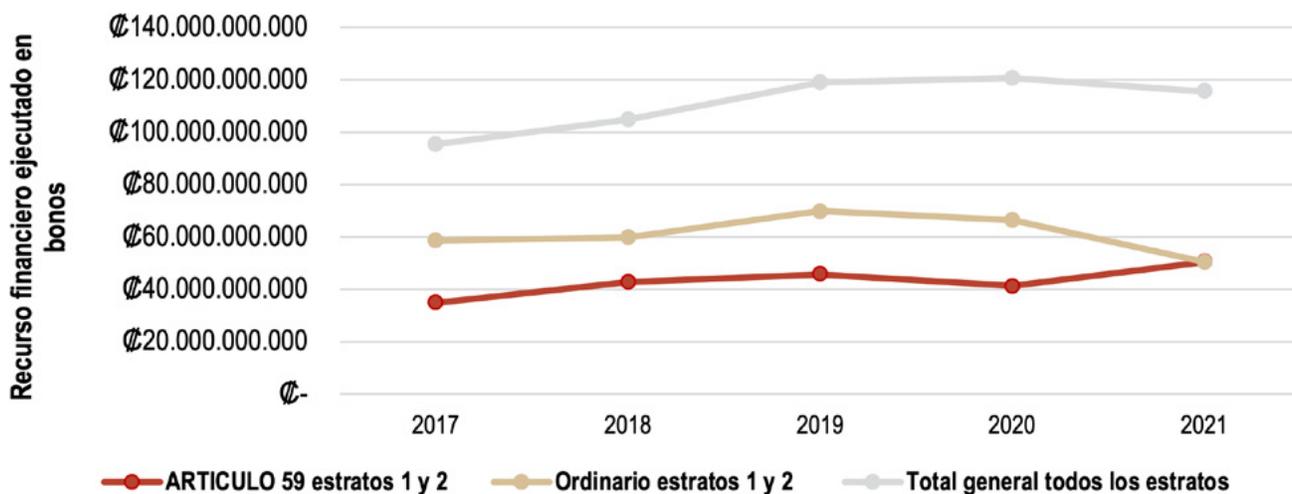
Tabla 48. Personal de Fosuvi vs proyecto y casos tramitados 2017-2021

Año	Saldo del año anterior (millones)	Ingresos del año (millones)	Egresos del año (millones)	Saldo disponible al final del año (millones)	Motivo de saldo
2017	₡ 136 481,40	₡ 111 321,20	₡ 101 369,60	₡ 146 433,10	Dinero comprometido principalmente a proyectos en curso y a bonos no emitidos
2018	₡ 146 433,10	₡ 115 172,70	₡ 116 016,90	₡ 145 588,90	
2019	₡ 145 588,90	₡ 126 357,80	₡ 138 265,40	₡ 133 681,30	
2020	₡ 133 681,30	₡ 110 526,30	₡ 134 271,60	₡ 109 939,80	
2021	₡ 109 939,80	₡ 101 055,00	₡ 108 130,00	₡ 102 864,00	

Nota. Información tomada de Memoria institucional 2017-2021.

A partir del año 2020 hubo modificaciones presupuestarias y aunque se logró el mayor monto de colocación y bonos de los últimos veinte años, como se registra en la Memoria Institucional 2021, fue gracias a una labor del Banhvi para procurar la disponibilidad financiera, así como a recurrir a fondos especiales. Sin embargo, para el 2021, como se muestra en la Figura 38, el presupuesto se contrajo lo que conllevó a menos bonos, al punto que dicho año fue necesario “cerrar las ventanillas”, es decir, no se recibieron más solicitudes de bono.

Figura 38. Recurso financiero del 2017-2021



Nota. Información tomada de Memoria institucional 2017-2021

Si bien para los bonos individuales esta medida implicó que los trámites en proceso en el Banhvi (en fila) disminuyeran, dado que ya no estaban recibiendo solicitudes nuevas y que al banco llegan solo los expedientes para los cuales hay presupuesto, el efecto en los proyectos fue un tanto diferente pues ya venían proyectos madurándose. Como se mencionó en apartados anteriores y, con base en las entrevistas, un proyecto puede tomar en esta etapa hasta dos años y, al no haber presupuesto disponible, debe entonces quedar en espera, lo cual para un proceso que ya lleva años ejecutándose es realmente indeseable, no solo por el tiempo adicional requerido para poder ejecutarlo, sino la espera puede conllevar al vencimiento de

permisos y trámites que se deban renovar y, aún más crítico, la expectativa de todas las familias que conforman la lista de ese proyecto. Esto plantea un panorama complejo para los proyectos.

Si bien la pandemia va quedando atrás, su efecto más la situación fiscal, reducción del Fodesaf y el incremento en precios de material de construcción representa un reto para el Fosuvi. Es importante mencionar que la nueva forma de operar como resultado del ajuste presupuestario, es decir, que el Banhvi reciba solo los casos para los que, mes a mes, tiene presupuesto, puede tener un impacto en la percepción por parte de la población beneficiaria. Es decir, en el escenario anterior (2017-2019) un expediente podía llegar al Banhvi y quedarse en espera hasta que el presupuesto estuviera disponible, eso para efectos del usuario se resume en que el expediente sigue en el Banhvi, lo cual puede llevar a juicios de valor como que el banco no es eficiente; sin embargo, si desde la entidad autorizada se indica que no se puede pasar al Banhvi porque no hay presupuesto, no se podría valorar la eficiencia operativa puesto que el expediente no ha llegado al banco. En otras palabras, el cuello de botella se movió, pero el problema de que los fondos son insuficientes para atender la demanda sigue presente como recurso limitante.

La percepción de las personas funcionarias del departamento de análisis respecto al recurso financiero varía; hay quienes consideran que se dispone de estos recursos con alta frecuencia para atender los expedientes aprobados, mientras que otras personas consideran que algunas veces son suficientes. De igual forma se encuentran quienes consideran que altamente frecuente hay bonos de vivienda en espera, debido a disponibilidad presupuestaria, así como personas que valoran que esto sucede solo algunas veces. Resultados similares se obtienen para el caso de los proyectos de vivienda.

Cabe señalar que la demanda real del bono la perciben las entidades autorizadas y no el banco directamente, por lo cual la suficiencia o deficiencia del recurso financiero va a ser más claramente percibida por dichas organizaciones. En este sentido, el 30,4% de las entidades autorizadas participantes en la encuesta consideran que el recurso económico asignado a ellas nunca es suficiente para atender todas las solicitudes de bonos y un 26,1% considera que algunas veces es suficiente. Congruentemente un 56,5% considera que es altamente frecuente tener trámites de bono de vivienda en espera, debido a la disponibilidad de recursos financieros. Esta situación se vincula no solamente con la cantidad del recurso, sino con la disponibilidad de este en el momento oportuno.

En relación con lo anterior, una de las empresas desarrolladoras constructoras encuestadas plantea “El agravante sigue siendo el presupuesto no te reciben el proyecto porque ya tiene en presupuesto comprometido con otros proyectos”. Esto resulta en una problemática grave porque, como ya se describió en apartados anteriores, la maduración de un proyecto es una etapa no solo de larga duración y tramitología, sino también de inversión en tiempo y recursos para las empresas desarrolladoras-constructoras y de creación de expectativa en la potencial población beneficiaria.

4.3. Impacto

Interrogante: ¿qué cambios o transformaciones se han presentado en las condiciones de vida de las personas que recibieron el subsidio?

Los cambios o transformaciones del programa Fosuvi se ha valorado utilizando el método cuasi experimental de diferencias en diferencias y el método cualitativo. A continuación, se sintetizan los principales hallazgos:

Método cuasiexperimental:

En términos de impacto, el efecto sobre las condiciones de vida de las personas es alto. Los hallazgos permiten identificar una serie de efectos positivos sobre las condiciones de vida de las personas y estos cambios se ven en diferentes áreas:

1. El efecto sobre calidad de la vivienda es bueno, tanto en el estado del piso, como en el estado del techo y las paredes exteriores de la vivienda.
2. El efecto sobre hacinamiento es nulo, tanto para el hacinamiento según dormitorio, como para el hacinamiento según aposento.
3. El efecto de otorgar el bono sobre el mercado laboral varía según la variable en la que se estime el efecto:
 - Se obtiene un efecto positivo sobre la tasa de participación solo para los hombres jefes de hogar. En este caso, el efecto es bueno.
 - Se obtienen efectos negativos sobre el desempleo.
 - No se obtienen efectos sobre las horas de trabajo, por lo que el efecto es nulo.
 - Aumenta la disponibilidad de las personas para trabajar de los hombres, por lo que el efecto es bueno.
4. Los efectos en educación son positivos para los años de educación y si la persona completó secundaria. Para la variable relacionada a si la persona tiene al menos noveno año, el efecto es positivo para las mujeres jefas de hogar. Dado lo anterior, el efecto sobre educación es bueno.

Método cualitativo:

El método cualitativo se utiliza para analizar los cambios en el acceso a servicios y los cambios en otras condiciones de vida de las personas beneficiarias del bono de vivienda:

1. El acceso a educación, como escuelas y colegios, se califica como bueno, pues hay una mejoría superior al 50% en estas variables. Por otra parte, el resultado sobre el acceso a universidades es nulo.
2. Los resultados indican que la mejoría en el acceso a fuentes de empleo es baja, así como para el acceso a transporte público y acceso a centros de abastecimientos, por lo que el resultado de la evaluación es nulo.
3. Existen porcentajes de mejoría altos, para el acceso a centros médicos, áreas verdes y espacios recreativos, por lo cual el resultado de la evaluación es bueno.
4. La mejora en la salud mental y la seguridad por el estado físico de la vivienda son cambios que destacaron las personas entrevistadas, donde el resultado de la evaluación es bueno.

En la Tabla 49 se muestran los principales hallazgos.

Tabla 49. Resultados de la evaluación para el criterio de impacto (estratos 1 y 2)

Variable resultado		Efecto ⁽¹⁾	Resultado de la evaluación
1. Método cuasiexperimental de diferencias en diferencias			
Calidad de la vivienda	Estado del piso	Positivo y significativo	Bueno
	Estado del techo	Positivo y significativo	Bueno
	Estado de las paredes exteriores	Positivo y significativo	Bueno
Hacinamiento	Hacinamiento según dormitorio	Positivo y no significativo	Nulo
	Hacinamiento según aposento	Positivo y no significativo	Nulo
Mercado laboral	Tasa de participación	Positivo y significativo para hombres jefes de hogar	Bueno
		Positivo y no significativo para las demás especificaciones	Nulo
	Tasa de desempleo	Positivo y significativo para hombres	Malo
		Positivo y significativo para las personas que no son jefes de hogar	Malo
		Positivo y significativo para la zona rural	Malo
		Positivo y significativo para las personas afuera de la región Central	Malo
		Positivo y no significativo para las demás especificaciones	Nulo
	Horas trabajadas	Positivo y no significativo	Nulo
	Disponibilidad para trabajar	Positivo y significativo para los hombres	Bueno
		Positivo y significativo para los hombres jefes de hogar	Bueno
Positivo y significativo para las personas que viven fuera de la región Central		Bueno	
Positivo y no significativo para las demás especificaciones		Nulo	
Educación	Años de escolaridad	Positivo y significativo	Bueno
	Completó secundaria	Positivo y significativo	Bueno
	Al menos tiene noveno año	Positivo y significativo para las mujeres jefas de hogar	Bueno
		Positivo y no significativo para las demás especificaciones	Nulo
2. Método cualitativo ⁽²⁾			
Acceso a educación	Escuelas	80%	Bueno
	Colegios	57%	Bueno
	Universidades	14%	Nulo
Acceso a fuentes de empleo		21%	Nulo
Acceso a servicio médico		80%	Bueno
Acceso a centros de cuidado		36%	Nulo
Acceso a transporte público		41%	Nulo
Acceso a áreas verdes o espacios recreativos		53%	Bueno
Acceso a centros de abastecimientos		31%	Nulo

Nota. (1) Se refiere a la dirección del coeficiente, por ejemplo, si es positivo o negativo. Si el coeficiente es significativo, esto indica que hay evidencia estadística para indicar que el bono tiene un efecto sobre la variable dependiente. (2) Se utiliza como referencia la entrevista estructurada y solo se incluyen los resultados para el primer conjunto de variables de acceso.

El detalle de cada uno de los hallazgos, por cada método, se detallan en las siguientes secciones.

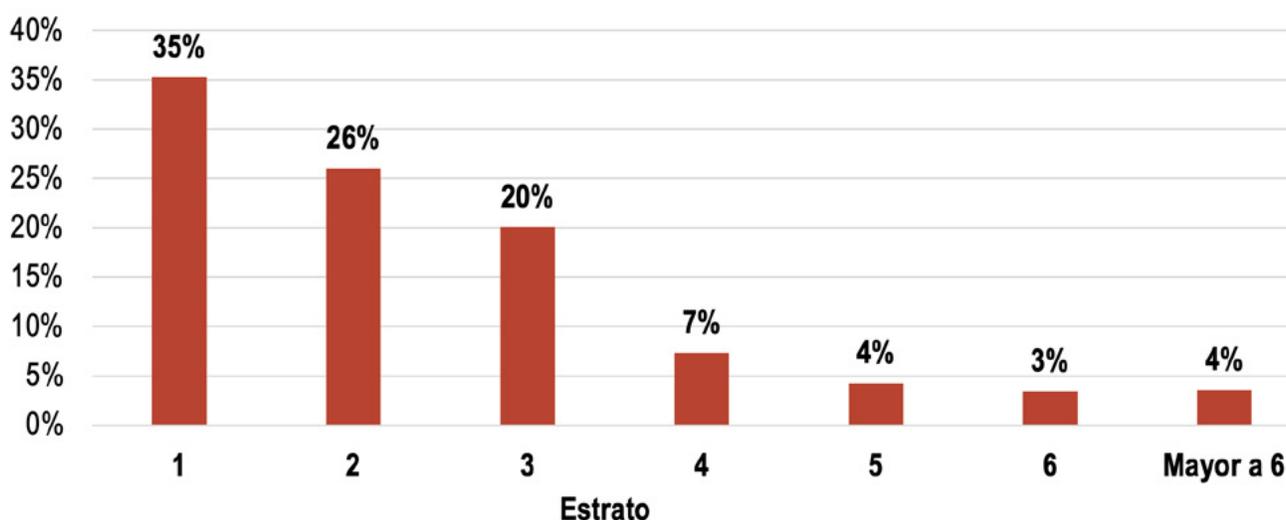
Hallazgos

Método cuasiexperimental de diferencias en diferencias

Estadísticas descriptivas

En la Figura 39 se muestra la distribución de los bonos de vivienda por estrato, utilizando como insumo el panel de datos creado a partir de las encuestas de hogares. Se muestra que alrededor del 60% de los bonos está destinado a los estratos 1 y 2. Luego, al estrato 3 y 4 se han destinado alrededor del 27% de los bonos. A los estratos 5 y 6, se ha destinado una menor cantidad de bonos, alrededor de un 7%. Finalmente, un 4% de los bonos se destinan a estratos mayores. En este caso, ese porcentaje representa filtraciones del programa⁶¹. En los hallazgos de pertinencia del programa, se mencionaron acciones que podrían estar favoreciendo estas filtraciones.

Figura 39. Distribución de bonos de vivienda por estrato de la muestra de las ENAHO 2014-2021



Nota. Se utiliza como referencia la entrevista estructurada y solo se incluyen los resultados para el primer conjunto de variables de acceso. A partir de datos de encuestas de hogares del INEC.

Para el caso de esta evaluación, nos concentramos en los estratos 1 y 2. No obstante, con el fin de hacer pruebas de robustez de los resultados, también se estiman los efectos sobre el total de la muestra. En la Tabla 50 se muestran las estadísticas descriptivas de las observaciones del grupo tratamiento y control⁶². En las filas se indican las variables de interés y, en las columnas, la cantidad de observaciones para el grupo tratamiento y para el grupo no tratado.

Las columnas A y B representan a las observaciones que recibieron bono. En particular, el grupo en la columna A es el grupo tratamiento en estratos 1 y 2, mientras que el grupo en la columna B representa al total de observaciones del grupo tratamiento, es decir, incluye a toda la muestra que recibió bono y no hace la diferenciación por estrato.

Los grupos en las columnas C, D y E forman parte del grupo de observaciones que todavía no han sido tratadas o no lo serán. En particular, el grupo de la columna C corresponde a observaciones que, eventualmente, obtienen el bono antes de recibirlo y que están en los estratos 1 y 2. El grupo de la columna D es similar al grupo C, pero incluye todos los estratos. Finalmente, el grupo de la columna E corresponde a observaciones no tratadas que pertenecen a los estratos 1 y 2 y que nunca han recibido

⁶¹Una filtración corresponde a una entrega del subsidio a personas para las cuales no estaba destinado. Este porcentaje corresponde a observaciones que indicaron que habían recibido el bono y cuyos ingresos en el año de la intervención son mayores al límite del estrato 6.

⁶²Es importante aclarar que ninguna de estas diferencias son estimaciones de impacto de los bonos. Esas diferencias pueden estar explicadas por muchas razones que pueden o no estar relacionadas con el bono de vivienda.

un bono de vivienda en ninguna de las observaciones de la encuesta. La combinación de estos grupos permite estimar cuatro modelos diferentes, que se detallarán más adelante.

En la Tabla 50 puede observarse que las observaciones que forman parte de los grupos tratamiento, es decir, que recibieron el bono, tienen mayores porcentajes de buen estado en el piso, de estado del techo y de estado de las paredes exteriores de la vivienda, en comparación con los menores porcentajes de las observaciones en las columnas que no han recibido el bono. Por ejemplo, en el grupo A, un 67% de las observaciones indican que el estado del piso de la vivienda es bueno, mientras que en el grupo C, solo el 46% indica que el estado del piso es bueno.

Para hacinamiento, las observaciones con bono tienen mayores porcentajes de hacinamiento que los que no han recibido bono. En el grupo A, el porcentaje de hacinamiento por dormitorio es de 6,23%, mientras que en el grupo C el hacinamiento es de 4,81%. Además, el hacinamiento por aposento para el grupo A es de 4,88%, en comparación con el grupo C, en donde se tiene un 2,37%. Al observar con más detalle las variables utilizadas para calcular hacinamiento, se puede señalar que el promedio de personas en la vivienda en el grupo A es de 3,87, mientras que en el grupo C el promedio es de 4,06. No obstante, el promedio de dormitorios por vivienda en el grupo A es de 2,27 en comparación al promedio de 2,52 del grupo C. Una situación similar ocurre cuando se observan los promedios de aposentos de la vivienda en estos grupos.

En la Tabla 50 también se muestran las estadísticas descriptivas del mercado laboral. Las observaciones del grupo en la columna A tienen una participación de 34%, en comparación con el grupo C, que cuenta con una participación de 42%. Además, el grupo A tiene una tasa de desempleo de 20%, en comparación a la tasa de desempleo del 16% del grupo C.

Como se mencionó anteriormente, también se incluyen estadísticas descriptivas para dos variables más relacionadas al mercado laboral, las cuales son las horas trabajadas por semana y la disponibilidad de las personas para trabajar. El promedio de horas trabajadas por semana del grupo A es de 38,18, mientras que para el grupo C es de 32,52. Para el caso de la segunda, la disponibilidad para trabajar es de 18% tanto para el grupo A como para el grupo C. Este valor es muy similar para todos los grupos de la tabla.

Al final de la tabla, se procede a la desagregación de los grupos para otras variables de interés. Por ejemplo, el porcentaje de mujeres en los grupos ronda el 53%. En el caso de la zona, el porcentaje de observaciones en la zona rural es mayor en los grupos tratados que en los grupos controles. En el caso del grupo A, el porcentaje de observaciones con bono en zona rural es de 54%, mientras que en el grupo C es de 46%.

Por otra parte, en el grupo A, el promedio de escolaridad es de cinco años, mientras que en el grupo C es de 5,4 años. Cuando se incluye a los grupos que incluye a toda la muestra, el promedio de escolaridad aumenta. Por último, en el grupo A, el 73% vive afuera de la región Central, mientras que en el grupo C solo el 56%.

Es importante aclarar que ninguna de estas diferencias son estimaciones de impacto de los bonos. Esas diferencias pueden estar explicadas por muchas razones que no tienen que ver con el bono.

Tabla 50. Estadísticas descriptivas de las observaciones

Variables dependientes	(A) Estratos 1 y 2 luego de recibir el bono	(B) Todos los estratos luego de recibir el bono	(C) Estratos 1 y 2 antes de recibir el bono	(D) Todos los estratos antes de recibir el bono	(E) Estratos 1 y 2 que nunca recibieron bono
Calidad de la vivienda					
Piso de la vivienda en buen estado (%)	67%	62%	46%	57%	48%
Techo de la vivienda en buen estado (%)	66%	63%	43%	53%	41%
Paredes exteriores de la vivienda en buen estado (%)	64%	61%	43%	53%	40%
Condición de hacinamiento					
En hacinamiento por dormitorio (%) (1) (2)	6,23%	8,28%	4,81%	4,87%	6,43%
En hacinamiento por aposento (%) (3)	4,88%	6,59%	2,37%	2,81%	3,56%
Variables de hacinamiento					
Número de personas en la vivienda	3,87	4,09	4,06	4,42	3,63
Dormitorios de la vivienda	2,27	2,39	2,52	2,82	2,48
Aposentos de la vivienda	4,07	4,17	4,52	4,95	4,57
Personas por dormitorio (1)	1,74	1,81	1,68	1,65	1,61
Persona por aposento	1,01	1,09	0,95	0,95	0,91
Total de observaciones	369	592	1435	3062	48 216
Mercado laboral					
Tasa de participación (%)	34%	49%	42%	56%	42%
Tasa de desempleo (%)	20%	13%	16%	10%	16%
Horas trabajadas por semana	38,18	42,72	32,52	41	36,02
Disponibilidad para trabajar	18%	17%	18%	18%	17%
Total de observaciones mayores de 15 años	284	443	1070	2423	37 791
Total de observaciones en fuerza laboral	97	216	448	1352	15 686
Total de observaciones ocupadas	78	188	375	1223	13 132
Distribución de las observaciones por otras variables					
Mujeres	53%	53%	54%	52%	53%
Zona rural	54%	46%	41%	32%	33%
Escolaridad (4)	5,0	5,7	5,4	7,0	6,4
Región Central	27%	28%	44%	49%	52%
Afuera de la región Central	73%	72%	56%	51%	48%
Total de observaciones	369	592	1435	3062	48 216

(1) Para esta variable se pierden observaciones de un mismo hogar porque se reportan 0 dormitorios en la vivienda, por lo que no se puede calcular el hacinamiento según dormitorio y esto genera se pierdan observaciones en todos los grupos. En el total de tratados y en el total de tratados en estratos 1 y 2 se pierden cinco observaciones, en el total de controles candidatos a bono se pierden 16 observaciones, en el total de controles candidatos a bono en estrato 1 y 2 se pierden diez observaciones y en el total de controles que nunca recibieron el bono en -estrato 1 y 2 se pierden 569 observaciones.

(2) El hacinamiento por dormitorio se refiere a la relación entre el número de personas que residen en una vivienda y el número de cuartos disponibles exclusivos para dormir. Se considera que una vivienda presenta esta condición cuando la habitan más de tres personas por dormitorio (INEC, 2013).

(3) El hacinamiento por aposento se refiere a la relación entre el número de personas que residen en una vivienda y el número de aposentos que tiene la vivienda. Se considera que una vivienda presenta esta condición cuando la habitan más de dos personas por aposento (INEC, 2013).

(4) Para esta variable en el total de controles candidatos a bono se pierden cinco observaciones, en el total de controles candidatos a bono en estrato 1 y 2 se pierden diez observaciones y en el total de controles que nunca recibieron el bono en estrato 1 y 2 se pierden 569 observaciones.

Nota. Datos de INEC.

Efectos sobre la calidad de la vivienda

Las estimaciones del efecto de los bonos sobre las variables de calidad de la vivienda, cambios en la condición de hacinamiento y las variables del mercado laboral se realizaron utilizando cuatro modelos diferentes.

Dentro de estos modelos, es importante tomar en consideración las distinciones entre grupos. Los grupos A y B corresponden a observaciones tratadas, sin embargo, la diferencia entre ellos radica en que el grupo A corresponde únicamente a los estratos 1 y 2.

Los grupos C, D y E corresponden a observaciones no tratadas. En el grupo C se incluyen a las personas en estratos 1 y 2 antes de recibir el bono, en el grupo D se incluyen todos los estratos antes de recibir el bono y, en el grupo E, se incluyen a las personas en estratos 1 y 2 que nunca recibieron el bono. La principal diferencia entre el grupo C y el E radica en que los individuos del grupo E nunca recibieron el bono.

A continuación, se detallan los grupos que incluye cada modelo:

- **El modelo 1 toma como observaciones tratadas al grupo A y como observaciones no tratadas la suma de las observaciones de los grupos C y E.** Es decir, estamos comparando observaciones que pertenecen a los estratos 1 y 2 (grupo A), con el grupo C y E, que corresponden a observaciones en estrato 1 y 2, que en ese espacio temporal aún no habían recibido el bono en estratos 1 y 2 (grupo C), o que nunca han recibido el bono en estratos 1 y 2 (grupo E).
- **El modelo 2 toma como observaciones tratadas al grupo A y como observaciones no tratadas al grupo C.** Es decir, comparamos las observaciones en estratos 1 y 2 que han recibido el bono (grupo A) con todas aquellas observaciones que nunca han recibido el bono de vivienda en estratos 1 y 2 (grupo C).
- **El modelo 3 toma como observaciones tratadas al grupo B y como observaciones no tratadas a la suma de las observaciones de los grupos D y E.** Es decir, comparamos a las observaciones que recibieron bono en cualquier estrato (grupo B), con observaciones que, en ese espacio temporal, aún no habían recibido el bono en cualquier estrato (grupo D) y con todas aquellas observaciones que nunca lo han recibido en estratos 1 y 2 (grupo E).
- **El modelo 4 toma como observaciones tratadas al grupo B y como observaciones no tratadas al grupo D.** Es decir, comparamos a las observaciones de cualquier estrato que han recibido el bono (grupo B) con observaciones que, en ese espacio temporal, aún no habían recibido el bono en cualquier estrato (grupo D).

Es importante resaltar que, tanto el modelo 1 como el modelo 2 estiman los efectos sobre las observaciones que pertenecen a los estratos 1 y 2, de forma independiente. La distinción entre ambos modelos consiste en que el modelo 1 incluye más observaciones no tratadas, dado que incluye el grupo E.

Por otra parte, el modelo 3 y el modelo 4 estiman los efectos sobre el total de observaciones, sin diferenciar por estrato. La distinción entre ambos modelos consiste en que el modelo 2 incluye más observaciones no tratadas, dado que incluye el grupo E.

La razón por la que se estiman varios modelos se debe a que se busca comparar los resultados y considerar si varían cuando se cambia la cantidad de observaciones que se incluyen en cada modelo. A lo largo de la discusión de los resultados, se les da mayor énfasis a los del modelo 1, debido a que es uno de los modelos que incorpora más observaciones en estratos 1 y 2, población objetivo en donde se centra la evaluación.

En la Tabla 51 se muestra el efecto total del bono sobre el estado del piso, el estado del techo y el estado de las paredes exteriores, para los cuatro modelos definidos. Para analizar estos resultados se debe considerar el nivel de significancia estadística asociada a cada coeficiente, así como su magnitud.

Se dice que un efecto es significativo estadísticamente cuando la evidencia estadística muestra que la probabilidad de equivocarse (rechazar que el efecto es cero cuando realmente no lo es) es baja. Para que el lector haga sus conclusiones, ponemos en las tablas tres niveles de significancia, una cuando la probabilidad de equivocarse rechazando que el efecto es cero es 1%, 5% y 10%, respectivamente. Cuando no se indica el nivel de significancia, implica que la probabilidad de que el coeficiente sea cero es relativamente alta (mayor al 10%). Por ejemplo, si el coeficiente asociado a la variable tratamiento (la persona recibe el bono de vivienda) es positivo y es significativo al 1%, esto se traduce en que existe una probabilidad de apenas un 1% de concluir que el resultado es positivo cuando realmente no lo es.

Por otro lado, la magnitud del coeficiente (en la Tabla 51, el efecto total del bono) nos dice en cuántos puntos porcentuales (p.p), por ejemplo, aumenta la probabilidad de que la calidad del piso sea buena, en lugar, de que no lo sea (estar en una categoría de regular o mala).

Los hallazgos obtenidos señalan que los efectos de otorgar un subsidio a los hogares sobre el estado del piso, el estado del techo y el estado de las paredes exteriores son positivos y significativos para todas las especificaciones al 1% de significancia. En este caso, la probabilidad de que una persona tenga un buen estado del piso de la vivienda aumenta en 34 p.p cuando recibe el bono de vivienda. Un incremento similar en la probabilidad ocurre para el estado del techo y el estado de las paredes, con 38 y 40 p.p, respectivamente.

Al comparar, parece que los efectos en los estratos 1 y 2 son un poco mayores que los efectos para las observaciones que incluyen todos los estratos, debido a que los coeficientes son más altos. Al comparar el modelo 1 y 3, las diferencias entre los coeficientes son estadísticamente significativas, mientras que las diferencias entre los efectos del modelo 2 y 4 no son significativas⁶³. Esto significa que existe evidencia estadística significativa que indica que el efecto del bono sobre la calidad de la vivienda es mayor para las personas que pertenecen a los estratos 1 y 2.

⁶³ Aun restando dos veces el error estándar del coeficiente del modelo 1, por ejemplo, continúa siendo mayor que el coeficiente del modelo 3.

Tabla 51. Efecto total de los bonos de vivienda sobre las variables de calidad de vivienda

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Estado del piso	0,340***	0,219***	0,276***	0,206***
Error estándar	(0,0290)	(0,0469)	(0,0211)	(0,0315)
Estado del techo	0,382***	0,362***	0,282***	0,308***
Error estándar	(0,0299)	(0,0473)	(0,0188)	(0,0332)
Estado de las paredes	0,406***	0,308***	0,319***	0,256***
Error estándar	(0,0280)	(0,0455)	(0,0204)	(0,0320)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3 639

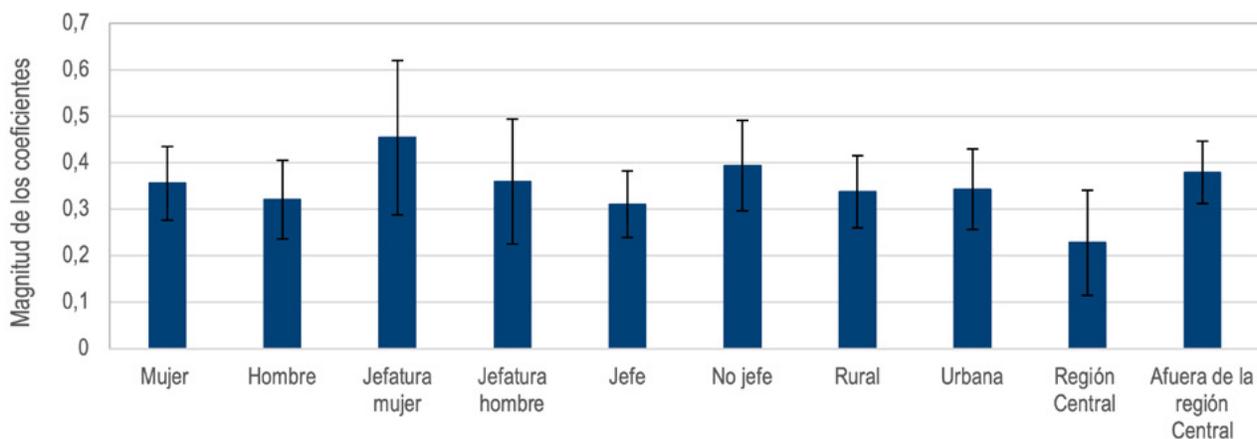
(1) ***representa significancia al 1%. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Datos de INEC.

Al desagregar el impacto para la variable de estado del piso, se obtienen efectos positivos y estadísticamente significativos, tanto para mujeres como para hombres (ver Figura 33). Parece que los efectos son un poco mayores para las mujeres porque los coeficientes son más altos. En el Anexo 17 se muestra que esto ocurre en todos los modelos.

Además, en la Figura 40, se puede observar que, al separar los efectos para el sexo de la jefatura de hogar, si la persona es jefe de hogar o no y por zona, también se obtiene significancia en los coeficientes al 1%. En el caso de la región, todos los efectos son positivos y estadísticamente significativos. En particular, las diferencias para la región Central y afuera de la región Central son estadísticamente significativas.

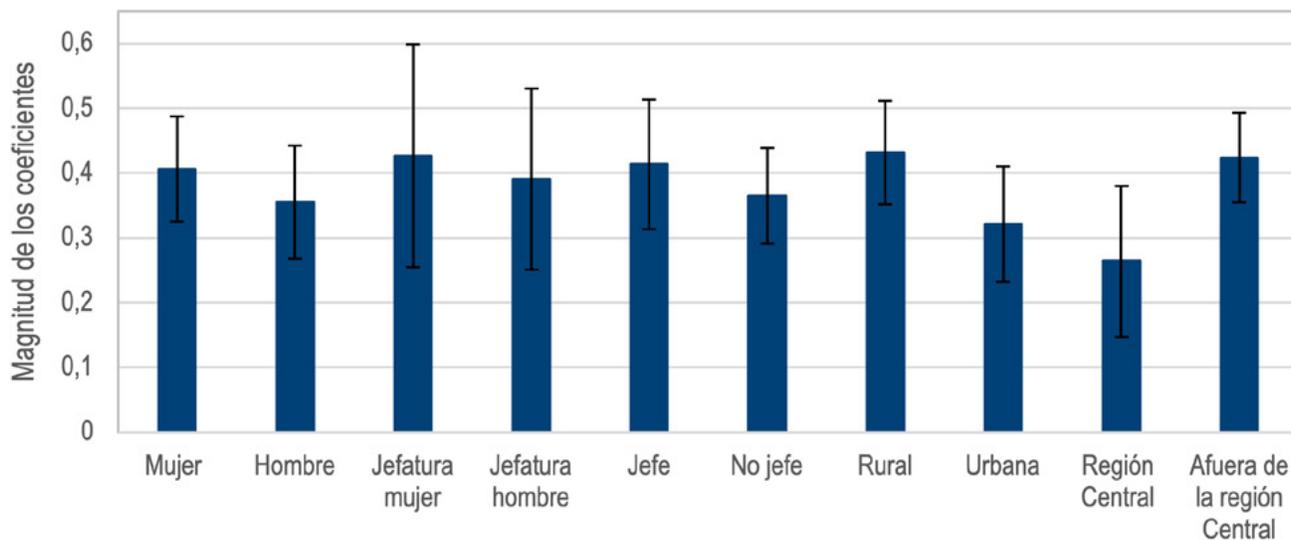
Figura 40. Efectos heterogéneos sobre el estado del piso para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color azul representa la significancia de los coeficientes al 1%.

Para la variable de estado del techo, por sexo de la persona, sexo de la persona jefa de hogar y si la persona es jefa de hogar se encuentran resultados positivos y significativos al 1%. Al parecer los efectos son mayores para la zona rural que para la zona urbana. Asimismo, los efectos son mayores afuera de la región Central (ver Figura 41). Estos efectos son mayores para las personas beneficiarias del bono en los estratos 1 y 2 y son estadísticamente significativos que para el total de la muestra.

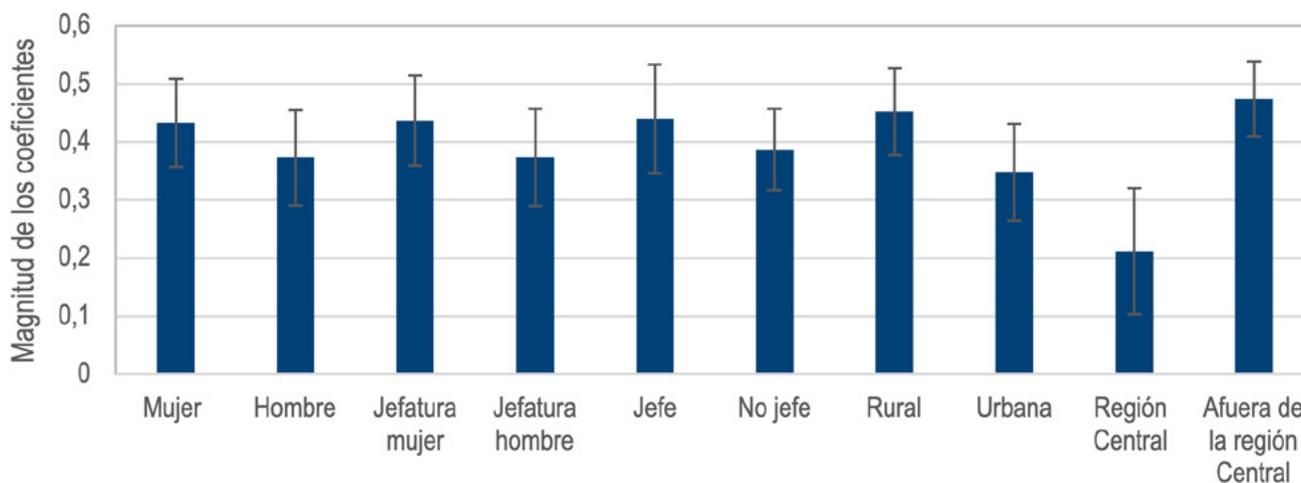
Figura 41. Efectos heterogéneos sobre el estado del techo para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color azul representa la significancia de los coeficientes al 1%.

Para el caso de las paredes exteriores de la vivienda, cuando se realiza la separación de los efectos por sexo, sexo de la jefatura del hogar, si la persona es jefa de hogar o no, por zona y por región, se encuentra que todos los coeficientes son significativos al 1%. Además, el efecto es alto para las personas que habitan afuera de la región Central para los estratos 1 y 2 (ver Figura 42).

Figura 42. Efectos heterogéneos sobre el estado de las paredes exteriores para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color azul representa la significancia de los coeficientes al 1%.

Efectos sobre la condición de hacinamiento

En la Tabla 52 se muestran los efectos sobre el hacinamiento según dormitorio y el hacinamiento según aposento para los estratos 1 y 2. El valor del coeficiente indica la probabilidad de que aumente la condición de hacinamiento cuando la persona recibe el bono. En general, los coeficientes son de pequeños en magnitud y no existen diferencias estadísticamente significativas al 5%. Lo anterior, indica que el bono no tiene efectos sobre ninguna de las dos clases de hacinamiento en donde se evaluó el efecto.

Es importante señalar que el resultado también es robusto cuando se estima el efecto del bono para el total de la muestra (que tiene mayor cantidad de observaciones). Los resultados se muestran en el Anexo 17.

Tabla 52. Efectos de los bonos de vivienda sobre el hacinamiento según dormitorio y hacinamiento según aposento

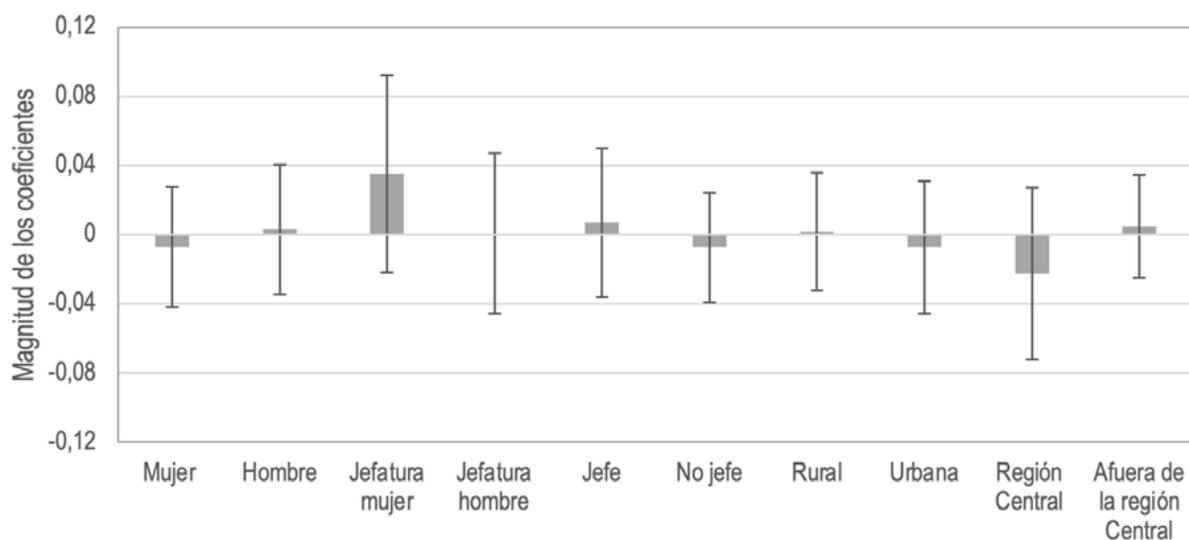
	Hacinamiento según dormitorio		Hacinamiento según aposento	
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 1	Modelo 2
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Los que recibieron bono en estratos 1 y 2	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(A)	(A)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	-0,00243	0,0227	0,0114	-0,00294
Error estándar	(0,0128)	(0,0162)	(0,0108)	(0,00483)
Total de observaciones	49 877	1798	49 877	1 798

(1) Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Datos de INEC.

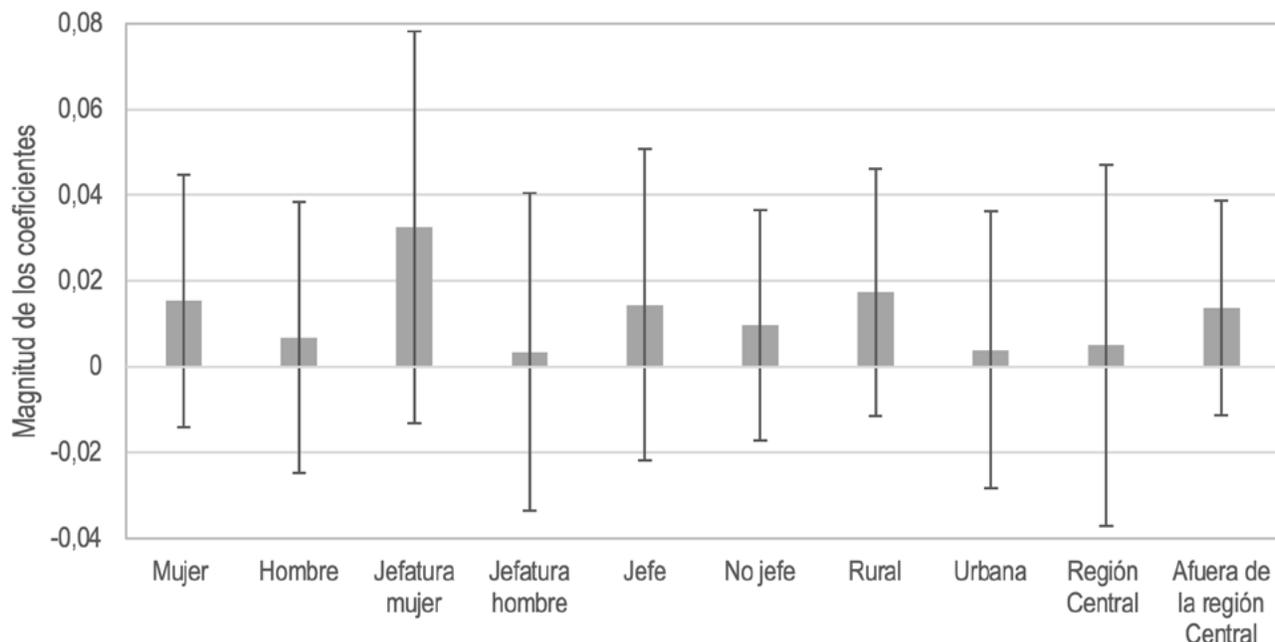
En ambas clases de hacinamiento no se encuentran efectos significativos para las diferentes especificaciones que se estimaron. Es decir, no aparece evidencia estadística para señalar que el bono tiene un efecto sobre el hacinamiento, cuando se hace la diferencia por sexo, por sexo de la jefatura, si la persona es jefe de hogar o no, por zona o por región. En las Figuras 43 y 44 se muestran estos efectos.

Figura 43. Efectos heterogéneos sobre la condición de hacinamiento según dormitorio para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color gris indica que el coeficiente no es significativo.

Figura 44. Efectos heterogéneos sobre la condición de hacinamiento según aposento para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color gris indica que el coeficiente no es significativo.

Efectos sobre el mercado laboral

En la Tabla 53 se muestran los resultados de las estimaciones para las variables del mercado laboral. En este caso, el coeficiente obtenido indica si aumenta la probabilidad de que la persona participe en el mercado laboral una vez que recibe el bono de vivienda. O bien, si aumenta la probabilidad de estar desempleada cuando recibe el subsidio.

Para la variable dependiente de horas trabajadas, el coeficiente indica el aumento porcentual promedio en las horas trabajadas por las personas, mientras que, para la última variable, el coeficiente indica si aumenta la probabilidad de incrementar la disposición a trabajar por parte de la persona cuando recibe el bono de vivienda.

En el caso de participación laboral se obtienen coeficientes cercanos a cero y no significativos (ver Tabla 53). Al separar por sexo, sexo de la jefatura del hogar, si la persona es jefa de hogar o no, por zona o región tampoco se encuentra significancia en los coeficientes para los estratos 1 y 2 (ver Figura 45).

Tabla 53. Efectos de los bonos de vivienda sobre las variables del mercado laboral

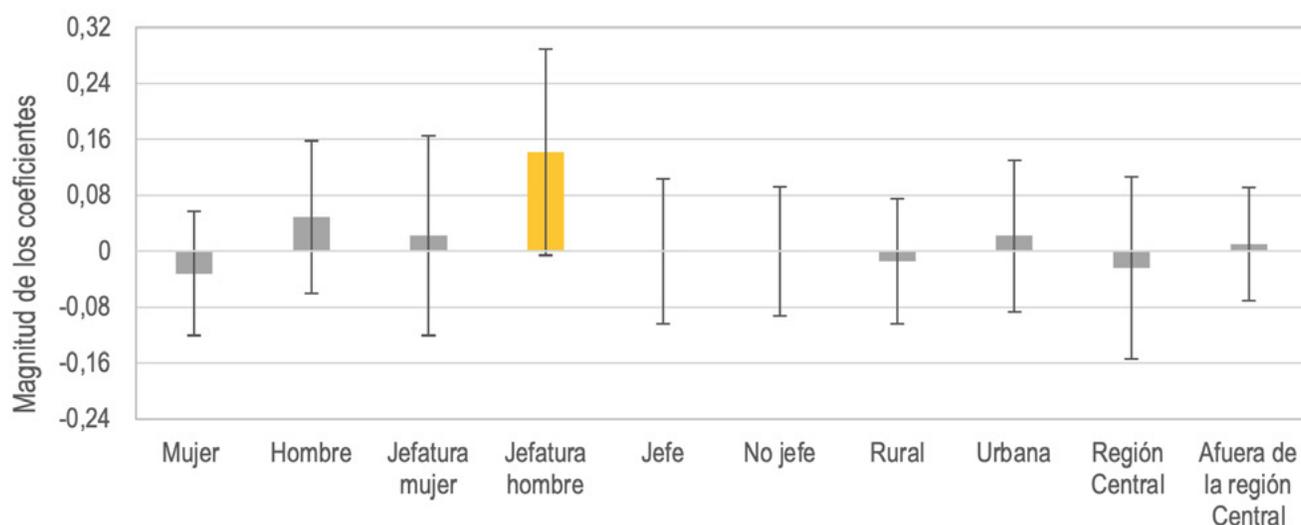
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Tasa de participación en la fuerza laboral	0,000103	0,0473	0,0243	0,00807
Error estándar	(0,0346)	(0,0528)	(0,0238)	(0,0333)
Total de observaciones	29 822	1120	31 270	2568
Tasa de desempleo	0,0504**	0,0606*	0,0325**	0,0232
Error estándar	(0,0206)	(0,0310)	(0,0150)	(0,0212)
Total de observaciones	39 051	1 353	40 555	2857

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Logaritmo de las horas trabajadas	0,0318	0,00446	0,0969*	0,0917
Error estándar	(0,110)	(0,123)	(0,0565)	(0,0592)
Total de observaciones	11 174	370	12 089	1285
Disponibilidad para trabajar	0,0398	0,0525	0,0670***	0,0651*
Error estándar	(0,0304)	(0,0499)	(0,0251)	(0,0388)
Total de observaciones	27 964	1000	28 602	1638

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Datos de INEC.

Figura 45. Efectos heterogéneos sobre la tasa de participación para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Amarillo 10% o gris no significativo.

En general, los efectos en participación en el mercado laboral son similares cuando se estiman los efectos con los modelos 1 y 2 (incluyen estrato 1 y 2), que cuando se estiman con el modelo 3 y 4 que incluyen más observaciones (ver Anexo 17)⁶⁴.

En la Tabla 53 se puede visualizar que los efectos sobre la tasa de desempleo son positivos y cercanos a cero. Los efectos son estadísticamente significativos para los coeficientes del efecto total del bono de vivienda para los modelos 1, 2 y 3. En el caso del modelo 1 los efectos son significativos al 5% y en el modelo 2 son significativos al 10%. Lo anterior indica que, al parecer, el bono de vivienda aumenta la probabilidad de que una persona esté desempleada, para los estratos 1 y 2.

El coeficiente que explica la variable de la tasa de desempleo es positivo y significativo al 5%. La magnitud del coeficiente indica que otorgar el bono aumenta la probabilidad de que una persona esté desempleada en 5%.

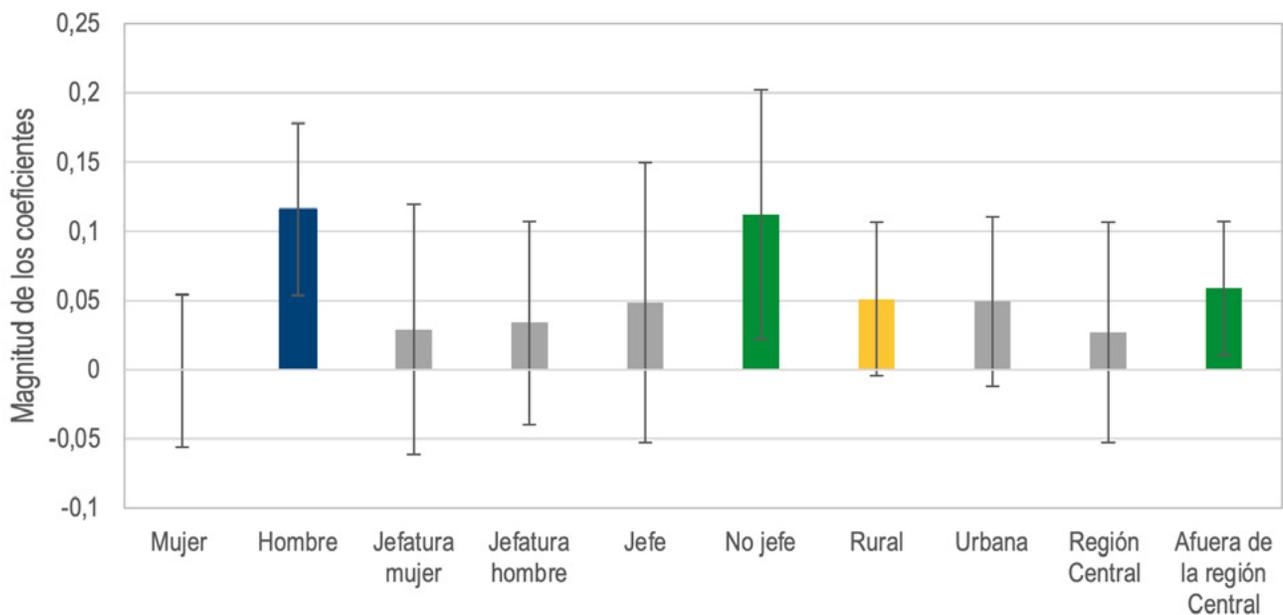
En la Figura 46 se muestra la desagregación de los resultados. Los hallazgos indican que otorgar el bono tiene un efecto mayor para los hombres que para las mujeres, debido a que los coeficientes son mayores y el coeficiente es estadísticamente significativo para las personas de estratos 1 y 2. Esto significa que otorgar un bono de vivienda aumenta la probabilidad de que los hombres estén desempleados, mientras que sobre las mujeres no se observa un efecto.

⁶⁴ En la Tabla A 17.6 del Anexo 17 se muestra que en los modelos 3 y 4, los coeficientes son positivos, pero cercanos a cero y no son significativos, lo cual indica que no se le puede atribuir un efecto de los bonos de vivienda a la participación de las personas en el mercado laboral. Al hacer las separaciones de los efectos, se observa un efecto positivo y significativo para las personas que no son jefes de hogar. Además, existe un efecto positivo y significativo para las personas que viven afuera de la región Central.

Además, la separación de los efectos por sexo de la jefatura del hogar no muestra coeficientes significativos. No obstante, existe evidencia estadística para señalar que el bono aumenta la probabilidad de estar desempleado para las personas que no son jefas de hogar, debido a que los coeficientes son positivos y estadísticamente significativos para los estratos 1 y 2 (ver Figura 46). Este resultado es consistente cuando se estima el efecto sobre el total de personas que recibieron el bono, debido a que los coeficientes de los modelos 3 y 4 son significativos al 5% (ver Anexo 17).

Por otra parte, cuando se desagregan los resultados por zona, se observa un efecto positivo en zona rural. Esto significa que, al parecer otorgar un bono de vivienda aumenta la probabilidad de que una persona que habita en zona rural esté desempleada. Ahora bien, algo similar se observa al separar los efectos para región, donde otorgar el bono puede aumentar la probabilidad de que una persona que vive afuera de la región Central esté desempleada. Lo mismo ocurre para la mayoría de los modelos que se estimaron⁶⁵.

Figura 46. Efectos heterogéneos sobre la tasa de desempleo para los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Azul 1%, verde 5%, amarillo 10% o gris no significativo.

En la Tabla 53 se muestran los efectos sobre el logaritmo de las horas trabajadas. En general, los coeficientes son positivos y no hay evidencia para señalar que son estadísticamente significativos. Únicamente es significativo al 10% para el modelo 3. Esto indica que otorgar un bono de vivienda no tiene un efecto sobre las horas trabajadas de las personas en los estratos 1 y 2, pero que puede tener efectos positivos sobre la cantidad de horas para las personas de estratos mayores.

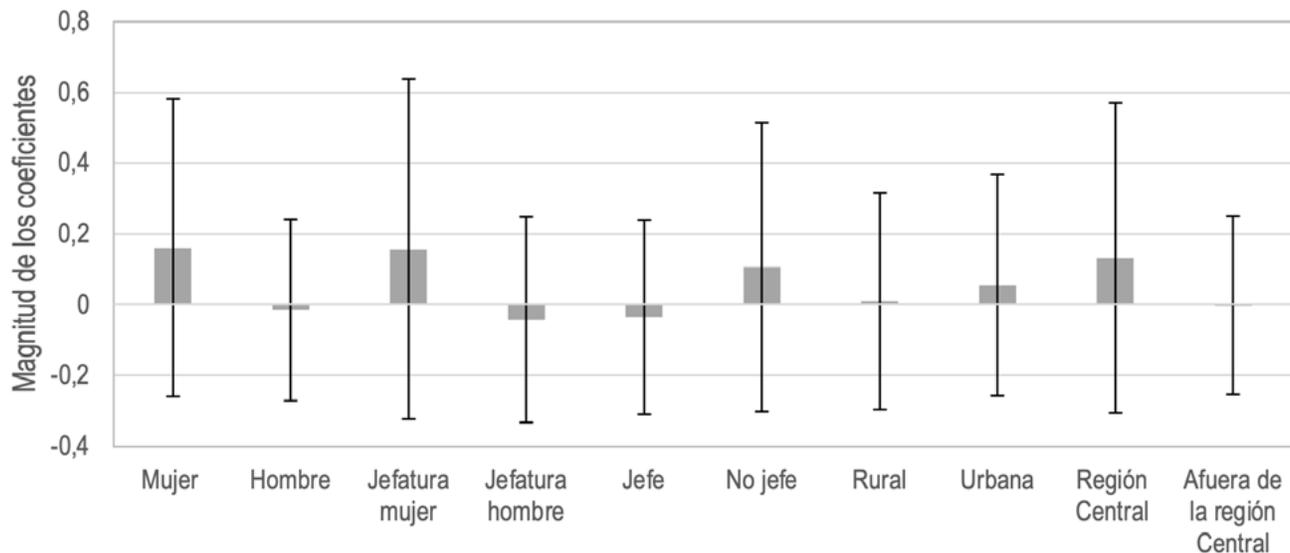
Al estimar la especificación por sexo, se obtienen coeficientes positivos, pero no son significativos para los estratos 1 y 2 (ver Figura 47)⁶⁶. En cuanto a jefatura del hogar, no se observan efectos significativos en horas trabajadas para los estratos 1 y 2. De forma similar ocurre cuando se estiman las especificaciones por zona⁶⁷. Además, cuando se hace la desagregación por región no se encuentran efectos que sean significativos. Estos resultados reafirman que otorgar el bono no tiene efectos sobre la cantidad de horas trabajadas de las personas que reciben el subsidio y que pertenecen a los estratos 1 y 2.

⁶⁵ Únicamente en el modelo 3 se observa una diferencia para la zona urbana, no obstante, el valor del coeficiente también es cercano a cero.

⁶⁶ Al ampliar la muestra y estimar el modelo 3 y 4, sí hay evidencia para indicar que aumentan las horas trabajadas por las mujeres (ver tabla A17.8 del Anexo 17).

⁶⁷ La especificación únicamente es estadísticamente significativa para el total de la muestra de las personas que recibieron el bono y que viven en zona rural. Esto significa que hay efectos cuando positivos sobre la zona rural, cuando se incluye al total de la muestra (que incluye estratos más altos).

Figura 47. Efectos heterogéneos sobre el logaritmo de las horas trabajadas para los estratos 1 y 2



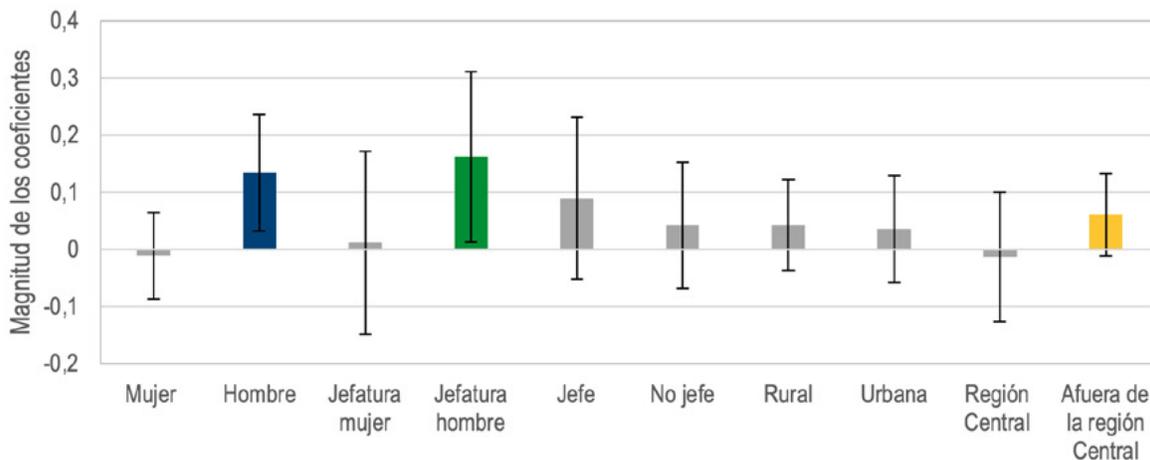
Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. El color gris indica que los coeficientes no son significativos.

En la Tabla 53 también se muestran los efectos de otorgar un bono de vivienda sobre la disponibilidad para trabajar de las personas. En este caso, brindar el subsidio de vivienda, no tiene efecto sobre la disponibilidad para trabajar de las personas. Únicamente, se obtiene como resultado efectos positivos y estadísticamente significativos al 1% para el modelo 3.

Ahora bien, en la Figura 48, se desagregan los resultados para diferentes especificaciones. Al realizar las estimaciones por sexo, se obtiene evidencia de que el bono aumenta la disponibilidad para trabajar de los hombres de los estratos 1 y 2. Esto se debe a que el coeficiente es positivo y significativo. Además, existe un efecto positivo sobre la disposición a trabajar de los hombres jefes de hogar, ya que en el modelo 1 el coeficiente es positivo y significativo, en comparación con las jefas mujeres⁶⁸.

En la especificación para jefe de hogar, no hace diferencia si la persona es o no jefa de hogar, debido que no hay significancia estadística en los coeficientes. Algo similar ocurre cuando se hace la desagregación por zona, es decir, no se le puede atribuir al bono un efecto sobre la disponibilidad para trabajar, caracterizando a las personas por zona. Por otra parte, hay un efecto positivo sobre la disponibilidad por trabajar para las personas que viven afuera de la región Central.

Figura 48. Efectos heterogéneos sobre la disponibilidad para trabajar en los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Azul 1%, verde 5%, amarillo 10% o gris no significativo.

⁶⁸ Un resultado similar se obtiene para el modelo 3, en donde se incluye al total de personas que reciben bono (ver Tabla A17.9 del Anexo 17).

Efectos sobre educación

En la Tabla 54 se muestran los efectos de otorgar un bono de vivienda sobre las tres variables dependientes utilizadas en educación. Los coeficientes indican el aumento porcentual promedio en los años de educación, la probabilidad de que una persona finalice secundaria y la probabilidad de que una persona cuente con al menos noveno año.

Los resultados indican que para los estratos 1 y 2, otorgar un bono de vivienda aumenta los años de educación promedio de las personas y aumenta la probabilidad de que las personas finalicen secundaria, con una significancia estadística de 1% y 5%, respectivamente. Esto apunta a que una persona que recibió un bono de vivienda al iniciar el colegio tiene, en promedio, un 13% más años de educación que una persona que no recibió el subsidio. Asimismo, si una persona recibe el bono, aumenta su probabilidad de terminar secundaria en alrededor de 4,9% con respecto a una persona que no recibió el subsidio. Por otra parte, no hay suficiente evidencia estadística para afirmar que aumente la probabilidad de finalizar noveno año cuando la persona recibe el subsidio en los estratos 1 y 2.

Al observar los efectos totales del bono sobre el total de la muestra, se obtienen coeficientes positivos y estadísticamente significativos para las tres variables. En este caso, otorgar el bono de vivienda aumenta en menor cantidad los años de educación para el total de la muestra. Es decir, hay un efecto mayor cuando solo se estiman los efectos sobre los estratos 1 y 2.

Tabla 54. Efectos de los bonos de vivienda para cada variable dependiente en educación

	Logaritmo de los años de educación	La persona finalizó secundaria	La persona tiene al menos noveno
Efecto total del bono sobre los estratos 1 y 2	0,131***	0,0498**	0,0412
Error estándar	(0,0395)	(0,0248)	(0,0272)
Total de observaciones	46 835	54 404	54 451
Efecto total del bono sobre el total de la muestra	0,0961***	0,0545***	0,0464**
Error estándar	(0,0255)	(0,0189)	(0,0194)
Total de observaciones	110 541	125 200	125 301

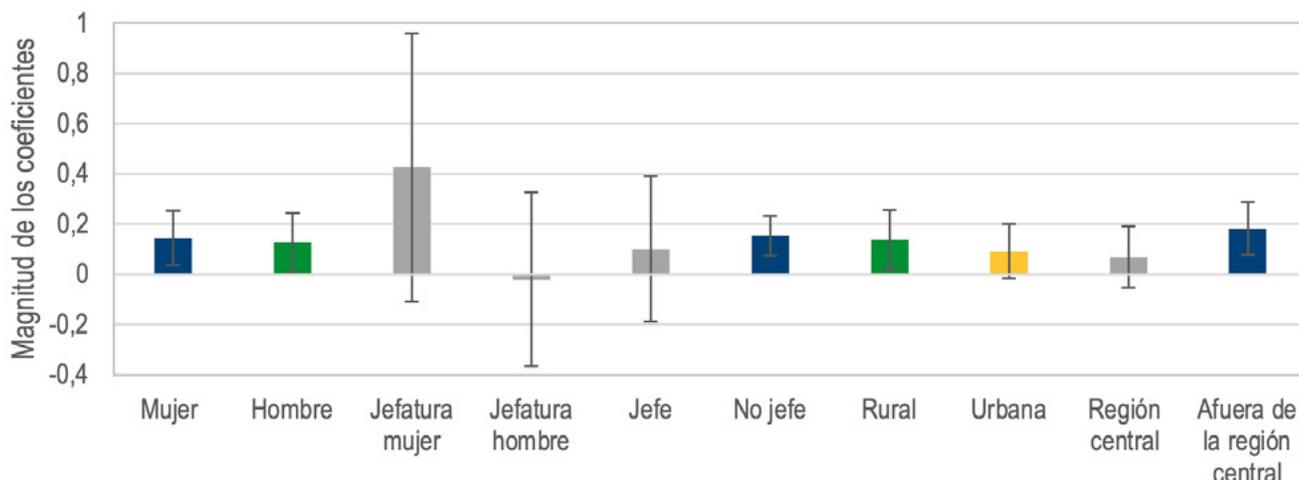
***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Datos de INEC.

Al separar los efectos para la variable de años de educación se observan coeficientes positivos y significativos por sexo. Esto significa que otorgar el subsidio aumenta los años de educación, tanto de las mujeres como de los hombres. No obstante, no se observan efectos significativos por el sexo de la jefatura del hogar. Por otra parte, se observa que el efecto para personas que no son jefes de hogar es positivo y estadísticamente significativo. Es decir, los años de educación aumentan para las personas que no son jefes de hogar, cuando reciben el bono de vivienda (ver Figura 49).

Asimismo, otorgar el bono tiene efectos positivos sobre los años de educación de las personas que habitan tanto en zona rural, como en zona urbana. Además, el efecto es positivo y significativo para las personas que viven afuera de la región Central. En este caso, las personas que viven afuera de la región Central aumentan sus años de educación promedio al recibir el subsidio (ver Figura 49). Esto aplica tanto para los estratos 1 y 2 como para el total de la muestra (ver Anexo 17).

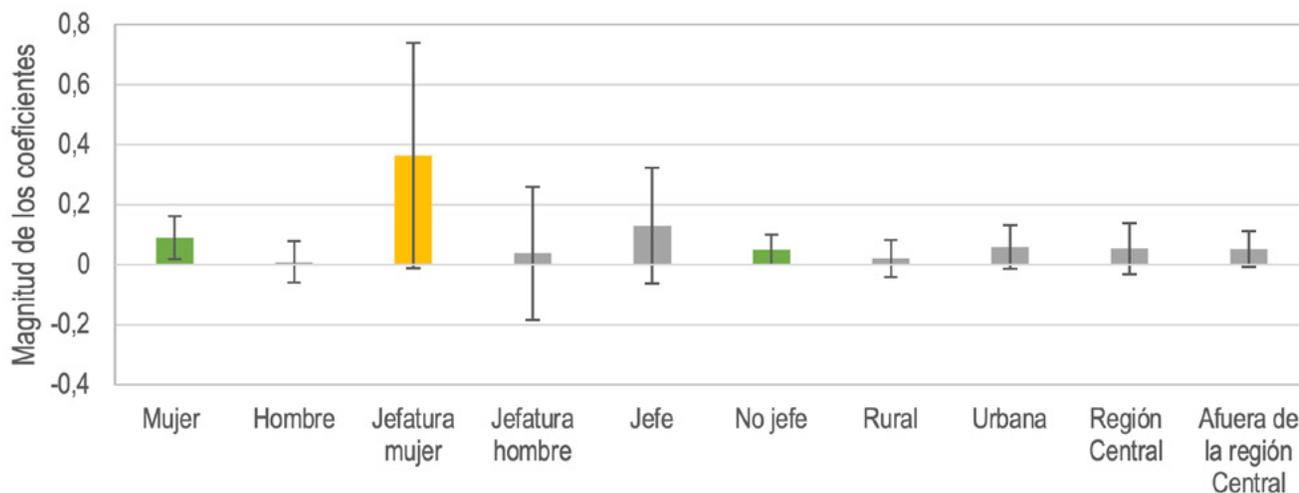
Figura 49. Efectos heterogéneos sobre el logaritmo de los años de educación en los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Azul 1%, verde 5%, amarillo 10% o gris no significativo.

Para la variable dependiente que indica si la persona finaliza secundaria, también se realizó la separación de los resultados. Al analizar las estimaciones por sexo, hay evidencia estadística para indicar que las mujeres tienen mayor probabilidad que los hombres de finalizar secundaria cuando reciben el subsidio de vivienda para los estratos 1 y 2. En este caso, el coeficiente es positivo y significativo al 5% (ver Figura 50).

Figura 50. Efectos heterogéneos sobre la variable “la persona finalizó secundaria” en los estratos 1 y 2

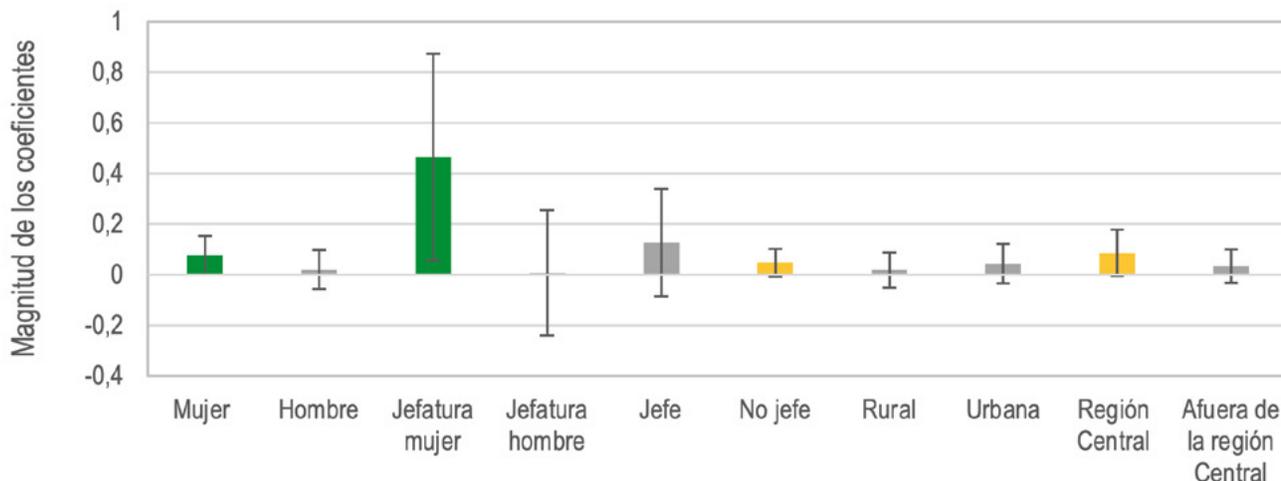


Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Verde 5%, amarillo 10% o gris no significativo.

Asimismo, en la Figura 51 se muestran los efectos separados para la variable dependiente que indica si la persona tiene al menos noveno año de colegio. Hay evidencia para señalar que otorgar el bono de vivienda aumenta la probabilidad de que las mujeres tengan al menos noveno año. Además, hay evidencia para señalar que la probabilidad de que las mujeres jefas de hogar completen al menos noveno año en los estratos 1 y 2 aumenta cuando reciben el bono, debido a que el coeficiente es positivo y significativo.

Por otra parte, al observar los resultados para las personas que no son jefes de hogar, hay evidencia estadística que indica que otorgar el bono de vivienda aumenta la probabilidad de que las personas que no son jefes de hogar completen al menos noveno año de colegio. Por último, por zona no se observan efectos significativos, pero al parecer hay un efecto positivo y significativo para las personas que viven en la región Central (ver Figura 51).

Figura 51. Efectos heterogéneos sobre la variable “al menos terminó noveno” en los estratos 1 y 2



Nota. Las estimaciones corresponden al modelo 1. Los colores representan la significancia de los coeficientes. Verde 5%, amarillo 10% o gris no significativo.

Método cualitativo

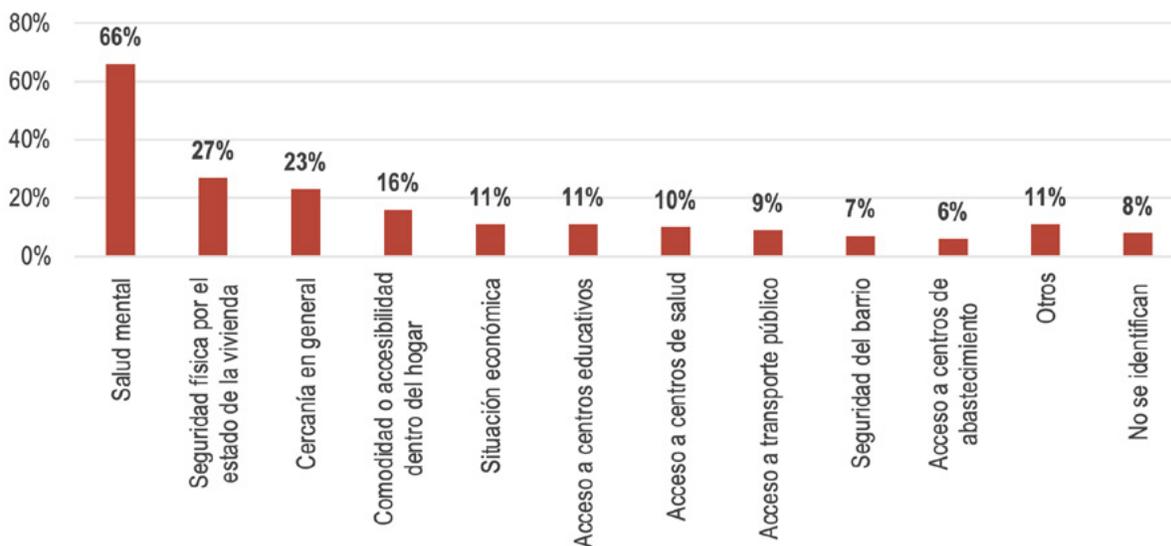
Entrevista semiestructurada a personas beneficiarias

La entrevista semiestructurada se llevó a cabo sobre cinco grupos distintos: personas con ingresos medios, personas adultas mayores, personas en situación de emergencia, personas indígenas y personas con situación de discapacidad.

En total, se recopilaron 70 respuestas de personas, de las cuales, 22 corresponden a hombres y 48 a mujeres. Dentro de las muestras, 18 personas son del grupo de ingresos medios, 17 del grupo de personas adultas mayores, 17 del grupo de situación de extrema necesidad o en una situación de emergencia, 1 persona del grupo indígena y 17 contaban con un bono de situación de discapacidad.

Las respuestas respecto al cambio en las condiciones de vida después de recibir el bono de vivienda se agruparon en 12 categorías. En la Figura 52 se muestra el porcentaje de mejora en las condiciones de vida.

Figura 52. Condiciones de vida que mejoraron



Nota. Datos proporcionados en la entrevista semiestructurada por parte de las personas beneficiarias.

La principal condición de vida que mejoró fue la salud mental. Alrededor del 66% de las personas indicaron una mejora en su salud mental. En este caso, las personas aludieron a la estabilidad familiar que les brindó el contar con una casa propia. Además, indicaron que ahora viven con menos preocupaciones, se sienten más cómodas, seguras y resguardadas.

Asimismo, las personas beneficiarias enfatizaron la importancia que tiene para ellos el hecho de poder criar a los hijos en casa propia, con toda la seguridad que ello les proporciona. Alrededor de tres personas afirmaron que la relación familiar y matrimonial mejoró una vez obtenido el subsidio. Un caso particular mencionó que no es lo mismo vivir en una casa de madera con comején que en una casa con materiales de buena calidad.

También existen otras situaciones que mejoraron, tales como: la situación económica, la comodidad o accesibilidad dentro del hogar (especialmente en personas adultas mayores) con una mejora de un 11% y un 16%, respectivamente. La seguridad física por el estado de la vivienda y seguridad del barrio, también se indican como una mejora en, aproximadamente, el 27% de los entrevistados. Las PAM mencionan que la obtención de la vivienda constituye un motivo de orgullo y satisfacción personal, pues trabajaron mucho para ello. Además, existe una satisfacción con la estética del hogar ya que la casa es “más bonita”.

El acceso a la vivienda también influyó en la percepción de estabilidad con una mejora en la cercanía, en general, al centro de la ciudad, en un 23%. Del mismo modo, la percepción de estabilidad influyó a que varias personas indicaran que tienen planes de mejoras futuras para la casa. En general, la mayoría de las personas entrevistadas, es decir, un 76% no identifican situaciones que se hayan mantenido o empeorado luego de haber recibido el bono.

Es importante mencionar que, con el fin de que las personas beneficiarias comprendieran de mejor manera la pregunta, se les ejemplificaba cuáles condiciones podrían estar cambiando, por ejemplo, el acceso a servicios de salud, a centros educativos, entre otros. No obstante, las respuestas que más surgieron de forma natural fueron la mejora en la salud mental y la seguridad que les proporcionó el tener una vivienda.

Por otra parte, dos personas entrevistadas indicaron que la obtención de la vivienda constituyó un cambio muy radical de vida, por algunos aspectos negativos que se presentaron. Indican que el cambio fue difícil y se vio acompañado con la mudanza a una zona lejana. Una de las personas indicó que su salud mental y física se vio deteriorada en gran medida por la lejanía, la falta de comida y la falta de lugares de cuidado para los niños. La situación los ha hecho sentirse muy distanciados del acceso a servicios, especialmente del servicio hospitalario.

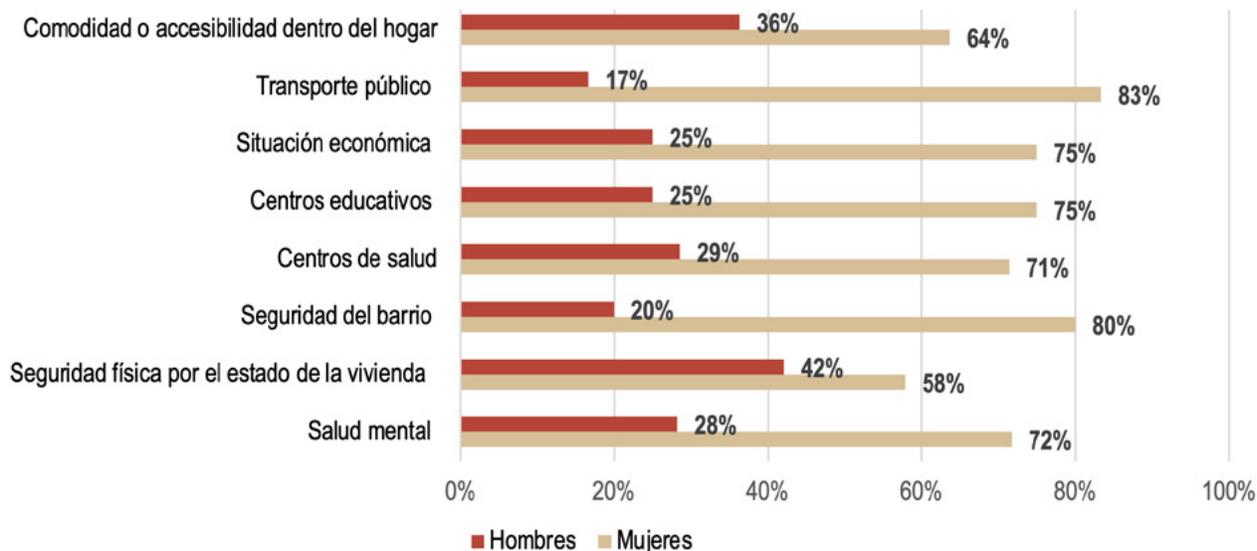
Además, existe otro grupo de personas, alrededor del 7%, que indican que se sienten cómodos y seguros con el lugar, pero este se encuentra más lejos de los centros de salud y otras instancias, como bancos y farmacias. En el caso de la cercanía a los centros educativos, un 11% de los entrevistados afirmaron una mejora, en contraste con un 4% que indicaron una desmejora en esta categoría.

El 13% de las personas beneficiarias indican que la situación económica se ha mantenido de la misma forma luego de la obtención del bono. En algunos casos, las personas indican que la situación económica sigue estando igual de difícil y que perciben que la situación del país cada vez los afecta más en términos presupuestarios. El 11% indicó que la situación económica mejoró, mientras que un 1% señaló que su situación económica había empeorado.

En la categoría de “otros” se agruparon algunas características que fueron mencionadas de forma individual por las personas entrevistadas. Por ejemplo, una persona señaló la mejora al acceso de agua potable, al mejor acceso a las áreas de recreación, mayor privacidad y una mejora en el clima. En el caso particular del acceso a centros de abastecimiento, únicamente, el 6% indicaron una mejora en el acceso a estos.

En la Figura 53 se muestra la distribución de las mejoras en las condiciones más mencionadas, según el sexo. En este caso, se puede apreciar que, en general, las mujeres entrevistadas expresaron un porcentaje de mejoras mayor al de los hombres. Las principales diferencias porcentuales en términos de sexo se evidencian en la seguridad del barrio, el transporte público y la cercanía a centros educativos en conjunto con la situación económica.

Figura 53. Distribución de las mejoras en las condiciones de vida según sexo de la persona



* El cálculo porcentual se hace sobre el total de mejoras que se indicaron en cada categoría de forma tal que sean categorías complementarias entre sí.

Nota. Datos proporcionados en la entrevista semiestructurada por parte de las personas beneficiarias.

Entrevista estructurada a personas beneficiarias

Las entrevistas estructuradas del cuestionario 2 -en donde se incluyeron preguntas relacionadas al acceso a servicios- fue completado por 58 personas, de las cuales 42 corresponden a mujeres y 16 a hombres. De las 58 respuestas, 14 se completaron de forma autoadministrada, es decir, las personas beneficiarias lo llenaron por medio del enlace enviado en la aplicación de WhatsApp y 44 fueron administrados por medio de llamada telefónica⁶⁹.

La Tabla 55 muestra una lista de situaciones que podrían presentar las familias antes y después de recibir el bono de vivienda, clasificando las respuestas con las siguientes categorías: (1) no tenían esa situación antes de recibir el bono; (2) la situación empeoró a pesar de recibir el bono; (3) la situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono; (4) la situación se resolvió parcialmente después de recibir el bono y (5) la situación se resolvió totalmente luego de recibir el bono.

En la última columna de la Tabla 55 se calcula el porcentaje de personas que tenían la problemática o necesidad antes de recibir el bono de vivienda. La tabla organiza las situaciones en tres conjuntos de variables con el fin de facilitar el análisis de los cambios.

En el primer conjunto, se incluyen las principales variables de interés relacionadas con el acceso a servicios. En este grupo se encuentra la falta de fuentes de empleo, las inadecuadas vías de acceso, la escasez de servicio de transporte público cerca, la falta de cercanía a centros médicos, centros de salud, universidades, colegios, escuelas, áreas de recreación y comercios. Algunos de los datos que más llaman la atención en este grupo corresponde al 84% de las personas encuestadas que indican la falta de fuentes de empleo. Además, el 83% indicó que había inadecuadas vías de acceso al hogar, como calles y aceras. El 64% respondió la falta de universidades cerca, el 55% la falta de áreas de recreación y el 48% indica la escasez del servicio de

⁶⁹ Para lograr concretar las 44 entrevistas telefónicas, fue necesario hacer un total de 380 llamadas, es decir, para este cuestionario se tuvo una tasa de respuesta del 12%.

transporte público cerca. En el caso de la falta de fuentes de empleo, por ejemplo, solo un 15% de las personas encuestadas indican que su situación mejoró.

En el segundo conjunto se incluyen variables relacionadas al acceso a servicios básicos que se brindan directamente al hogar, como la falta de servicio de recolección de basura, falta de electricidad, alumbrado público, falta de agua potable y falta de acceso a internet y a telefonía. En este caso, un 38% de las personas manifestaron que tenían problemáticas relacionadas a la falta de servicio de recolección de basura y la falta de acceso a internet celular. Los porcentajes de las problemáticas en este grupo antes de recibir el bono se encuentran entre el 14% y el 38%. En este caso, llama la atención la mejora percibida en el servicio de agua potable y acceso a telefonía celular, en donde, alrededor del 20% de las personas encuestadas indicaron una mejoría en la situación.

En el tercer conjunto, se incluyen problemáticas relacionadas al riesgo, como la exposición de la familia al vivir en un vecindario peligroso, en una casa ubicada en una zona vulnerable o la exposición de la familia al estar ubicada cerca de un ambiente contaminado. Alrededor del 40% de las personas encuestadas indicaron que tenían una problemática relacionada con que el vecindario era peligroso. En este caso, alrededor del 25% de las personas encuestadas reportaron una mejoría en este aspecto.

Tabla 55. Necesidades, problemáticas y acceso a servicios antes y después de recibir el bono de vivienda

Situación	1. No tenían esa situación antes de recibir el bono	2. La situación empeoró a pesar de recibir el bono	3. La situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono	4. La situación se resolvió parcialmente después de recibir el bono	5. La situación se resolvió totalmente luego de recibir el bono	Total	% Personas que tenían el problema antes de recibir el bono (2+3+4+5)
Conjunto 1: acceso a servicios							
Falta de fuentes de empleo	15,5%	32,8%	36,2%	12,1%	3,4%	100%	84%
Inadecuadas vías de acceso (como calles y aceras) a la casa	17,2%	10,3%	32,8%	22,4%	17,2%	100%	83%
Falta de universidades cerca	36,2%	3,4%	50,0%	5,2%	5,2%	100%	64%
Falta de áreas de recreación cercanas (parques, plazas, entre otras)	44,8%	6,9%	22,4%	8,6%	17,2%	100%	55%
Había poco servicio de transporte público cerca	51,7%	8,6%	20,7%	6,9%	12,1%	100%	48%
Falta de centros de cuidado como los CEN-CINAI cerca	58,6%	5,2%	24,1%	5,2%	6,9%	100%	41%
Falta de centros médicos cerca	63,8%	6,9%	1,7%	8,6%	19,0%	100%	36%
Falta de colegios cerca	69,0%	3,4%	8,6%	5,2%	13,8%	100%	31%
Falta de escuelas cerca	79,3%	1,7%	0,0%	6,9%	12,1%	100%	21%

Situación	1. No tenían esa situación antes de recibir el bono	2. La situación empeoró a pesar de recibir el bono	3. La situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono	4. La situación se resolvió parcialmente después de recibir el bono	5. La situación se resolvió totalmente luego de recibir el bono	Total	% Personas que tenían el problema antes de recibir el bono (2+3+4+5)
Falta de servicios y comercios cercanos (pulperías, supermercados)	67,2%	5,2%	13,8%	6,9%	6,9%	100%	33%
Conjunto 2: acceso a servicios básicos que se brindan directamente al hogar							
Falta de servicio de recolección de basura	62,1%	5,2%	15,5%	10,3%	6,9%	100%	38%
Falta de electricidad	77,6%	1,7%	1,7%	1,7%	17,2%	100%	22%
Falta de alumbrado público	67,2%	3,4%	10,3%	5,2%	13,8%	100%	33%
Falta de acceso a internet celular	62,1%	6,9%	12,1%	8,6%	10,3%	100%	38%
Falta de acceso a internet residencial	67,2%	5,2%	13,8%	5,2%	8,6%	100%	33%
Falta de acceso a telefonía celular	69,0%	5,2%	3,4%	8,6%	13,8%	100%	31%
Falta de acceso a telefonía residencial	86,2%	3,4%	6,9%	1,7%	1,7%	100%	14%
Falta de agua potable	75,9%	0,0%	1,7%	5,2%	17,2%	100%	24%
Conjunto 3: variables relacionadas a situaciones de riesgo							
El vecindario era peligroso (delincuencia, violencia, robos y asaltos, entre otros).	60,3%	1,7%	10,3%	20,7%	6,9%	100%	40%
La casa estaba ubicada en una zona de inundaciones, deslizamientos u otros desastres.	79,3%	0,0%	3,4%	0,0%	17,2%	100%	21%
La casa estaba ubicada cerca de botaderos de basura, ríos contaminados, derivados del petróleo, etc.	82,8%	0,0%	0,0%	3,4%	13,8%	100%	17%

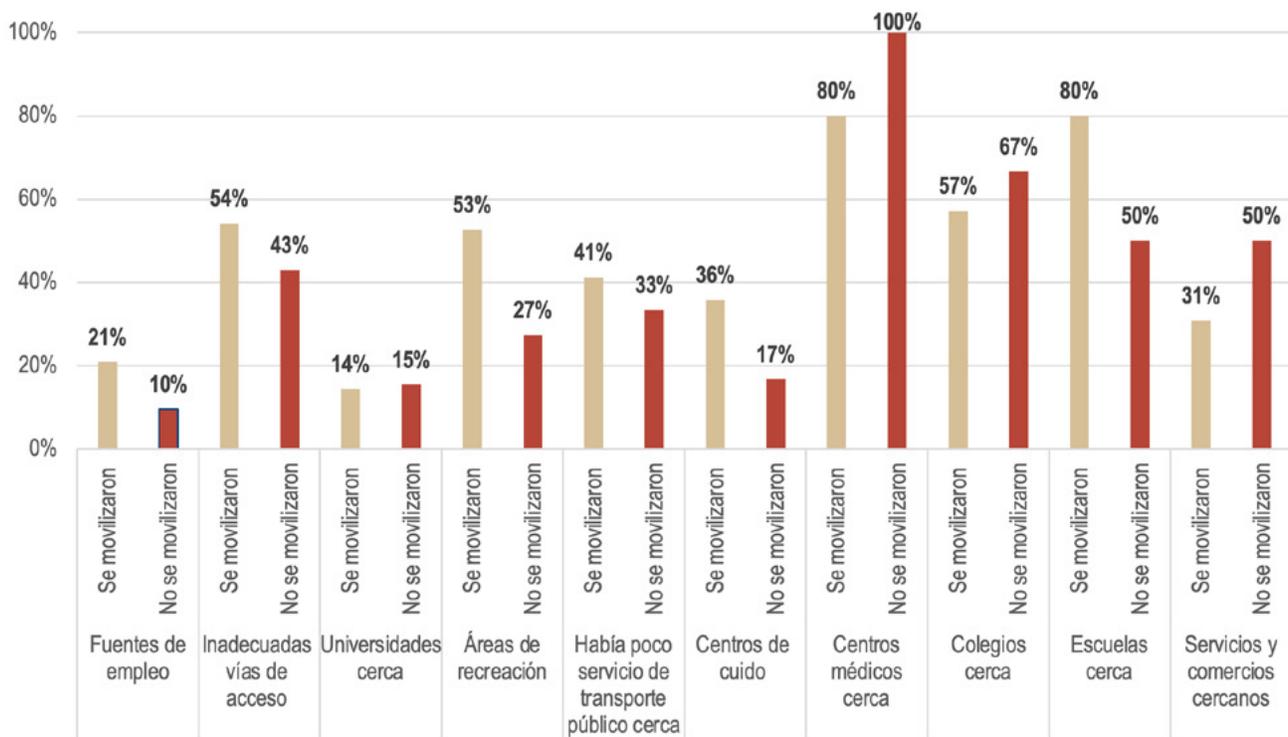
Nota. Información de las entrevistas estructuradas a personas beneficiarias.

En los siguientes gráficos se muestran, para cada conjunto de variables, los porcentajes de personas que enfrentaban alguna problemática y que su situación mejoró parcial o totalmente después de recibir el bono de vivienda. **Los gráficos analizan de forma más detallada las variables mostradas en la Tabla 55. Con el fin de hacer un análisis más profundo, en cada gráfico se distingue entre si las personas se movilizaron o no se movilizaron luego de recibir el subsidio.** Si se movilizaron es porque indicaron en la encuesta que después del bono viven en el mismo barrio, en otro barrio del mismo cantón o en otro cantón. Caso contrario, las personas que no se movilizaron indicaron en la encuesta que no se trasladaron de lugar (no se trasladaron a otra casa).

En total, 31 personas indicaron haberse movilizado al recibir el bono de vivienda, mientras que 23 personas no se movilizaron⁷⁰.

En la Figura 54 se muestra el porcentaje de mejora en las situaciones para el primer conjunto de variables de acceso. En este caso, parece ser que en cada categoría la mejora en las problemáticas es muy similar para las personas que se movilizaron, en comparación con quienes no se movilizaron después de recibir el bono. Por ejemplo, en fuentes de empleo, un 21% de las personas que se movilizaron vieron una mejora parcial o total en contraste con una mejora del 10% para las personas que no se movilizaron.

Figura 54. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos de los siguientes problemas y que su situación mejoró parcial o totalmente al recibir el bono. Primer conjunto de variables de acceso



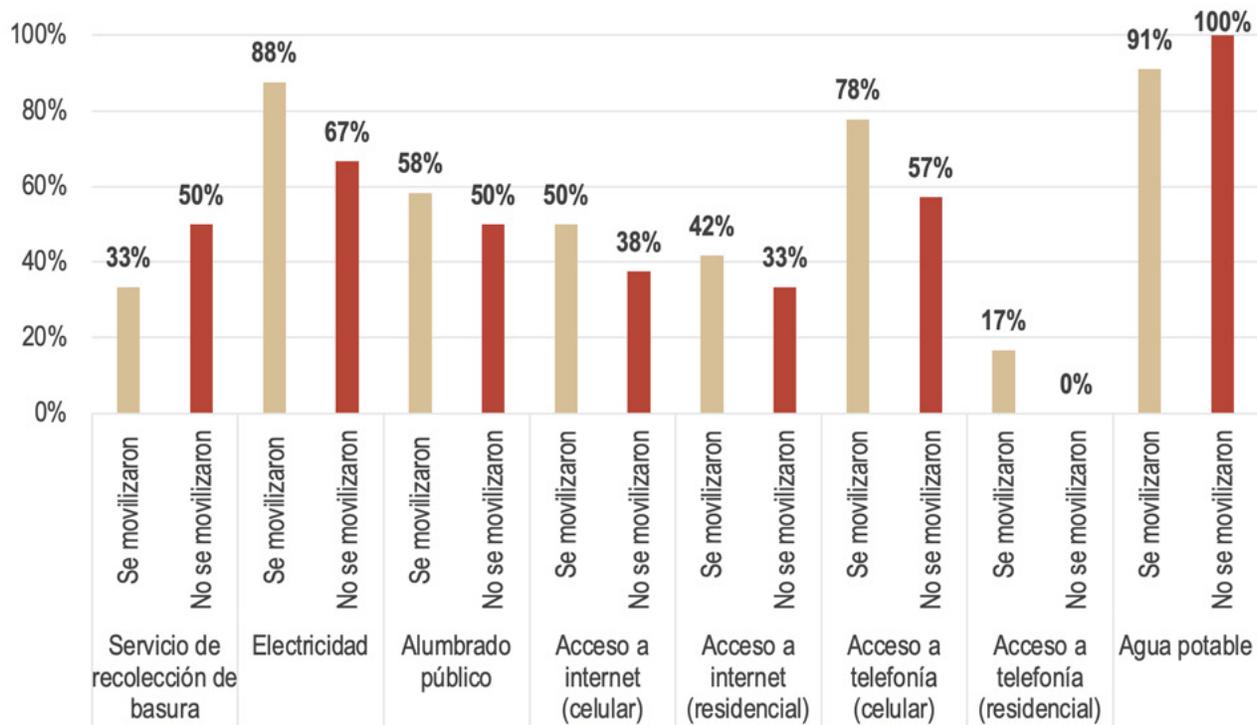
Nota. A partir de la encuesta estructurada a personas beneficiarias del bono.

Las categorías con mayor porcentaje de mejora son las vías de acceso (como calles y aceras) y acceso a centro médicos, escuelas, colegios y áreas de recreación. Las cifras superan el 50% para las personas que se movilizaron. No obstante, es importante comparar los resultados con los porcentajes de mejora existentes en las personas que no se movilizaron, pues en varias situaciones el porcentaje de mejora es mayor para las personas encuestadas que no se desplazaron cuando adquirieron el bono de vivienda. Esto es un indicador de que, al parecer, no hay mayor efecto en estas variables de acceso.

⁷⁰ En total la encuesta fue completada por 58 personas, sin embargo, cuatro personas omitieron la respuesta a la pregunta que consultaba por la movilización después de recibir el bono.

En la Figura 55 se aprecia el porcentaje de personas que recibieron el subsidio y vieron una mejora parcial o total en el conjunto de variables de acceso relacionadas a servicios básicos brindados directamente en el hogar. En este caso, se pueden apreciar una mejora importante en el alumbrado público, el acceso a agua potable, el acceso a internet y telefonía para las personas que se movilizaron al recibir el bono; no obstante, en muchos casos, también se observa porcentajes altos de mejora para personas que no se movilizaron. Si se observa un cambio importante en el acceso a telefonía celular, donde la diferencia en los resultados ronda los 21 p.p.

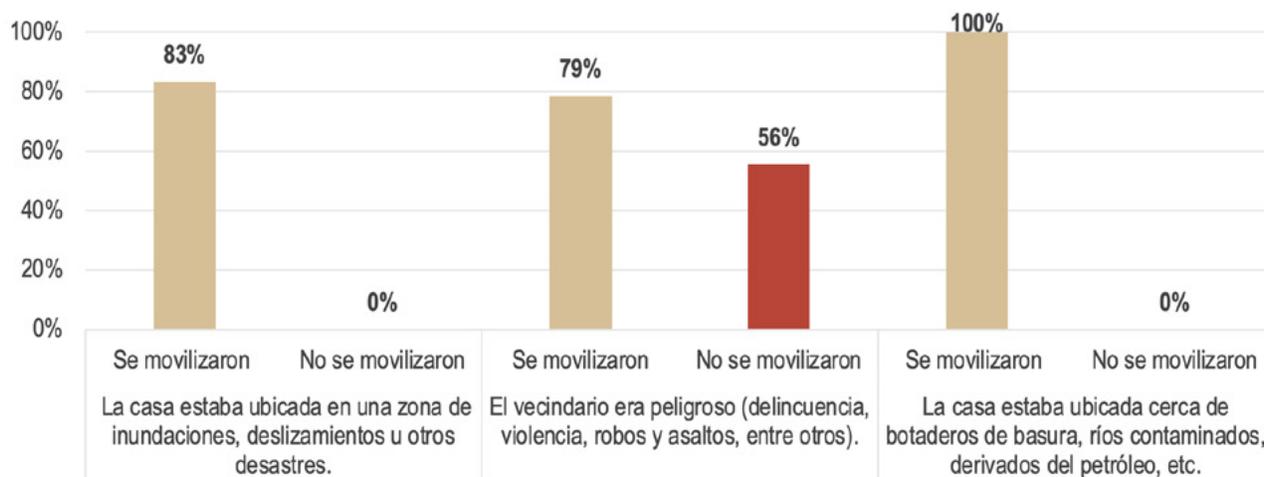
Figura 55. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos de los siguientes problemas y que su situación mejoró parcial o totalmente al recibir el bono. Segundo conjunto de variables de acceso



Nota. A partir de la encuesta estructurada a personas beneficiarias del bono.

En la Figura 56 se pueden percibir efectos de mejora más sustanciales en las personas que se movilizaron con el subsidio. En particular, se reporta un 100% de mejora en salubridad ambiental (botaderos de basura, ríos contaminados, derivados del petróleo, etc.) y un 83% de mejora en la ubicación del hogar, respecto al riesgo de inundaciones, deslizamientos, entre otros. Además, el 79% de las personas que se movilizaron, indican que hay una mejora respecto a la seguridad en el vecindario.

Figura 56. Porcentaje de personas que se enfrentaban a algunos de los siguientes problemas y que su situación mejoró parcial o totalmente al recibir el bono. Tercer conjunto de variables (relacionadas a situaciones de riesgo)

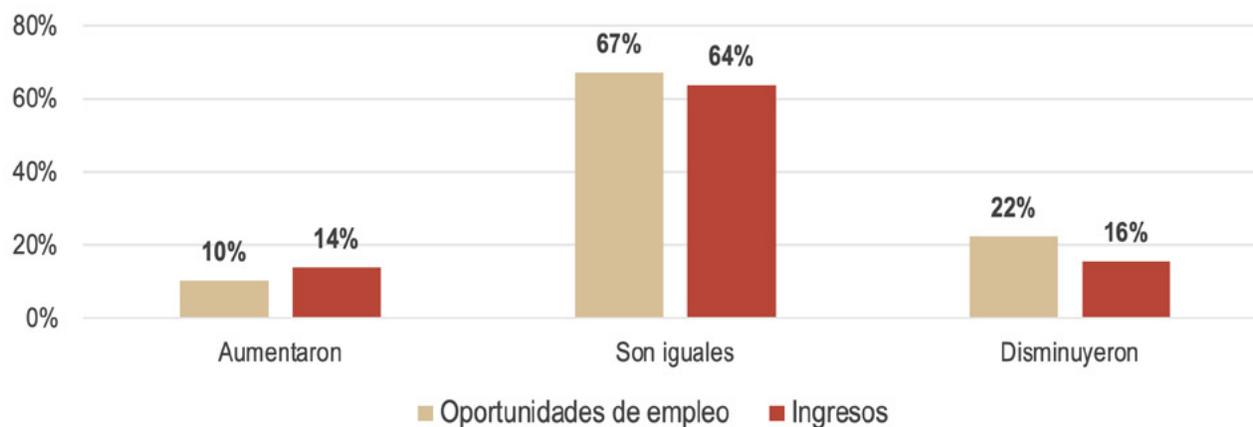


Nota. A partir de la encuesta estructurada a personas beneficiarias del bono.

En la Figura 57 se presentan los cambios en los ingresos y las oportunidades de trabajo para los integrantes de la familia, una vez que se recibió el subsidio de vivienda. Se puede apreciar que un 67% de las personas se mantuvieron igual en términos de oportunidades de empleo y un 64% en términos de ingresos. Es relevante mencionar que son mayores los porcentajes de quienes indican que sus oportunidades de empleo e ingresos del hogar se vieron disminuidos después de recibir el bono.

Al separar los mismos resultados por sexo, no pareciera haber una diferencia significativa en los porcentajes (ver Anexo 18).

Figura 57. Cambios en las oportunidades de trabajo e ingresos de las personas de la familia



Nota. A partir de la encuesta estructurada a personas beneficiarias del bono.

Análisis y contextualización de los resultados de impacto

En esta sección se triangulan los resultados y se mencionan aspectos relevantes que se vinculan con la cadena de resultados del programa.

En la parte cuasi experimental se encuentra que el bono contribuye en la calidad de vivienda. Estos resultados se complementan con la evidencia que aparece en las entrevistas semiestructuradas. Por ejemplo, una persona mencionó que se sentía más segura y tranquila porque “ya no se le iba a caer el techo encima”. Esta afirmación también evidencia que tener menos

preocupaciones sobre la vivienda contribuye de manera importante a la mejora de la salud mental. Este es otro aspecto que aparece repetidamente en las entrevistas semiestructuradas. Por lo tanto, podemos concluir que, como se argumenta en la teoría de la intervención, la presencia del bono en los hogares tiene efectos positivos sobre la calidad de la vivienda y, por lo tanto, también tiene impactos en la calidad de vida de los beneficiarios, tales como la salud mental.

Los resultados sobre la calidad de la vivienda también se han observado en otros lugares del mundo. Estos concuerdan con los estudios de Casa et al. (2006) donde analizan el impacto del programa Tu Casa para toda la región mexicana y Pecha (2010) quien evalúa el impacto del programa Fonvivienda en Colombia y encuentran una mejora en la calidad de paredes y pisos.

Por otro lado, también se encontró que el bono de vivienda no tiene efectos sobre la condición de hacinamiento. En general, estas estimaciones en otras investigaciones tienen resultados ambiguos. Hay algunos estudios que encuentran una disminución en el hacinamiento de los hogares después de haber recibido el subsidio, entre ellos está Benedetti, (s.f.) en Colombia; Pecha (2010) y Currie y Yelowitz (2000) en Estados Unidos. No obstante, otras investigaciones como la de Marcano y Ruprah (2008) en Chile y Casa et al. (2006) encuentran aumento sobre el hacinamiento al recibir un bono de vivienda.

Una razón por la cual esto se puede explicar es la forma en cómo se recolecta la información de hacinamiento. El número de cuartos o habitaciones es reportado por los hogares en las encuestas. Estas personas podrían estar reportando aposentos separados por materiales sencillos adentro del hogar (como una cortina). Luego, al pasarse a una nueva vivienda, con divisiones de cemento, la cantidad de aposentos de la casa podría ser menor a los que tenían anteriormente, a pesar de que la situación habitacional ha mejorado substancialmente. De hecho, en las estadísticas descriptivas de la Tabla 50, se muestra que el porcentaje de hacinamiento es mayor para el grupo de los estratos 1 y 2 después de recibir el bono.

También existe complementariedad entre los resultados de los análisis cuasi experimentales y de las entrevistas semiestructuradas en lo referido al mercado laboral. Los resultados del análisis cuasi experimental no muestran efectos robustos sobre la situación de las personas beneficiarias en el mercado laboral, excepto para algunos casos aislados. Inclusive hay evidencia de que las tasas de desempleo aumentaron para los estratos 1 y 2. Esto se podría explicar por el acceso a las fuentes de trabajo, información que se recabó en las entrevistas semi estructuradas. Estas muestran que un 33% de los entrevistados dicen que la situación de acceso a fuentes de trabajo empeoró y 36,2% reportó que no mejoró.

Los resultados positivos sobre los años de educación, sobre la probabilidad de que una persona complete secundaria, y sobre la probabilidad de que una persona complete noveno año cuando recibe el subsidio, concuerdan con los hallazgos de la investigación de Abarca y Robalino (2017) en Costa Rica. En esta investigación encuentran un efecto positivo sobre estas variables. Estos resultados positivos en educación pueden deberse a que, como hay una mejoría de la calidad de vivienda, mayor comodidad y mejora en la salud mental -como lo muestran los resultados de las entrevistas-, las personas tienen mejores condiciones para estudiar. Estos resultados son consistentes con estudios previos internacionales que han demostrado que la calidad de la vivienda tiene un efecto positivo sobre la educación (Goux y Mourin, 2005; Lien et al., 2008; Bourassa et al., 2015; Galiani et al., 2017).

Pertinencia

1. Congruencia del diseño del programa

- El diseño del Fosuvi es adecuado para el cumplimiento de su finalidad, es decir, incidir en el déficit habitacional (cuantitativo y cualitativo), sobre todo el que experimentan las familias de los estratos 1 y 2, lo cual se constituye en un área de éxito en términos de la valoración de este contenido en particular.
- Si bien el objetivo específico del Fosuvi es claro y congruente con los productos que otorga, la alusión a “mejorar la calidad de vida...” dentro del enunciado del objetivo general no facilita, en su lógica causal -expresada por medio de la CdR-, identificar con claridad los resultados, dado que este es un concepto sumamente amplio que requiere de definición, con el fin de especificar los efectos e impactos del programa.
- Dentro de la lógica causal del Fosuvi, la ausencia de efectos e impactos (resultados) esperados claramente definidos limita la posibilidad de rendir cuentas en cuanto a los aportes de esta intervención al mejoramiento del desarrollo humano, en especial de las poblaciones vulnerabilizadas (como las personas en condición de pobreza, mujeres, persona con discapacidad, adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas indígenas) y el logro de los ODS con los cuales el Estado costarricense se ha comprometido.
- Las debilidades de la CdR del Fosuvi se vinculan con la ausencia de objetivos estratégicos y operativos e indicadores SMART, que posibiliten la valoración (cuantitativa y cualitativa) del logro de los objetivos; procedimientos formalizados actualizados, que den cuenta de la operacionalización de los procesos de trámite de BFV definido por normativa; una revisión de la incidencia de factores externos (supuestos económicos y políticos) que afectan la dotación de los recursos definidos.
- Considerando que el déficit habitacional es una problemática compleja, al valorar la congruencia de diseño del Fosuvi con este, se identifica que esta intervención es un medio que posibilita dotar de vivienda a aquellas poblaciones excluidas del disfrute de los derechos y libertades asociados con la vivienda adecuada; por lo tanto, se constituye en un mecanismo mediante el cual el Estado costarricense -como garante de derechos- vela por el acceso a la vivienda para aquellos sectores de población social y económicamente vulnerabilizados (especialmente quienes se ubican en los estratos 1 y 2), no obstante, por sí solo, no puede generar cambios en todas las dimensiones que configuran el problema, especialmente, a nivel de sus causas, en donde se requiere la complementariedad con la oferta programática de otras instituciones; por ejemplo, con aquella vinculada con la inserción laboral de las personas desempleadas y subempleadas, la atención integral de los asentamientos informales, las acciones en materia de ordenamiento territorial y planificación urbana, entre otros.
- Al hacer un análisis detallado de la definición de hacinamiento, como una de las dimensiones del déficit habitacional, se observa que esta se ha mantenido a través de los años a pesar de que las dinámicas demográficas han ido variando. La definición de hacinamiento que se utiliza tradicionalmente en Costa Rica es más pertinente en países de renta baja, donde solamente observan el número de habitantes por dormitorio y sin considerar sus características (por ejemplo, la convivencia de personas adultas con personas menores de edad en un dormitorio).

Por lo tanto, el déficit habitacional calculado podría estar subestimando condiciones inadecuadas de las viviendas en la dimensión de hacinamiento, lo cual afecta la precisión del diseño en términos de las características de los productos que otorga el programa y su incidencia en la generación de cambios, respecto a este elemento constitutivo del problema. La

subestimación queda en evidencia en la comparación del indicador de hacinamiento bajo la definición tradicional del INEC y el cálculo de hacinamiento utilizando el criterio de la OCDE, que considera la cantidad de habitaciones según sexo y edad de las personas residentes en el hogar.

- La revisión de indicadores utilizados por organismos internacionales como Hábitat y OCDE para el cálculo del déficit habitacional de los países, aporta insumos sobre el tipo de información empleada para el diagnóstico y seguimiento que resultan útiles para obtener perspectivas comparables. Costa Rica figura en varias de las estadísticas publicadas por estas instancias, debido a que el país actualmente recolecta la información para crear los indicadores, sin embargo, en la revisión de documentos locales estos cálculos no son utilizados. Se concluye que, si bien la adopción de la medida de hacinamiento siguiendo la metodología de los organismos internacionales, haría que el déficit habitacional resultara mayor que con la medida de hacinamiento que se utiliza actualmente, permitiría tener mayor claridad sobre las características del déficit y eventuales abordajes. Estos abordajes superarían la capacidad individual del SFNV para atender el déficit en el entendido de que el fenómeno es multidimensional y complejo, y debería reconocerse como tal.
- El INEC; mediante las ENAHO, las ENIGH, estadísticas de la construcción y, próximamente, mediante el Censo 2022 (que aportará la posibilidad de tener mayor desagregación geográfica); provee importantes fuentes de información sobre características de las familias, las viviendas, el entorno, tipo de propiedad, gastos e ingresos de las familias (asequibilidad, según Anexo 6) que podrían estar subutilizando para la medición del déficit habitacional.
- La omisión de fuentes adicionales de información existente (distintas a la ENAHO) y de recolección directa con la población meta (primaria), limita la posibilidad de tener un panorama completo para la toma de decisiones y plantear ajustes oportunos a la teoría del programa del Fosuvi.
- Si bien se identificó que el MIVAH ha generado insumos para la toma de decisiones, en torno a la definición de prioridades para el Fosuvi (poblaciones, territorios, diseño y construcción) mediante la emisión de directrices (por ejemplo, la 27 y la 54), la gobernanza del sector podría estar amenazada por ejercicios del poder –por parte de los diversos actores involucrados, tanto públicos como privados que conforman el SFNV-, en donde sus competencias se diluyen, en parte, por la ausencia de una ley que ampare su rol y sus funciones rectoras y un contexto político (generalmente asociado con los cambios de gobierno) que incide en la continuidad de los lineamientos que emite.
- En el período 2017-2021 y, a pesar de las directrices emitidas por el MIVAH, no se logró establecer una priorización territorial para la inversión de los recursos del Fosuvi, según la demanda (es decir, de acuerdo con la ubicación de los hogares que experimentan las condiciones asociadas al déficit habitacional), sino que paralelamente incidió la oferta establecida por actores como las empresas desarrolladoras-constructoras.
- De acuerdo con las estadísticas descriptivas, resultado del procesamiento de datos de las ENAHO, los grupos poblacionales más expuestos a residir en viviendas con deficiencias y hacinamiento son las personas menores de edad, las mujeres jefas de hogar y las personas con discapacidad.
 - Dado que se cuenta con a) la Ley No.7769 “Atención a mujeres en condición de pobreza” que en su artículo 2; b) con la Ley No.8688 “Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las mujeres y violencia intrafamiliar”, artículo 3, inciso c; y c) con la directriz 54 que indica la necesidad de priorización a las mujeres; se puede concluir que en relación con las mujeres hay congruencia formal entre las características de poblaciones con mayor incidencia de déficit habitacional y la población objetivo. Para el caso de personas con discapacidad, las familias que tienen entre sus miembros personas con impedimentos físicos también están formalmente cubiertas para recibir bono de vivienda (Ley No.9821). Sin embargo, para el caso de

menores de edad no se contempla en la priorización, las familias con miembros en esa etapa de vida.

- El análisis de la información de las ENAHO también permite concluir que la proporción de viviendas con presencia de personas adultas mayores en las familias con déficit habitacional no es significativamente distinta a la de las viviendas en general.
- A nivel de diseño, así como se han planteado propósitos de BFV dirigidos a poblaciones socialmente vulnerabilizadas (personas con discapacidad, población indígena), disponer de estudios pormenorizados y actualizados periódicamente respecto al déficit habitacional en el país (perfil poblacional y variaciones en el tiempo) aportaría insumos para la toma de decisiones, como el ejercicio que se realizó para este informe. Se concluye que este tipo de seguimiento es necesario para efectuar análisis descriptivos de la evolución por sectores poblacionales y para cruzar variables en donde se observe la multidimensionalidad de las dificultades. Como con el índice de pobreza multidimensional (IPM), el análisis cruzado de información aporta evidencia sobre cómo el déficit habitacional está ligado con la falta de ingresos, y otras carencias en dimensiones como la educación, salud, discapacidad y el trabajo, es decir, con variables contenidas en las ENAHO a las cuales es posible dar seguimiento.
- Un grupo poblacional al cual no es posible dar seguimiento mediante esta herramienta es la población indígena, que no queda suficientemente representada en las ENAHO para hacer estimaciones y descripciones cuantitativas de su situación.
- En cuanto a los sistemas de información y seguimiento del Fosuvi, en un contexto social, económico y político de alta complejidad, en donde se cuestiona el valor público que generan las intervenciones estatales, se torna un reto para el programa –y para sus actores involucrados, en especial, para los claves (MIVAH, Banhvi y EA) disponer de información precisa y en “tiempo real” para la toma de decisiones estratégicas que orienten de forma clara su dimensión operativa.
- El uso del Sinirube por parte de los actores involucrados en el trámite del BFV se constituye en un reto para el diseño del programa, por cuanto es una fuente de información de suma importancia para la toma de decisiones operativas, pudiendo evitar que las familias tengan que asumir el costo de la valoración profesional de las personas trabajadoras sociales (art. 59) al aprovechar a las personas profesionales del IMAS. Además, se identifica como un riesgo la desinformación de otros actores -como los grupos organizados- quienes reproducen un discurso ajeno a la intención con la cual se ha incorporado este sistema a los procesos propios del Fosuvi.
- La ausencia de indicadores de resultado imposibilita sistemáticamente disponer de información para dar cuenta de sus efectos e impactos y su contribución al logro de los ODS a los cuales el país se ha adscrito en el marco de la Agenda 2030, lo cual se constituye en una debilidad para la gestión estratégica y operativa del Fosuvi.

Asimismo, afecta a las instancias tomadoras de decisión a nivel estratégico (por ejemplo, a la Junta Directiva del Banhvi), dado que, para obtener información, requieren que la Dirección Fosuvi sistematice “manualmente” -sin el apoyo de sistemas que generen reportes de manera inmediata- data clave para la orientación estratégica del programa y la rendición de cuentas.

2. Congruencia de los mecanismos de elegibilidad y requisitos para acceder por el bono de vivienda respecto a las necesidades y características de la población objetivo

El programa ha establecido de manera estandarizada una serie de requisitos para que las familias se postulen, lo cual es un elemento de suma importancia para garantizar homogeneidad en el acceso a los productos, no obstante, la posibilidad de cumplir con estos puede constituirse en una limitante para acceder al BFV, sobre todo para quienes conforman los estratos 1 y 2, dadas las condiciones materiales y financieras que caracterizan a las familias en pobreza y pobreza extrema.

3. Mecanismos de elegibilidad que favorecen las filtraciones

- A nivel del diseño del Fosuvi se han identificado las causas más recurrentes que podrían estar favoreciendo filtraciones de población no objetivo (específicamente los datos falsos -ocultamiento de información y simulación de núcleo familiar-) y estas se sancionan mediante los mecanismos establecidos en la reglamentación del programa.
- No obstante, la diversidad de formas en cómo surgen los proyectos de vivienda, en particular, implica el riesgo de no estar previendo y atendiendo otras posibles causas de filtración, entre ellas, la manera en cómo se conforman los listados de familias por parte de las empresas desarrolladoras-constructoras.

En este sentido, el cumplimiento de las funciones de las EA es clave, por cuanto son estas instancias las encargadas de conformar los expedientes de las familias postulantes y verificar que la información suministrada es verídica y se ajusta a los requerimientos de elegibilidad formalizados. Sin embargo, el no acceso a información requerida para el análisis de las familias postulantes, disponible en el Sinirube o en el Registro Nacional, por ejemplo, podría incidir en la imposibilidad de detectar a tiempo filtraciones de población no objetivo.

- Aunado a lo anterior, existen causas no manipulables para el programa, específicamente la asociada a las condiciones de informalidad laboral que posibilita a personas de los estratos 1 y 2 satisfacer sus necesidades y que impide la verificación de sus ingresos, mediante la data de la CCSS; lo anterior se subsana a través de las declaraciones juradas de profesionales con fe pública que, por su naturaleza, no son objetadas por las personas encargadas de los análisis de cada caso.

4. Mecanismos de difusión-información para la población objetivo

- Desde el diseño se ha establecido que las EA son las encargadas de brindar información detallada a las familias de cuáles son y cómo se obtienen los requisitos. En esta misma línea, intervienen dos actores primarios que, en la práctica, han asumido un rol de acompañamiento en el proceso de solicitud del BFV: las empresas desarrolladoras-constructoras y los grupos organizados; aunque esto no está incorporado en el diseño del Fosuvi.

5. Vinculación del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- A pesar de lo estratégico que resulta el Fosuvi, en lo que atañe a la congruencia del diseño del Fosuvi con los ODS, se evidenció que, si bien es posible identificar su alineación general mediante el PNDIP, en la planificación estratégica y operativa del Banhvi, esta correspondencia no se aborda; de manera que se requiere que este análisis se genere y se materialice también en los planes del Banco (como ente ejecutor del Programa) y se concatene con la lógica causal de la intervención.

Eficiencia y calidad

1. Trámite de bono de vivienda y de proyectos de vivienda

- Se concluye que los procesos de trámite de bono, tanto para los casos individuales como para los proyectos, tienen un nivel de eficiencia medio, dado que en estos se identifican reproceso de actividades y duplicidades, lo cual conlleva a un uso poco eficiente particularmente del recurso humano que realiza la aprobación de los bonos y la revisión técnica de los proyectos. Sin embargo, es importante señalar que dichas ineficiencias se dan, principalmente, cuando los casos llegan al Banhvi y no han tenido una calificación adecuada (en los casos individuales) o los informes técnicos de proyectos presentan falencias o vacíos, por lo que es necesario implementar mecanismos, de la mano con las entidades autorizadas, que garanticen que una vez el expediente llega al Banhvi, ha pasado por una revisión rigurosa, estos mecanismos,

además, deben estandarizarse de manera que se pueda tener un nivel de eficiencia y calidad similar entre entidades y reducir la subjetividad en el proceso, pues se evidencia que algunas entidades tienen mejor desempeño que otras.

- El acceso a la información oportunamente en las entidades autorizadas para calificar los casos es clave para procurar que estos pasen al Banhvi en tiempo y forma, de manera que se eviten los reprocesos y solicitud de información adicional que genera atrasos. Sin embargo, como producto de esta evaluación se identifican situaciones en donde las entidades autorizadas dependen de información que el mismo banco les proporciona para poder solicitar la justificación a la persona usuaria, como lo es el caso de los traspasos de propiedades, lo cual afecta el tiempo del proceso y genera el riesgo de que un expediente sea calificado sin el debido análisis, no necesariamente por la falta de diligencia, sino por la falta de información en la etapa del proceso requerida.
- A lo largo del proceso de trámite de proyectos de vivienda se aprecia cómo diferentes actores dentro y fuera del Banhvi van “construyendo” y revisando el expediente técnico hasta que llega a la Junta Directiva, de manera que cada actor que interviene va “blindando” más el proyecto para que, en su revisión final, sea aprobado. Esta situación debería evitarse, estableciendo, desde el inicio del proceso, los requerimientos específicos en cantidad, contenido y forma para la aprobación de un proyecto de vivienda; esto no solo reduciría las revisiones a lo largo del proceso, sino también juicios subjetivos. En esta misma línea, se identifica que no existe una estandarización en los informes presentados por los fiscales de inversión lo cual propicia esa heterogeneidad de expedientes que impacta en las devoluciones y tiempos del proceso.
- Los reprocesos identificados en la etapa de aprobación del bono, tanto individual como proyectos, contribuyen a la sobre carga laboral de las personas funcionarias de Banhvi y esta situación, a la vez, afecta la capacidad de respuesta que se tiene para la persona usuaria, por lo cual una reducción de estos reprocesos impactaría ambas problemáticas.
- En relación con los tiempos del proceso de bono de vivienda individual, si bien se tiene establecida una ruta crítica, no se logra identificar el cumplimiento de los plazos que esta plantea, además, desde la percepción de las entidades autorizadas se identifican tiempos mayores para la etapa de calificación y, desde la perspectiva de las personas beneficiarias, el nivel de satisfacción es medio.
- En el caso de los tiempos del trámite de proyectos de vivienda, se han definido plazos en el Banhvi para los diferentes tipos de proyecto, sin embargo, estos no consideran las primeras actividades del proceso. Se logra identificar el incumplimiento de los plazos con dispersiones elevadas, asociadas a tiempos de trámites fuera del Banhvi y fuera de la entidad autorizada, por parte de instituciones cuyos tiempos de respuesta no necesariamente se alinean con los requerimientos del proceso y que no priorizan los proyectos de interés social. Desde el punto de vista de las empresas desarrolladoras y de las entidades autorizadas, dentro de esas instituciones se encuentran municipalidades y el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
- Si bien se evidencia que en el Banhvi se han establecido una serie de medidas de control para procurar que los expedientes cumplan con la revisión adecuada en las entidades autorizadas, como las listas de chequeo, validaciones de sistema y otras medidas más correctivas como la revisión 100% para ciertos casos de bono. Pese a estos mecanismos, se sigue teniendo reprocesos y devoluciones de expedientes, es decir, si bien el mecanismo tiene el propósito de identificar la “mala calidad” en la calificación de expedientes, el punto donde se genera esta inconformidad es en la entidad autorizada, por lo cual es en dicho punto donde se deben implementar mecanismos rigurosos de control, antes de que los expedientes pasen al Banhvi.

2. Recurso tecnológico (sistemas de información y bases de datos)

- El recurso tecnológico del Banhvi, en el proceso de trámite de bonos de vivienda (individuales), es decir, el expediente electrónico y el Sistema de vivienda, son fundamentales en el proceso pues permiten agilizar la gestión documental, dar trazabilidad a los casos, así como implementar algunos controles y agilizar ciertas actividades. Sin embargo, el Sistema de vivienda no es un recurso orientado a la mejora continua, pues tiene limitaciones para la generación de reportes, alarmas, controles en tiempo real, afectando actividades de planificación y seguimiento, lo cual impacta en la toma de decisiones de mejora del proceso.
- Respecto al recurso tecnológico en el proceso de trámite de proyectos de vivienda, la ausencia de este, en los años 2017-2020, representa una debilidad importante para el proceso, tanto en su eficiencia como en la trazabilidad y gestión documental. Dicha debilidad es atendida durante el período de evaluación con la implementación del expediente electrónico para proyectos y el sistema Laserfiche (2020-2021).

3. Comunicación e información sobre el programa

- A través de la evaluación se identifica que las campañas de información ejecutadas a partir del año 2020, a pesar de que el banco no cuenta con un mecanismo para medir la efectividad de estas, han llegado a la población meta y esta, en su mayoría, la considera de valor; lo cual evidencia que el contenido está siendo correctamente orientado hacia los requerimientos de información de la población meta del programa.

4. Actores

- La visualización del proceso completo es fundamental, es decir, desde que el usuario se presenta en la entidad autorizada hasta que recibe su bono y para el caso de los proyectos de vivienda, desde que un grupo organizado, plantea la necesidad a una desarrolladora constructora o esta decide buscar un lote, pues a partir de esta se identifica que, contando con la disponibilidad presupuestaria, la mayor parte del tiempo del trámite es afuera del Banhvi y de ahí la necesidad de articular a los diferentes actores y establecer prioridades comunes para lograr un proceso ágil y un producto que atienda oportunamente la necesidad de vivienda de la población objetivo.
- Con base en las entrevistas y encuestas aplicadas a los diferentes actores, se concluye que entidades autorizadas, empresas constructoras y grupos organizados no solo están anuentes, sino positivos por participar en procesos de realimentación para la mejora del sistema. Particularmente los dos últimos se percibe que son actores poco escuchados y con conocimiento y roles relevantes para aportar en la construcción e implementación de mejoras.
- Si bien los procesos de trámite de bonos y proyectos de vivienda presentan retos, es importante señalar que cada actor que interviene se concibe como un pilar fundamental en el proceso, dada la especialización en la materia que le compete:
- **Entidades autorizadas:** atención al cliente, manejo de productos financieros y alcance nacional
- **Empresas desarrolladoras constructoras:** ejecutoras de obra civil, conocimiento del mercado y sector de construcción y vivienda.
- **Grupos organizados:** cercanía con la población objetivo y conocimiento de sus necesidades.
- **Banhvi:** ente rector del sistema y encargado de la aprobación y otorgamiento del bono.
- **Otras instituciones involucradas con la viabilidad y requerimientos de los proyectos:** permisos, servicios

públicos, atención de emergencias.

Esta variedad de actores, cuyas especialidades representan fortalezas para garantizar una solución habitacional de calidad y conforme la normativa, a la vez constituye el reto más grande del programa: su articulación y trabajo colaborativo y estandarizado.

5. Calidad del proceso

- En relación con el índice de satisfacción, a través del cual se valora la calidad del proceso, si bien se obtuvo un valor alto con base en las consultas realizadas a personas beneficiarias, existen dos oportunidades de mejora consideradas prioritarias. La primera se asocia a la duración del trámite que, como se ha abordado en otras conclusiones, se ve afectado por temas de reprocesos, duplicidades, disponibilidad de información y contenido presupuestario; y en segundo lugar es necesario alinear la expectativa del usuario con la oferta de valor del programa, de manera que se conciba el monto del bono como la cantidad que permite obtener una vivienda con los servicios y características que aseguren su habitabilidad y que cumple con estándares específicos de calidad.

6. Bono para reparación, ampliación, mejora y terminación

- Respecto al bono RAMT se concluye que la propuesta de valor de este propósito y lo que implica su trámite en términos de costos iniciales, como el profesional responsable, los planos y los permisos, no se alinea con la realidad de las familias de estrato 1 y 2 y sus limitaciones. Este tipo de bono además tiene la complejidad de que la expectativa en una remodelación puede no estar alineada con las prioridades de remodelación que alcancen a realizarse con el monto asignado, y sumado a lo anterior, la familia beneficiaria queda con la limitación de no poder vender, alquilar, traspasar o hipotecar su vivienda por un plazo de diez años. Por otro lado, este propósito representa riesgo, costo y dificultad mayor para las empresas constructoras, entonces el bono RAMT no responde adecuadamente a las necesidades del usuario ni resulta atractivo para la parte interesada que va a ejecutar el trabajo civil.

7. Recursos

- La atención brindada por el recurso humano que interviene en el proceso de trámite de los bonos, tanto en las entidades autorizadas como en el Banhvi, es una fortaleza del programa. Particularmente en el Banhvi, pese a las vacantes y a la percepción de sobre carga laboral, este recurso en el período de evaluación no ha comprometido la cantidad de bonos aprobados.
- La disponibilidad del recurso financiero, producto de los ajustes presupuestarios desde el 2020 con la crisis por la pandemia de Covid-19, afecta directamente los resultados del programa, pues constituye el recurso limitante para entregar bonos. Pero, además, tiene un efecto en el proceso de proyectos de vivienda que es relevante atender, puesto que los largos plazos en la etapa de maduración conllevan a que el proyecto inicie meses e, incluso, años antes de llegar a la entidad autorizada, momento en el cual se materializa la limitante y no se reciben los proyectos por falta de presupuesto. Con esta realidad de recursos financieros limitados, toma relevancia el tema de focalización, abordado desde el criterio de pertinencia; es decir, colocar el recurso donde estratégicamente se ha definido que puede tener mayor impacto. Si bien en el período de evaluación (2017-2021) el Fosuvi contó con una directriz para priorizar la atención, en la práctica esta no es suficiente, pues no se operativiza, entonces, temas como quién identifica la población, cómo lo hace y dónde no, son claros en la ejecución del programa.

Impacto

1. Condición de habitabilidad

- El otorgamiento del subsidio mejora la calidad de la vivienda de las personas beneficiarias. Esto se debe a que el bono permite construir una casa nueva, mejorar o terminar la casa existente y se ve reflejado en el estado de mejora del piso, del techo y de las paredes. Durante las entrevistas, las personas señalaron que se sentían mejor al contar con una casa en buen estado. Esto le brinda mayor seguridad física, gracias al buen estado de la vivienda.
- Por otra parte, se concluye que el bono no tiene efectos sobre el hacinamiento. Para medir el efecto sobre hacinamiento se utiliza como insumo los datos de las encuestas de hogares. Las personas encuestadas son quienes indican cuántos dormitorios o aposentos tiene la vivienda, según su percepción. Por tanto, la hipótesis por la cual se considera que se obtiene este resultado se debe a que las personas que, por ejemplo, viven en un asentamiento informal pueden tener una división sencilla que consideren aposentos o dormitorios y, cuando se pasan a una vivienda nueva, la cantidad de aposentos sea igual o menor y, que tenga divisiones con materiales de mejor calidad.

2. Mercado laboral y situación económica

- En general, no se encuentran efectos importantes sobre el mercado laboral. Se observa un aumento en la probabilidad de que los hombres participen en el mercado laboral, así como de que aumenten su disponibilidad para trabajar. No obstante, el otorgamiento del bono aumenta la probabilidad de que los hombres estén desempleados. Por un lado, hay un efecto positivo, es decir, las personas están más dispuestas a trabajar, pero, puede pasar que no encuentren el empleo.
- Estos resultados van muy de la mano con las respuestas de las entrevistas respecto a la situación económica del hogar. La mayoría de las personas encuestadas indicaron que, tanto las oportunidades de empleo como el nivel de ingresos del hogar, se han mantenido después de recibir el bono de vivienda. A pesar de que las familias tienen una mejor calidad de vida al recibir el bono, no necesariamente esto se traduce a una mejora en sus condiciones laborales.

3. Educación

- El bono de vivienda genera efectos positivos sobre la educación de las personas que recién inician el colegio. Uno de los factores que puede influir para que las personas aumenten su nivel de educación es la mejoría en la calidad de la vivienda y en la salud mental de las personas. Esto debido a que mejora, tanto la calidad de la vivienda, la comodidad del ambiente físico en el cual se estudia, así como la salud mental de las personas. Asimismo, otro factor que puede estar influyendo es el mejor acceso a servicios que se brindan en el hogar, como el acceso a agua potable, electricidad y conexión a internet.

4. Situación de vulnerabilidad

- Es relevante destacar los cambios positivos en las situaciones de riesgo. En este caso, hubo una reducción en el riesgo de las personas que estaban expuestas a zonas propensas a inundaciones o deslizamientos. Asimismo, también redujo el riesgo de las personas que tenían la casa ubicada cerca de botaderos de basura y ríos contaminados. Por último, mejoró la situación de las personas que vivían en un vecindario peligroso.
- Las mejorías de estas situaciones también pueden estar contribuyendo a mejorar la salud mental de las personas. Esto debido a que las personas que reciben el subsidio no van a tener la preocupación de estar viviendo en una zona peligrosa, en donde se ven expuestas sus vidas o las pertenencias que tienen en sus hogares.

5. Acceso a servicios

- Los efectos encontrados en el acceso a servicios, en general, son positivos. Sin embargo, no hay mayor diferencia en los resultados entre las personas que se movilizaron o no se movilizaron. Si bien, las personas indican que ahora el acceso es más favorable porque perciben una mayor cercanía, en general, a centros de abastecimiento, de salud o centros educativos, no necesariamente el efecto se debe a que recibieron el bono. Por ejemplo, que en el año en que la persona recibió el bono y no se cambió de lugar, hayan construido un centro médico o un centro de abastecimiento.
- Por otra parte, existe una mejoría en el acceso a servicios brindados directamente en el hogar. Por ejemplo, se evidencia una mejora en el acceso a servicios de electricidad, alumbrado público, internet, telefonía y acceso a agua potable. Una de las posibles razones por la cual se pueden dar estas mejoras está relacionada a que, si las personas beneficiarias previo a recibir el subsidio, vivían en un asentamiento informal, no podían contar, por ejemplo, con el acceso a electricidad por el material con el cual estaban construidas sus viviendas. Con esto, se evidencia el impacto positivo que ha tenido el Fosuvi para garantizar el derecho a una vivienda adecuada.

6. Calidad de vida

- El Fosuvi es un programa que produce efectos positivos sobre las condiciones de vida de las personas que reciben el subsidio, tal como se establece en la cadena de resultados mostrada en la teoría de la intervención. Además, se encuentra alineado con las diferentes políticas públicas, como la Política Nacional de Ordenamiento Territorial 2012-2040, que dentro de sus fines indica el contar con un ambiente sano para las presentes y futuras generaciones y, con la Política Nacional de Desarrollo Urbano (2018-2030), la cual tiene un enfoque de desarrollo urbano sostenible, orientado hacia la mejora de la calidad de vida de los habitantes.

6. Recomendaciones

La finalidad de todo proceso de evaluación es generar recomendaciones útiles, en este caso, para la mejora del “Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos”, a partir de evidencia que sustente la toma de decisiones requerida. En esta línea, a continuación, se plantean una serie de recomendaciones que han sido priorizadas de la siguiente manera:

- **Corto plazo:** es una recomendación que se sugiere abordar en un plazo inmediato.
- **Mediano plazo:** puede realizarse una vez que las recomendaciones prioridad 1 hayan sido atendidas.
- **Largo plazo:** por su complejidad, pueden requerirse avances en las recomendaciones 1 y 2 o, incluso, depender de factores externos,

Asimismo, se proponen actores involucrados, quienes serían los responsables inmediatos de impulsar las acciones necesarias para asumir la recomendación; para ello, pueden hacerse acompañar de otros actores corresponsables quienes les apoyan en la generación de acciones para la mejora de los procesos de gestión.

Pertinencia

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
1. Revisar y ajustar los elementos del diseño del Fosuvi que presentan áreas de mejora, con el fin de aumentar el nivel de pertinencia del programa (asociada a las conclusiones 1, 2, 3 y 5).			
<ul style="list-style-type: none"> Definir y analizar participativamente -con los actores involucrados (clave, primarios y secundarios) del Fosuvi- las prioridades de atención en materia de vivienda social. 	Proceso liderado por el MIVAH, junto con el Banhvi –ambos con roles de rectoría-	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Precisar mejor el problema que atiende el Fosuvi, de acuerdo con las transformaciones sociales, económicas y culturales del país, aprovechando las estadísticas que genera el INEC, a través de las ENAHO y que se utilizan para la medición del déficit habitacional, específicamente, ajustando la definición de hacinamiento que utiliza la OCDE, que toma en cuenta la edad y sexo de las personas compartiendo habitación. Adicionalmente, aprovechar las estadísticas que genera el INEC a través de las ENAHO y de las ENIGH, para dar seguimiento sistemático a las características y condiciones de las viviendas cruzadas con perfil de la población en el hogar, situación del entorno y condición económica de las familias para caracterizar el déficit habitacional en sus distintas dimensiones. Algunas de estas estas dimensiones podrán ser atendidas por el SFNV y en otras tendrá limitaciones, pero podrá tener claridad sobre sus posibilidades de acción individual o en conjunto con otras entidades. 	Proceso liderado por el MIVAH y el Banhvi, coordinado con el INEC	Mediano	Media
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y ajustar participativamente la CdR del Fosuvi, en particular, los eslabones de resultado, definiendo con claridad los efectos e impactos (en donde haya atribución y contribución del programa); definir los mecanismos para darles seguimiento; crear los indicadores para su cuantificación y cualificación. Alinear los eslabones de resultado de la CdR del Fosuvi a los objetivos y metas estratégicas establecidas en la planificación nacional (PNDIP) y en los instrumentos de planificación del Banhvi. 	Banhvi, acompañado por representantes de actores involucrados.	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Generar los procesos de negociación y toma de decisión requeridos para revalorar los roles del A y A y las municipalidades como actores involucrados del Fosuvi que influyen en los tiempos de respuesta del programa. 	Proceso liderado por el Banhvi, acompañado por representantes de actores socios (secundarios)	Mediano	Media

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> Verificar que las EA -como actores directamente vinculados con la población objetivo, grupos organizados y empresas desarrolladorasconstructoras- brindan el acompañamiento requerido en los procesos de trámite de BFV; procurando que, en la medida de lo posible, entre instancias públicas se proporcionen directamente aquellos requisitos que actualmente se les solicita a las familias postulantes que aporten. Valorar la incorporación dentro de las poblaciones de atención prioritaria (como es el caso de las personas con discapacidad, mujeres, personas adultas mayores, personas indígenas) a las familias en riesgo social que tienen personas menores de edad, dado que es uno de los grupos poblacionales en condición de mayor vulnerabilidad en cuanto a las condiciones de sus viviendas y hacinamiento. Adicionalmente, fortalecer y hacer de cumplimiento obligatorio las leyes existentes que priorizan a las mujeres en el otorgamiento de bonos de vivienda. 	Junta Directiva del Banhvi y Dirección Fosuvi	Mediano	Media
<ul style="list-style-type: none"> Reglamentar los procedimientos para que las EA dispongan de mecanismos formales para anticipar filtraciones de población no objetivo. 	Proceso liderado por el Banhvi, coordinado con las EA	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Generar acceso a las EA a la información disponible en sistemas de información, que les permita anticipar posibles filtraciones. 	Proceso liderado por el Banhvi	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Posibilitar (en apego a la normativa vigente) la consulta directa por parte de las EA de información (no sensible) de las personas postulantes en instancias como la CCSS, Registro de la Propiedad y otras que se estimen convenientes. Formalizar el estudio histórico de propiedades en el Registro de la Propiedad como parte del proceso de calificación de las personas postulantes. Revisar la normativa correspondiente, para que se expliciten las responsabilidades de las EA en cuanto a las posibles filtraciones en el proceso de trámite y calificación de las familias. 	Proceso liderado por el Banhvi, coordinado con las EA y las instancias que pueden proporcionar información para identificar posibles filtraciones.	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Explicitar en el diseño del Fosuvi, su alineación con los ODS. 	Proceso liderado por el Banhvi	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Construir indicadores de proceso y resultado que expliciten el aporte del Fosuvi a la política atinente y al logro de los ODS correspondientes. 	Proceso liderado por el Banhvi, acompañado por representantes de actores socios (estratégicos y operativos)	C u a n d o corresponda (según la planificación nacional y específica del Banhvi)	Media

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<p>2. Establecer un sistema de seguimiento a los indicadores de resultados y variables relacionadas con déficit habitacional y su caracterización (por perfil de las familias, las viviendas, el entorno, tipo de propiedad, gastos e ingresos de los hogares) que contemple la multidimensionalidad del fenómeno, que aporte mejor información para la toma de decisiones, que permita definir metas medibles, que aproveche la información generada por el INEC a través de las encuestas de hogares y que se complemente con información existente de otras fuentes (ej. CNE) y con información primaria directamente con la población atendida o que solicita el bono. La generación de datos e indicadores de hogares que solicitan y reciben el bono antes (líneas base), y posterior a recibirlo, en distintos horizontes de tiempo, es una oportunidad para mejorar los sistemas de información y la valoración de los efectos e impactos del programa (asociada a la conclusión 1).</p>			
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar indicadores de resultado, que posibiliten sistemáticamente obtener información que favorezca la toma oportuna de decisiones y las evaluaciones de resultado (efecto e impacto). 	Proceso liderado por el Banhvi, acompañado por representantes de actores socios (estratégicos y operativos)	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar, en el proceso de trámite del BFV, el levantamiento de la línea base de las personas postulantes y que obtienen el subsidio, esto de acuerdo con la definición de los indicadores de resultado para el seguimiento del programa. 	Banhvi a través de Dirección Fosuvi, MIVAH, EA.	Mediano	Media
<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar las auditorías de calidad e incorporar preguntas que posibiliten obtener información posterior a la obtención del BFV. 	Banhvi a través de Dirección Fosuvi y MIVAH	Mediano	Media

Eficiencia y calidad

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<p>1. Implementar mecanismos que aseguren una calificación de calidad de los expedientes de bono individual y de proyectos de vivienda, de manera que se cumpla con la verificación de los requisitos necesarios para que el Banhvi pueda dar la aprobación sin que se generen reprocesos.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> Establecer y fortalecer los vínculos interinstitucionales entre el Banhvi y la CCSS, el Tribunal Supremo de Elecciones, el Registro de la Propiedad, Migración, CONAPAM e IMAS, de manera que el banco cuente con la información actualizada necesaria e idealmente en su sistema de información para que con esta se puedan establecer controles que apoyen la calificación realizada por las entidades autorizadas en el tiempo oportuno. Adicionalmente, estos vínculos traerán beneficios en relación con ciertos requisitos solicitados a las personas usuarias, como es el caso de la certificación de persona adulta mayor, el certificado de discapacidad, las constancias de pensiones y cualquier otro que se encuentre en instituciones públicas que impliquen para la persona usuaria incurrir en costos por traslado. 	Banhvi y MIVAH	Mediano	Alta

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los casos de éxito de entidades autorizadas cuyas revisiones son consistentemente satisfactorias e indagar con estas los mecanismos de control que establecen internamente antes de pasar los expedientes al Banhvi, de manera que dichas buenas prácticas se puedan comunicar e incentivar su aplicación en las demás entidades, así como identificar aquellas que puedan plasmarse en un manual, procedimiento o documento formal orientado a mejorar la labor de las entidades autorizadas. 	Banhvi	Corto	Media
<ul style="list-style-type: none"> Estandarizar el informe de fiscal de inversiones para los proyectos de vivienda en función de la modalidad del proyecto, así como los criterios específicos empleados por Junta Directiva para aprobar los proyectos; de manera que desde el inicio de este en la etapa de maduración y luego en las entidades se utilicen los mismos parámetros, considerando cantidad, contenido, forma y rigurosidad técnica esperada por el Banhvi para hacer la aprobación, procurando así que el proceso sea lo menos subjetivo posible y de esta forma previniendo reprocesos. 	Banhvi	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Crear un vínculo interinstitucional con las instancias asociadas a los permisos relacionados con los proyectos de vivienda en su etapa de maduración y de entrega, de manera que en estas se les dé la celeridad a los trámites de proyectos de interés social, y así en las dos etapas mencionadas se puedan reducir los tiempos. Es particularmente importante empezar este vínculo con las municipalidades y con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. 	Banhvi y MIVAH	Mediano	Alta
2. Ejecutar acciones orientadas al control de la eficiencia en el proceso que permitan generar datos para la toma de decisiones oportuna y fundamentada, en torno a la mejora continua.			
<ul style="list-style-type: none"> Como primera acción para empezar a controlar el proceso de trámite de bono de vivienda y el proceso de trámite de proyecto de vivienda, se recomienda documentar ambos de inicio a fin, incluyendo aquellas actividades que ocurren fuera del Banhvi, e identificando todos los actores y flujos de información; para tener una visión integral y claridad de las relaciones cliente-proveedor. 	Banhvi	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Revisar los tiempos definidos en la ruta crítica puesto que estos se plantearon con base en el histórico, pero considerando los cambios asociados a nuevos sistemas de información y al expediente electrónico se recomienda determinar nuevamente los tiempos de la ruta crítica, considerando el proceso completo, las actividades y los tiempos de todos los actores 	Banhvi	Mediano	Alta

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> Implementar un mecanismo de control de los tiempos de proceso versus la ruta crítica establecida, esto de la mano con el proceso de actualización tecnológica, para encontrar las etapas que están superando los plazos esperados; con la intención de identificar oportunidades para la reducción de tiempos en el trámite de bono de vivienda individual y de proyectos de vivienda. 	Banhvi	Mediano	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un mecanismo de control de la eficiencia y calidad de las entidades autorizadas, que permita visibilizar en el tiempo su desempeño. Este mecanismo sería alimentado por las entidades, así como por el personal del Departamento de Análisis y control cada vez que realiza la revisión de expedientes y en el caso del Departamento Técnico cada vez que analiza los expedientes de proyecto; de esta manera en función del desempeño se pueden tomar acciones con las entidades y darles realimentación, tanto de lo ocurrido en el día a día como del histórico. Este mecanismo debe ir acompañado de indicadores que permitan identificar los niveles de desempeño de las entidades, así como patrones; por ejemplo, casos calificados, casos con anomalías, reincidencia de anomalías, tiempos de calificación, 	Banhvi y entidades autorizadas	Corto	Media
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar el decreto 43713-MP- MIVAH “Lineamientos para la definición de territorios y población objetivo para el desarrollo de vivienda individual y proyectos habitacionales financiados con recursos del SFNV”, y establecer los mecanismos que permitan su implementación. 	MIVAH y BANVHI	Mediano	Alta
3. Asegurar la disponibilidad e idoneidad de los recursos del programa.			
<ul style="list-style-type: none"> Una vez se implementen las mejoras asociadas a la reducción de reprocesos (específicamente las múltiples revisiones de expedientes individuales y de expedientes técnicos) y se hayan determinado y validado tiempos de proceso; se recomienda realizar un estudio de cargas para el Departamento de Análisis y control y el departamento Técnico, considerando no solo los procesos sustantivos, sino también los de apoyo y estratégicos en donde participa el personal. 	Banhvi	Mediano	Media

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> Si bien el Banhvi se encuentra en un proceso de actualización tecnológica con miras a desarrollar un ERP que reemplace el Sistema de vivienda y que atienda las limitaciones de integración que tiene dicho sistema, se recomienda valorar y definir el soporte que dará el departamento de Tecnologías de Información, así como el proveedor del software, de manera que las actualizaciones o modificaciones se puedan realizar oportunamente sin comprometer la continuidad del servicio y con una mínima afectación al proceso. 	Banhvi	Paralelo al desarrollo del ERP	Media
<ul style="list-style-type: none"> Automatizar las consultas a sistemas de otras instituciones de manera que no se tenga que descargar la información y cargar el sistema del Banhvi manualmente. Esto aplica para la información del Tribunal Supremo de Elecciones, del Registro de la Propiedad y de Migración. 	Banhvi	Mediano	Alta
4. Implementar medidas orientadas a alinear los procesos con la expectativa de las personas usuarias y demás actores del sistema.			
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un mecanismo formal para el trámite de quejas y denuncias, que permita trasladar aquellas asociadas a las entidades autorizadas y atender, tramitar y dar seguimiento a las que le competen al Banhvi, así como emplearlas como insumo para la mejora continua del Fosuvi. 	Banhvi	Corto	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar un mecanismo para medir la efectividad de la campañas e iniciativas de comunicación. Con estos mecanismos se busca identificar si el mensaje llegó al público meta y si fue útil; en este sentido se pueden implementar encuestas o grupos focales. 	Banhvi	Corto	Baja
<ul style="list-style-type: none"> Valorar la factibilidad de implementar una lista de espera de solicitudes de bono, de manera que conforme haya disponibilidad presupuestaria las personas usuarias realicen la gestión del trámite, de manera que estas no incurran en gastos hasta que realmente sea viable realizar la solicitud. 	Banhvi y entidades autorizadas	Mediano	Alta
<ul style="list-style-type: none"> Abrir espacios de diálogo con entidades autorizadas, con empresas desarrolladoras-constructoras y con grupos organizados que permita la realimentación en pro de la mejora del proceso y la toma de decisiones de casos particulares. Procurando con esto una participación activa de todos los actores en la mejora del proceso. 	Banhvi y MIVAH	Corto	Media

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda valorar las evidencias encontradas a través de esta evaluación sobre el bono RAMT contra las necesidades de la población que atiende el Fosuvi en estratos mayores a los incluidos en esta evaluación, para determinar si este propósito se alinea con dicha población. 	Banhvi	Mediano	Media
<ul style="list-style-type: none"> Específicamente para los estratos 1 y 2 se recomienda reformular la propuesta de valor del bono RAMT de manera que responda a sus necesidades y que además sea una opción de bono atractiva de ejecutar para las empresas desarrolladoras constructoras. 	MIVAH en la propuesta de política pública y Banhvi como rector del SFNV	Mediano	Media

Impacto

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
1. Planificar el otorgamiento de los bonos de vivienda según las necesidades y características de la población (asociada a las conclusiones 1, 2, 3 y 5).			
<ul style="list-style-type: none"> Priorizar los recursos de bonos de vivienda para familias que viven en zonas de riesgo, como lo son los bonos de extrema emergencia y también los del artículo 59. Los resultados evidencian que existe una reducción del riesgo de que las personas sean afectadas por inundaciones o ríos contaminados cuando reciben el bono. Esas mejoras se traducen a un mayor bienestar en el corto y largo plazo. Es importante que, desde la rectoría del MIVAH se priorice las necesidades de la población y que estas prioridades sean consideradas por las entidades autorizadas para los proyectos de vivienda. Otorgar bonos de vivienda en función de la zona o región en la que habitan las personas. Por ejemplo, se evidenció que hay efectos mayores en la calidad de la vivienda para personas que viven en zonas rurales y afuera de la región Central, lo cual puede aumentar los efectos de la inversión social. Desde la rectoría del MIVAH y en articulación con la Junta Directiva del Banhvi se sugiere que esta priorización sea realizada bajo las necesidades de la ubicación geográfica de la población. 	Proceso liderado por el MIVAH, junto con la Junta Directiva del Banhvi y las entidades autorizadas.	Mediano	Media

Recomendación	Responsable y apoyo	Plazo	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Priorizar el otorgamiento de los bonos de vivienda para las familias donde la jefa de familia sea mujer. En este caso, el otorgar el bono a una jefatura de hogar mujer tendría efectos positivos sobre su educación y, con esto, se estaría potenciando para que en el futuro las personas mejoren la calidad del empleo. Actualmente, existe una normativa que ampara este tema, como el Reglamento a la Ley n° 7769 de Atención a las Mujeres en Condiciones de Pobreza y sus Reformas y la Ley n° 7769 de Atención a Mujeres en Condición de Pobreza. Al ser una población vulnerable y donde el bono tiene efectos importantes, es relevante que el MIVAH en conjunto con el Banhvi, coordine con las entidades autorizadas la priorización a este sector de la población. 			
<p>2. Considerar el acceso a fuentes de empleo al otorgar el bono de vivienda a la población (asociada a las conclusiones 4 y 6).</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Considerar el lugar en donde se reubica a las personas que deben ser trasladadas de lugar de residencia cuando reciben el bono. Esto en parte porque más de la mitad de las personas indicaron que sus oportunidades de fuentes de empleo e ingresos se mantuvieron y es importante que la población beneficiaria cuente con los ingresos que les permitan tener una buena calidad de vida. 	Proceso liderado por el MIVAH, junto con la Junta Directiva del Banhvi y las entidades autorizadas.	Mediano	Media

Lecciones aprendidas

1. Esta evaluación permitió revisar en detalle la forma en cómo se mide el déficit habitacional (problema que atiende el Fosuvi) en Costa Rica y otros países, e identificar que la medición actual podría estar omitiendo categorías y variables que posibiliten un análisis más amplio e integral de esta problemática.
2. Metodológicamente, para futuras evaluaciones que incorporen población beneficiaria con características similares a las del Fosuvi, en aras de contar con su participación, mediante procesos que partan del principio de equidad, se debe priorizar la calidad de las respuestas por encima de la cantidad; es decir, no es determinante el número de respuestas, sino la diversidad de ellas, pues para el caso de estas personas, por encima de lo masivo, cabría privilegiar un levantamiento de información que genere confianza y deseo de participar.
3. Los resultados de esta evaluación son relevantes ya que sirven para generar información de calidad, la cual puede ser utilizada como insumo para la toma de decisiones, así como para incentivar el desarrollo de evaluaciones de otros programas del sector vivienda que estén destinados a mejorar el bienestar de las personas, sobre todo aquellas en condiciones de mayor vulnerabilidad.
4. En el marco de la próxima Agenda Nacional de Evaluación, es relevante mencionar que el método cuasi experimental de diferencias en diferencias, así como el método cualitativo pueden ser replicables para evaluar el impacto de programas implementados por las diferentes instituciones públicas para varios de los programas sociales cuya información es

recolectada en las Encuesta Nacional de Hogares. Esto significa que un socio muy relevante para las instituciones públicas que hacen evaluaciones es el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

5. Los métodos cuasi experimental y cualitativo se complementaron en el análisis y contextualización de los resultados. Cada método permitió obtener resultados relevantes de la evaluación y, a partir del método cualitativo, se pudieron generar hipótesis para explicar los hallazgos del método cuasi experimental y viceversa. Por tanto, la combinación de ambos métodos puede ser considerada para otros procesos de evaluación, sin necesidad de recurrir a valoraciones subjetivas de las personas evaluadoras.
6. Durante el proceso de evaluación se obtuvieron hallazgos relevantes respecto a los beneficios de los bonos de vivienda. Por ejemplo, se considera importante que, para el futuro, se pueda realizar un estudio cuantitativo del impacto de los bonos de vivienda sobre la salud mental.
7. Con la evaluación se evidencia y reafirma la importancia de las partes interesadas en un proceso y su aporte en la mejora continua. Particularmente, el trámite de los bonos de vivienda y de los proyectos involucra una serie de actores que se salen del control del banco, actores con sus propios objetivos, cultura y prácticas. Si bien estos actores son quienes permiten ejecutar el proceso y generar el producto, y la coordinación entre estos es compleja, una lección aprendida de esta evaluación es la relevancia de escuchar su voz. A través de la evaluación se consultó a diversos actores, de los cuales se obtuvo, no solo anuencia sino entusiasmo, y deseos de aportar desde su perspectiva y experiencia en la mejora de un programa que atiende una problemática tan importante como el déficit habitacional. La integración de la voz de estas partes involucradas en el proceso resulta fundamental para su mejora, y es relevante conocerla en los diferentes niveles, la alta dirección y los puestos operativos, pues si bien la primera genera insumos sobre la estrategia y es fundamental para lograr el cambio, la segunda es la que experimenta de primera mano las dificultades diarias en la ejecución del proceso y el contacto con la persona usuaria.
8. Otra lección aprendida de esta evaluación es la relevancia de la información y el efecto que tienen en el proceso de bonos de vivienda y proyectos, y en el usuario; en función de su disponibilidad en el momento, lugar y calidad adecuados. Especialmente en intervenciones que abordan problemáticas sociales que conllevan la valoración de potenciales personas beneficiarias, es fundamental tener acceso a los datos que permitan calificar a la persona, pues, al encontrarse está en riesgo social, se pueden generar limitaciones de acceso para que pueda aplicar al programa, sea porque debe conseguir por sus medios la información o por los costos asociados a esto.

Referencias

- Abarca, A. y Fernández, S. (2019). Informe de Evaluación del programa de Fondo de Subsidio de la Vivienda. Banco Hipotecario de la Vivienda.
- Abarca, A. y Robalino, J. (2017). Efectos educativos de los bonos de vivienda en Costa Rica. Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, MTSS y Escuela de Economía, UCR. San José, Costa Rica. https://downloadapi.paperflite.com/api/2.0/shared_url/5d64d7be0b593a2b6eb413d2/asset/5d64d7be0b593a2b6eb413d1/download
- Arriagada-Luco, C. (2003). La dinámica demográfica y el sector habitacional. Santiago de Chile: CEPAL.
- Azcona, G., Bhatt, A. y Duerto, S. (2019). Harsh Realities: Marginalized Women in Cities of the Developing World. UN Women, Institute of Transport Economics in Norway and UN-Habitat.
- Badilla, P. y Cerdas, J. (2013). Movimientos pro vivienda en San José: una clientela movilizadora (1980-1990). Revista de Historia No.67 • ISSN: 1012-9790 Enero - Junio 2013 • pp. 121-156.
- Banhvi (2000). Reglamento para la tramitación de bonos familiares de vivienda a personas adultas mayores solas. Aprobado en la Sesión 39-2000 de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.136 del 14 de julio del 2000.
- Banhvi (2015). Reglamento de acciones correctivas en cuanto al trámite de proyectos de vivienda ante la Dirección Fosuvi. Aprobado en la Sesión 73-2015 de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.241 del 11 de diciembre 2015, p. 36.
- Banhvi (2017). Memoria Institucional 2017.
- Banhvi (2017a). Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Aprobado en la Sesión 104-95 de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.95 del 20 de mayo de 1996 y sus reformas.
- Banhvi (2018). Memoria Institucional 2018.
- Banhvi (2020). Memoria Institucional 2020.
- Banhvi (2021). Memoria Institucional 2021.
- Banhvi (2022). Informe del aporte del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda a la solución del problema habitacional y la participación del Banhvi dentro del proceso.
- Calvo y Estrada (2018). Efecto del programa de Bonos Familiares de la Vivienda (BFV) sobre el Mercado laboral (2006 – 2016) Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Economía. Universidad de Costa Rica.
- Casa, T., Gertler Autores, P., Cattaneo, M. D., Galiani, S., Gertler, P., Martinez, S., y Titiunik, R. (2006). Evaluación de Resultados de Impacto del Programa de Ahorro, Subsidio y Crédito para la Vivienda Progresiva Modalidad “Iniciamos Tu Casa.”
- Cea D’Ancona, M. (2001). Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Madrid, España: Editorial Síntesis S.A.
- Céspedes, J. (15 de septiembre, 2021) Banhvi dejaría de construir 2.500 casas de interés social por recorte presupuestario. La Nación.

- CFIA (2021). XI Auditoría de Viviendas de Interés Social. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
- CFIA (2022). Perspectivas. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
- Córdoba, J. (29 de julio, 2019). Constructoras y terceros participan; Contraloría pide a Banhvi investigar. La Nación.
- Coulson, N. Edward, y Herman L. (2013). Measuring the External Benefits of Homeownership. *Journal of Urban Economics* 77: 57–67.
- Currie, J., y Yelowitz, A. (2000). Are public housing projects good for kids? In *Journal of Public Economics* (Vol. 75).
www.elsevier.nl/locate/econbaseq
- Desaf (2019). Ficha descriptiva del Programa Fondo de Subsidio para la Vivienda. Recopilado de:
http://fodesaf.go.cr/prog_soc_selectivos/programacion_anual/fichas_cronogramas/2020/Fichas/Ficha%20descriptiva%20Banhvi%202020.pdf
- Duflo, E. (2001). Schooling and labor market consequences of school construction in Indonesia: Evidence from an unusual policy experiment. *American economic review*, 91(4), 795-813.
- Espinoza, J. (2013). Características de la vivienda y acceso para los grupos pobres y la clase media: 2010-2013. Vigésimo Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible (2013).
<https://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/349>
- Eurostat (2021). Statistics explained. European Statistical Office. ISSN 2443-8219.
- Ezennia, S. I. y Hoskara S. (2019). Methodological weaknesses in the measurement approaches and concept of housing affordability used in housing research: A qualitative study, *PLOS ONE*, Vol. 14/8.
- FUPROVI (2017). Informe nacional y desarrollo urbano en Costa Rica. Fundación Promotora de Vivienda. Unidad de Investigación.
- FUPROVI (2020). Informe nacional y desarrollo urbano en Costa Rica. Fundación Promotora de Vivienda. Unidad de Investigación.
- Galiani, S., Gertler, P., Cooper, R., Martínez, S., Ross, A., y Undurraga, R. (2014). Shelter from the Storm: Upgrading Housing Infrastructure in Latin American Slums. <http://www.iadb.org>
- Galster, G. C. (2019). *Making Our Neighborhoods, Making Ourselves*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Gertler, P., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L., y Vermeersch, C. (2017). La evaluación de impacto en la práctica, Segunda edición. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial. doi:10.1596/978-1-4648-0888-3.
https://downloadapi.paperflite.com/api/2.0/shared_url/5d64d7be0b593a2b6eb413d2/asset/5d64d7be0b593a2b6eb413d1/download
- Granados, G. (03 de mayo, 2021). Piden renuncia a jerarca de Hacienda. *Nacionales, Diario Extra*.
- Haveman, R., y Wolfe, B. (2014). Long-Term Effects of Public Low-Income Housing Vouchers: Work, Neighborhood, Family Composition and Childcare Usage. Discussion Paper.
- IMAS (2020). Convenio entre IMAS y MUCAP integran oferta de vivienda y crédito productivo.
<https://www.imas.go.cr/es/comunicado/convenio-entre-imas-y-mucap-integran-oferta-de-vivienda-y-credito-productivo>
- IMAS (2022). Órgano Desconcentrado Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube).
<https://www.imas.go.cr/es/general/organo-desconcentrado-sistema-nacional-de-informacion-y-registro-unico>

-de-beneficiarios-del

- INEC (2013). Conceptos y definiciones. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica.
- INEC (2013). Encuesta Nacional de Hogares. Definiciones y conceptos. http://sistemas.inec.cr:8080/redinec/encuestas/enaho/ConceptosDefiniciones/Conceptos_definiciones_2013.pdf
- INEC (2014). Encuesta Nacional de Hogares, Julio 2014: Resultados generales. San José: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- INEC (2015). Índice de pobreza multidimensional: metodología. San José: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Jacob, B. A., y Ludwig, J. (2012). The Effects of Housing Assistance on Labor Supply: Evidence from a Voucher Lottery. Source: *The American Economic Review*, 102(1), 272–304. <https://doi.org/10.1257/aer.102.1.272>
- Ley Creación de un bono para segunda vivienda familiar que autoriza el subsidio del bono familiar en primera y segunda edificación, reforma Código Civil y Código de Familia, No.8957. (2011). http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72077&nValor3=87743&strTipM=TC
- Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del Banhvi, No.7052. (1986). http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=12391&nValor3=119741&strTipM=TC
- Madrigal, R. (11 de enero, 2020). Registro de bonos de vivienda es poco fiable. *La Nación*.
- Madrigal, R. (2018). Parejas homosexuales de escasos recursos podrán acceder a bonos de vivienda. *La Nación*.
- Marcano, L., y Ruprah, I. J. (2008). An Impact Evaluation of Chile's Progressive Housing Program. <http://www.iadb.org/ove/DefaultNoCache.aspx?Action=WUCPublications@ImpactEvaluations>
- Mideplan. (2014). Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”. <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/L4VkaE53TyOWyPR9BAB-qA>
- Mideplan. (2017). Guía sobre el enfoque de igualdad de género y derechos humanos en la evaluación. Orientaciones para su incorporación en el proceso de evaluación. Área de Evaluación y Seguimiento. Unidad de Evaluación/ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, San José: Costa Rica.
- Mideplan. (2022). TdR Contratación de servicios profesionales para la Evaluación del Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos.
- MIVAH. (2013). Política Nacional de Ordenamiento Territorial 2012 a 2040. https://www.mivah.go.cr/Documentos/transparencia/Informes_Gestion/Inf_Ges_Min_Irene_Campos/PNOT_2012-10-22_Aprobada.pdf
- MIVAH. (2014). Política Nacional de vivienda y asentamientos humanos 2013 a 2030 y su plan de acción. https://www.mivah.go.cr/Documentos/politicas_directrices_planes/PNVAH_2013-2030.pdf
- MIVAH. (2018). Política Nacional de Desarrollo Urbano 2018-2030 y su Plan de Acción 2018-2022. https://www.mivah.go.cr/Biblioteca_Politicas_Politica_y_Plan_Nacional_Desarrollo_Urbano.shtml
- Mora, A. (23 de julio, 2019) Construcción de viviendas se contrajo en 2018. En *Semanario Universidad*.
- OECD. (2022). Indicators on housing conditions and affordability, Indicators on the Housing Market and Indicators on Policies for Affordable Housing. <https://www.oecd.org/housing/data/affordable-housing-database/housing-conditions.htm>

- Pecha, C. (2010). Evaluación de Impacto del programa de vivienda Colombiano. <https://www.researchgate.net/publication/273140539>
- Programa Estado de la Nación (2017).
- Robalino, J., y Abarca, A. (2017). Efectos educativos de los bonos de vivienda de Costa Rica. https://fodesaf.go.cr/acerca_del_fodesaf/transparencia/estudios_iice/Informe%20de%20evaluacion%20de%20impacto%20en%20efectos%20educativos%20de%20los%20bonos%20de%20vivienda%202017.pdf
- Román, M. (2021). Entorno macroeconómico de la producción de vivienda y del desarrollo urbano. En: Balance y Tendencias del Sector Vivienda 2021 “Análisis del impacto de la crisis en el hábitat y la vivienda”
- Singh, S., George, T., Ndugwa, R. Robbel, N., Triche, R., Pritts, J. y Cargile, H. (2022). Children, cities and housing: rights and priorities. Discussion paper. UN-Habitat. UNICEF.
- Solano, F. (2021). Indicadores de Vivienda. En: Balance y Tendencias del Sector Vivienda 2021 “Análisis del impacto de la crisis en el hábitat y la vivienda”
- Solano, F. y Aguilar, J. (2019). Situación de la Vivienda y Desarrollo Urbano en Costa Rica 2018.
- Solano, F. y Aguilar, J. (2020). Situación de la Vivienda y Desarrollo Urbano en Costa Rica 2019.
- Solano, F. y Madrigal, E. (2009). Situación de vivienda y desarrollo urbano en Costa Rica en el 2007. FUPROVI.
- Stake, R. (2013). Estudios de casos cualitativos. En Denzin, N y Lincoln. (Coords). Las estrategias de investigación cualitativa. Manual de Investigación cualitativa. Vol III. Barcelona, España: Gedisa Editorial.
- Stufflebeam, D. (2000). Evaluation Models. <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/1534875x/2001/2001/89>
- Szalachman, R. (2008). La evolución del déficit de vivienda en Costa Rica y sus consecuencias para la política habitacional. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- UN (2019). United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. Database on Household Size and Composition.
- UN-Habitat (2015). Déficit Habitacional en América Latina y el Caribe: Una herramienta para el diagnóstico y el desarrollo de políticas efectivas en vivienda y hábitat.
- UN-Habitat (2018). SDG Indicator 11.1.1 Training Module: Adequate Housing and Slum Upgrading. United Nations Human Settlement Programme (UN-Habitat), Nairobi.
- UN-Habitat (2019). The global housing affordability challenge: A more comprehensive understanding of the housing sector. Urban Data Digest | Version 2. United Nations Human Settlement Programme (UN-Habitat).
- Unidad de Comunicaciones Banhvi (2017). Plan Operativo UCO.
- Unidad de Comunicaciones Banhvi (2018). Plan Operativo UCO.
- Unidad de Comunicaciones Banhvi (2019). Plan Operativo UCO.
- Unidad de Comunicaciones Banhvi (2020). Plan Operativo UCO.
- Unidad de Comunicaciones Banhvi. 2021. Plan Operativo UCO.
- USCB (2022). United States Census Bureau. Historical Census of Housing Tables: Crowding.

- Wooldridge, J. M. (2012). *Introductory econometrics: a modern approach* (upper-level economics titles). Southwestern College Publishing, Nashville, T ATN, 41, 673-690.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. - 1a ed. - Córdoba: Brujas. E-Book. ISBN 978-987-591-548-0.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. - 1a ed. - Córdoba: Brujas. E-Book. ISBN 978-987-591-548-0.
- Zambrano-Barragan, P., Hudson, A., y Viguri, S. (2022). *La relación entre el diseño de vivienda social y el bienestar: una revisión bibliográfica y un análisis de proyectos del Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Zárate, R.D. (2020). *Factor Allocation, Informality, and Transit Improvements: Evidence from Mexico City*. Berkeley.

Anexo 1. Políticas públicas asociadas al Fosuvi

Política	Objetivo	Problemas que atiende
Política Nacional de Ordenamiento Territorial (PNOT) 2012-2040	Procurar que el desarrollo humano de la población se logre de forma equilibrada, equitativa y competitiva en el territorio nacional, mediante la correcta gestión de los asentamientos humanos y el aprovechamiento responsable y sostenible de los recursos naturales, con el fin de contar con un ambiente sano y ecológicamente equilibrado para las presentes y futuras generaciones.	La histórica concentración de la población en el Valle Central denota centralización en las fuentes laborales y poca planificación para desarrollar otras regiones y garantizar el desarrollo económico equitativo. Regiones como la Chorotega, la Brunca y la Huetar Atlántica, se han mantenido, por décadas, con un menor desarrollo social y económico, y con mayores porcentajes de pobreza que la zona central del país.
Política Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (PNVAH) 2013 – 2030 y su Plan de Acción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el Sistema Nacional del Hábitat Humano que operará bajo la dirección y coordinación del MIVAH, para que integralmente vincule y coordine las políticas, planes, programas, acciones estratégicas e intervenciones públicas y privadas, dirigidas a la satisfacción de las necesidades de vivienda y de los asentamientos humanos, en el contexto general del Hábitat Humano, propiciando la participación activa de todos los actores sociales. 2. Generar en cada comunidad un hábitat inclusivo, participativo y seguro, con igualdad y equidad para toda la población, mediante la planificación, el diseño y la ejecución de estrategias de intervención que contemplen el enfoque de los derechos humanos, para revitalizar la integración y la cohesión social de los asentamientos humanos. 3. Desarrollar asentamientos humanos congruentes con su entorno natural, que incluyan edificaciones, espacios abiertos, infraestructura de servicios y equipamiento social, a fin de coadyuvar a la reducción del déficit habitacional. 4. Impulsar el desarrollo de asentamientos humanos en sitios seguros y en función de su sostenibilidad, incrementando la capacidad para atender eficazmente las emergencias, recuperación rápida al efecto de un evento, buscando mecanismos de adaptación al cambio climático y promoviendo el empleo de materiales constructivos amigables con el ambiente. 5. Mejorar la capacidad de gestión del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, mediante la innovación de instrumentos económicos y financieros, con el propósito de incrementar la cantidad de recursos para la obtención de una vivienda adecuada para la población. 	El modelo urbano prevaleciente se caracteriza por un uso y crecimiento extensivo, de baja densidad, con impactos ambientales, sociales y económicos que el país aún no ha logrado cuantificar adecuadamente y cuya tendencia es insostenible.

Política	Objetivo	Problemas que atiende
Política Nacional de Desarrollo Urbano PNDU 2018-2030	Promover el ordenamiento de las ciudades, a través de un enfoque de desarrollo urbano sostenible, orientado hacia la mejora de la calidad de vida de los habitantes y a la defensa de las ciudades como sistemas productivos determinantes para la competitividad nacional.	<ul style="list-style-type: none"> - La planificación urbana no es un tema central en la gestión pública; no forma parte de un Sector, aunque puede entenderse como parte del Sector Vivienda y Asentamientos Humanos y del Sector Ambiente, Energía, Mares y Ordenamiento Territorial. - No hay una estructura institucional robusta y bien articulada que se encargue del tema y pueda mediar en la resolución de los problemas enfrentados. - Las coordinaciones interinstitucionales dependen, en muchos casos, de la buena voluntad y disposición de jefes y funcionarios(as) de turno que, al carecer de una estructura de gobernanza clara y consensuada, son frágiles y susceptibles al fracaso.

Puente a la Comunidad (dentro de la Estrategia Puente al Bienestar”

“Mejorar las condiciones del hábitat y participación en los territorios con presencia de asentamientos informales y vulnerabilidad, mediante la articulación de esfuerzos locales, públicos, privados, no gubernamentales y comunitarios que impulsen procesos de renovación y desarrollo urbano desde el enfoque de seguridad humana y desarrollo integral, con el fin de construir comunidades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles”

Nota. Información de MIVAH (2013), MIVAH (2014), MIVAH (2018).

Anexo 2. Marco jurídico-normativo del Fosuvi

Tabla A 2.1. Leyes y sus aportes

Leyes	Aportes
1. Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, No.7052 (1986).	<ul style="list-style-type: none"> □ Creación del SFNV y su integración. □ Creación del Banco Hipotecario para la Vivienda (Banhvi), su naturaleza, objetivos, atribuciones y funciones; así como su organización, dirección y administración.
2. Ley “Modificación del Art.3 de la Ley 5662, de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, del 23/12/1974, y sus reformas, y reforma del artículo 49 de la Ley No.7052, del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, del 13/11/1986 No.9002 (2011).	<ul style="list-style-type: none"> □ Se destinará al Fosuvi, creado por la Ley No. 7052, del 13/11/1986, al menos un 18,07% de todos los ingresos anuales, ordinarios y extraordinarios del Fodesaf. En ningún caso percibirá un monto inferior al equivalente al 33% de los recursos que Fodesaf recaude por concepto del recargo del 5% establecido en el inciso b) del art.15 de esta ley y sus reformas. □ Se excluye expresamente de la prohibición de destinar los recursos provenientes de Fodesaf a gastos administrativos: <ul style="list-style-type: none"> i) El aporte de Fodesaf al Fondo de Subsidio para la vivienda, establecido en el artículo 46 de la Ley No.7052, Ley de Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en virtud de que el Banhvi cuenta con la autorización legal para presupuestar gastos administrativos, de acuerdo con el artículo 49 de la Ley 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Leyes

Aportes

3. Ley “Creación de un bono para segunda vivienda familiar que autoriza el subsidio del bono familiar en primera y segunda planta”, No.8957 (2011).

□ Se exponen las condiciones para otorgar el bono familiar de vivienda integral.

4. Ley “Adición del inciso d) al artículo 2 de la ley No. 8957, creación de un bono para segunda vivienda familiar que autoriza el subsidio del bono familiar en primera y segunda edificación”, No.9295 (2011).

□ ARTÍCULO ÚNICO. - Se adiciona el inciso d) al artículo 2 de la Ley No.8957, Creación de un Bono para Segunda Vivienda Familiar que Autoriza el Subsidio del Bono Familiar en Primera y Segunda Edificación, de 17 de junio de 2011, el cual se ubicará antes del párrafo final. El texto dirá: “Artículo 2.- [...]”

d) Para construir una vivienda o mejorar o reparar la ya existente, en el caso de copropietarios que tengan derechos no localizados en propiedades cuyas edificaciones son o serán físicamente independientes, de carácter vertical u horizontal. En un mismo bien inmueble se otorgarán los subsidios que correspondan conforme a la ley y su reglamentación, siempre y cuando los copropietarios estén en relación de consanguinidad, afinidad o parentesco colateral hasta el tercer grado inclusive. Los copropietarios podrán recibir de forma separada el subsidio del bono familiar de vivienda. Para el otorgamiento de dichos subsidios, se tomará en cuenta que las construcciones de nuevas viviendas o las mejoras de las existentes cumplan con la normativa ambiental y urbanística vigente. [...]”

5. Ley “Modificación de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y creación del Banco Hipotecario de la Vivienda, 7052, y sus reformas”, No.8924 (2011).

□ Reforma acerca de las personas elegibles así como el monto máximo por otorgar del beneficio.

6. Ley “Reforma Art.161 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y sus reformas”, No.8728 (2009).

□ Se menciona el plazo máximo de los préstamos, sin embargo, en programas especiales de vivienda para las familias en condiciones de pobreza, exclusión, vulnerabilidad y riesgo, el banco podrá autorizar la financiación hasta del 100% del valor tasado.

7. Ley “Reforma el Art.59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y sus reformas”, No.8534 (2006).

□ 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, con el fin de compensar esta disminución. Para reparaciones o mejoras, tendrán acceso al bono familiar en la forma proporcional que indique el reglamento correspondiente.

8. Ley “Desarrollo de un Mercado Secundario de Hipotecas con el fin de aumentar las posibilidades de las Familias Costarricenses de acceder a una Vivienda Propia, y Fortalecimiento del Crédito Indexado a la Inflación (unidades de desarrollo-UD)” No.8507 (2006).

□ No se indica.

9. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, No.8388. (2003).

□ Se establece un cambio en cuanto a las limitaciones para formar parte de la junta directiva, además, se modifican las prohibiciones a las entidades autorizadas.

Leyes	Aportes
10. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, No.8351 (2003).	□ El BAHVI establecerá los costos administrativos necesarios, los cuales serán cargados al Fosuvi, tanto por este banco como por las entidades autorizadas para el trámite del subsidio. Estos costos serán por un máximo de 3% de las sumas colocadas anualmente por el Fondo.
11. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, No.8350 (2003).	□ Los bienes inmuebles declarados de interés social, que hayan sido financiados y adquiridos mediante el BFV establecido en la Ley, no podrán ser enajenados, gravados ni arrendados, bajo ningún título, gratuito ni oneroso, durante un plazo de diez años, a partir de la fecha en que se formalice en escritura pública el otorgamiento del subsidio respectivo; esto con la salvedad de que se cuente con la debida autorización del Banhvi.
12. Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, No.8131 (2001).	□ Busca propiciar que la obtención y aplicación de los recursos públicos se realicen según los principios de economía, eficiencia y eficacia; desarrollar sistemas que faciliten información oportuna y confiable sobre el comportamiento financiero del sector público nacional, como apoyo a los procesos de toma de decisiones y evaluación de la gestión y definir el marco de responsabilidad de los participantes en el sistema.
13. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, No.8021 (2000).	□ Se modifican art.50 y 59 y se adiciona un artículo donde se autoriza al Banhvi para suscribir con el Instituto Nacional de Seguros, las pólizas de seguro correspondientes para las viviendas de interés social.
14. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero para la Vivienda”, No.7950 (2000).	□ Entre las reformas más importantes está la creación del Fosuvi, la definición de este así como su administración y constitución.
15. Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio, N°7933 (1999).	□ Establece las condiciones del régimen de propiedad en condominio.
16. Ley “Adiciona Ley del Sistema Financiero de la Vivienda (Art.50)”, No.7892 (1999).	□ La Junta Directiva del Banhvi, mediante acuerdo razonado, a propuesta de la Gerencia, podrá autorizar la entrega del bono, hasta por el monto máximo del subsidio referido en este artículo, a familias que hayan recibido el beneficio; pero que, por catástrofes naturales, hayan perdido su vivienda construida con los recursos del bono
17. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero para Vivienda (Art.59)”, No.7863 (1999).	□ Las familias que tengan uno o más miembros con impedimentos físicos totales y permanentes, y cuyos ingresos sean iguales o inferiores a dos salarios mínimos de un obrero no especializado de la industria de la construcción y que no posean una vivienda propia o cuenten con ella, pero necesiten repararla o mejorarla, tendrán derecho a recibir un bono familiar y medio para compensar la disminución. Para reparaciones o mejoras, el bono familiar y medio será accesible en la forma proporcional indicada en el reglamento. La CCSS se encargará de dictaminar el estado físico de las personas beneficiarias. En el banco, la atención de estos casos será prioritaria.
18. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica”, No.7558 (1995).	□ Acerca de la organización y funciones del BCCR, así como de la política monetaria, cambiaria y financiera.
19. Ley “Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para Vivienda y Creación del Banhvi”, No.7208 (1991).	□ Se dictan las funciones del Banhvi, la conformación de su Junta Directiva, las exenciones con las que goza, el monto máximo de subsidio que se puede otorgar y se adicionan algunos artículos.
20. Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República, No.7107 (1988).	□ Se realizan reformas a la ley orgánica del BCCR, se muestran los nombres y los fines de la auditoría general de entidades financieras, la dirección y administración, así como las reformas a otras leyes relacionadas con el funcionamiento de los bancos.

Leyes	Aportes
21. Ley Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, No.9635 (2018).	<p>□ Hace parte de los lineamientos técnicos y metodológicos para la programación estratégica sectorial e institucional y seguimiento y evaluación sectorial para los períodos presupuestarios ordinarios.</p> <p>□ Contiene la reforma a la Ley No.6826, Ley de Impuesto General sobre las Ventas, conocida como “Ley del Impuesto sobre el Valor Agregado” en donde el Impuesto sobre el Valor Agregado modifica la figura del contribuyente y le convierte ahora en recaudador; es decir, ese impuesto con el que se gravan los servicios no es dinero que la persona profesional paga de sus utilidades, sino un monto que le añade al valor de sus servicios (lo recauda) para luego pasarlo al Estado.</p>

Nota. Fodesaf (2019), Banhvi (2017), Banhvi (2021); Solano y Aguilar (2019).

Tabla A 2.2. Reglamentos

Reglamentos
Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, aprobado mediante Acuerdo 1, art. 2 de la Sesión 28-96 del 15/4/1996, de la Junta Directiva del Banhvi, publicado en Gaceta 19 del 20/5/1996, y sus reformas:
1. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.67-2017 del 21 de setiembre del 2017. La Gaceta No.211 del 08 de noviembre del 2017.
2. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.52-2017 del 20 de julio del 2017. La Gaceta No.157 del 21 de agosto del 2017.
3. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.33-2017 del 11 de mayo del 2017. La Gaceta No.104 del 02 de junio del 2017.
4. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.23-2014 del 03 de abril del 2014. La Gaceta No.99 del 26 de mayo del 2014.
5. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.11-2014 de 3 de febrero del 2014. La Gaceta No.42 de 28 de febrero del 2014.
6. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.04-2012 de 23 de enero del 2012. La Gaceta No.35 de 17 de febrero del 2012.
7. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.10-2009 de 4 de febrero del 2009. La Gaceta No.36 de 20 de febrero del 2009.
8. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.54-2007 del 16 de agosto del 2007. La Gaceta No.172 del 07 de setiembre del 2007.
9. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.78-2006 del 23 de noviembre del 2006. La Gaceta No.7 del 10 de enero del 2007.
10. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.47-2006 de 17 de julio del 2006. La Gaceta No.152 de 9 de agosto del 2006.
11. Sesión de Junta Directiva del BANVHI No.49-2006 de 27 de julio del 2006. La Gaceta 151 de 8 de agosto del 2006.
12. Sesión de Junta Directiva del Banhvi No.27-2006 de 6 de abril del 2006. La Gaceta No.92 de 15 de mayo del 2006.

Reglamentos

13. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.75-2005 de 14 de diciembre del 2005. La Gaceta No.7 de 10 de enero del 2006.
14. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.57-2005 de 6 de octubre del 2005. La Gaceta No.213 de 4 de noviembre del 2005.
15. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.73-2004 de 7 de diciembre del 2004. La Gaceta No.17 de 25 de enero del 2005.
16. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.54-2004 de 16 de setiembre del 2004. La Gaceta No.197 de 8 de octubre del 2004
17. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.39-2004 del 12 de julio del 2004. La Gaceta No.142 del 21 de julio del 2004.
18. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.06-2004 de 5 de febrero del 2004. La Gaceta No.36 de 20 de febrero del 2004.
19. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.10-2003 del 20 de febrero del 2003. La Gaceta No.42 del 28 de febrero del 2003.
20. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.76 de 18 de noviembre del 2002. La Gaceta No.238 del 10 de diciembre del 2002.
21. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.14-2002 de 19 de febrero del 2002. La Gaceta No.40 de 26 de febrero del 2002.
22. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No 08-2002 del 30 de enero del 2002. La Gaceta No.25 del 05 de febrero del 2002.
23. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.21-2001 del 14 de marzo del 2001. La Gaceta No.66 del 03 de abril del 2001.
24. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.35-2000, del 14 de junio del 2000. Alcance No.44 a La Gaceta No.131 de 7 de julio del 2000.
25. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.36-99 del 15 de julio de 1999. La Gaceta No.234 del 2 de diciembre de 1999.
26. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.34-97 del 27 de junio de 1997. La Gaceta No.132 de 10 de julio de 1997.
27. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.26-97 del 22 de mayo de 1997. La Gaceta No.115 del 17 de junio de 1997.
28. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.14-97 del 20 de febrero de 1997. La Gaceta No.51 de 13 de marzo de 1997.
29. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.68-96 del 10 de octubre de 1996. La Gaceta No.210 de 1 de noviembre de 1996.
30. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.56-96 del 19 de setiembre de 1996. La Gaceta No.196 del 14 de octubre de 1996.
31. Sesión de Junta Directiva de Banhvi No.56 de 28 de agosto de 1996. La Gaceta No.181 del 23 de setiembre de 1996.

Reglamento sobre la Organización y Funcionamiento del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, No.25788-MP-MIVAH, del 8/1/1997. Publicado en La Gaceta 23 del 3/2/1997 (Funciones y atribuciones del Banhvi y entidades autorizadas).

Reglamentos

Reglamento para la tramitación de bonos familiares de vivienda a personas adultas mayores solas. Aprobado en Acuerdo 2, art.4, Sesión 39-2000 de la Junta Directiva del BAHVI, publicado en Gaceta 136 del 14/7/2000 (Definición persona adulta mayor sola y las normas de procedimiento para tramitación del bono).

Reglamento de Exenciones Fiscales y otros beneficios de la Ley del sistema financiero nacional para la vivienda. Decreto Ejecutivo 20574-VAH-H, del 8/7/ 1991, publicado en Gaceta 149 del 8/8/1991 (Exenciones y beneficios del banco, de las entidades autorizadas y a las viviendas de interés social).

Reglamento del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda sobre garantías de los títulos valores, cuentas de ahorro y fondo de garantías y de estabilización. Reglamento aprobado mediante Acuerdo 1, Artículo 2, Sesión 21-2001 de la Junta Directiva del BAHVI, publicado en Gaceta no 66 del 3 de abril del 2001. (Regulación de la emisión y garantía de los Títulos Valores del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, las cuentas de ahorro y los fondos de garantías y de estabilización del mercado secundario de Títulos Valores).

Reglamento Bono para Segunda Vivienda Familiar; Junta Directiva del BAHVI, en su sesión 05-2012, artículo 1 del 26 de enero del 2011.

Reglamento Financiamiento para compra de grupos de viviendas existentes nuevas; Junta Directiva del banco Hipotecario de la Vivienda, en su sesión número 30-2018 del 04/05/2018: 04/05/2018: regula los procedimientos, requisitos y condiciones para que, con recursos del Fosuvi, el SFNV conozca y tramite las solicitudes de financiamiento para que las familias beneficiarias adquieran su solución habitacional. Las viviendas deben estar totalmente construidas y contar con la obra urbanística prevista en la reglamentación nacional vigente y en la normativa del SFNV, de tal forma que se satisfagan las necesidades y se le otorgue calidad de vida a sus habitantes. No se admitirán casos postulados en donde se encuentren pendientes de ejecución obras de infraestructura propias del tipo de desarrollo presentado. En el desarrollo de las obras de infraestructura y las viviendas no media inversión previa de recursos del citado fondo. Los proyectos de vivienda amparados en este Reglamento son iniciativas privadas que están a cargo del desarrollador por su cuenta y riesgo, y lo que confiere al SFNV es un financiamiento a la familia beneficiaria, según lo planteado por ese mismo desarrollador bajo la reglamentación aquí establecida.

Reglamento Programa Adulto Mayor: Aprobado por el Acuerdo nº2, artículo nº 4 de la Sesión 39-2000 de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, publicado en la Gaceta nº 136 del 14 de julio del 2000: se establecen las normas para tramitar los BFV en el SFNV a Personas Adultas Mayores sin núcleo familiar, de conformidad con lo previsto en la “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor” nº 7935 del 25 de Octubre de 1999 y en la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda reformada mediante la Ley nº 7950 del 7 de diciembre de 1999.

Nota. Desaf (2019).

Anexo 3. Revisión de literatura sobre déficit habitacional

Desde 1948 en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los países habían reconocido el derecho a la vivienda adecuada, así como a la seguridad de la propiedad habitacional como un derecho fundamental para todas las personas. Más recientemente, UN-Habitat (2022) profundiza lo que este derecho involucra, refiriéndose a la asequibilidad, la sostenibilidad y la inclusividad en la garantía del acceso a una vivienda adecuada. UN-Habitat estima que 100 millones de personas en todo el mundo no tienen hogar y una de cada cuatro personas vive en condiciones perjudiciales para su salud, seguridad y prosperidad. Asimismo, calcula que para 2030, alrededor del 40% de la población necesitará acceso a una vivienda adecuada. El acceso a la vivienda es una condición previa para el acceso a empleo, educación, salud y servicios sociales. El desafío para lograr reducir el faltante de vivienda con calidad y equidad hace que los distintos niveles de gobierno deban definir políticas orientadas a favorecer a las familias con menores posibilidades. En esta línea, en Costa Rica, el artículo 65 de la Constitución Política establece la obligación que tiene el Estado de proveer a la población de oportunidades asequibles para acceder a la vivienda digna.

La Política Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos 2013-2030 del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos de Costa Rica señala que, a pesar de que Costa Rica tiene el déficit habitacional más bajo de América Latina y el Caribe, se mantiene la legítima aspiración nacional de continuar su reducción cuantitativa, así como la recuperación de la vivienda en estado de deterioro o en condiciones de hacinamiento, como un requisito indispensable para la plena vigencia de los derechos humanos y el desarrollo integral de toda la sociedad, particularmente de las personas que viven en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social, para la adecuada convivencia democrática y gobernanza. Adicionalmente, propone el cálculo de los déficits habitacionales como indicadores de los resultados de la política.

La medición de la necesidad de vivienda adecuada a través del déficit habitacional no es exclusiva de la región latinoamericana, y se refiere tanto a la carencia absoluta de vivienda disponible para las personas, como a la residencia de personas en viviendas inadecuadas debido a las características del inmueble, del entorno o del perfil de sus habitantes. De acuerdo con UN-Habitat (2015) “El déficit habitacional, [sic] debiese proporcionar datos y resultados a partir de los cuales sea posible construir un diagnóstico estratégico coherente y exhaustivo, que identifique prioridades, señale líneas o áreas de trabajo a desarrollar y detecte las principales oportunidades y amenazas que se presentan en el horizonte mediano e inmediato, y que requieren atención por parte de la política pública” (p19). A la vez que “el indicador deberá funcionar para monitorear y evaluar el éxito relativo alcanzado por la política de vivienda diseñada” (p20).

Los déficits habitacionales ocurren cuando la demanda no es cubierta por la oferta. Y esto puede producirse, entre otros factores, por la falta de opciones asequibles y de producción de vivienda en Costa Rica. Para dimensionar el peso que tiene la construcción de vivienda para el país, solo en el primer semestre de 2022, en el país esta significó el 67,5% de los metros cuadrados de todas las construcciones del período (nuevas y ampliaciones, 1 881 414 metros cuadrados), de este porcentaje el 94,7 % de los metros cuadrados de vivienda corresponden a la construcción de vivienda nueva (INEC, 2022). Particularmente sobre viviendas de interés social en Costa Rica, el área registrada por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) en metros cuadrados de vivienda de interés social ha representado entre un 17,0% (en 2018) y un 13,3% (en 2021) de toda el área registrada para vivienda (casas, condominios, apartamentos, otras obras habitacionales), evidenciando, en términos cuantitativos, el peso que estos inmuebles aportan a la dinámica de la construcción (CFIA, 2022).

Debido a la inversión que requiere la construcción y mantenimiento de las viviendas, la calidad de viviendas no es homogénea. En términos cualitativos, un análisis de viviendas de interés social realizado por el CFIA en 2021, con una muestra representativa de 270 viviendas de bonos individuales en todo el país, registradas en 2019, gestionados por 16 entidades financieras inscritas al Sistema Financiero Nacional de Vivienda sintetizó sus observaciones en cuanto a las características de las viviendas de la siguiente manera: 50% se construyó en 44 días; un 84% en terrenos planos; un 86%, en terrenos rurales; y un 50%, en lote menor a 300 metros cuadrados. Adicionalmente, que el 97% tenía estructura del techo en metal y 3% en madera; el 57% tenía paredes de material prefabricado y un 26% de mampostería; el 50% tenía tanque séptico de mampostería y 50% de plástico; solo en el 17% las aguas residuales se conectaban al sistema pluvial y en el 30% faltaban cajas de registro (CFIA, 2021). Es decir, incluso viviendas recién terminadas, muestran algunas deficiencias cualitativas que hacen que no estén en condiciones óptimas o podrían deteriorarse en el corto plazo.

Los elementos para considerar una vivienda en condición óptima en términos cualitativos pueden ser bastante amplios y abarcar varias dimensiones más allá del estado físico del inmueble como al entorno y las necesidades de las familias según su perfil. A nivel internacional, los elementos cualitativos que Habitat de Naciones Unidas incluye para analizar las condiciones de las viviendas toma en cuenta los siguientes tres factores:

a) Vivienda en tugurio, si presenta al menos una de las siguientes carencias: a) acceso a agua potable (uso de instalación que está protegida contra contaminación exterior, en particular por contaminación de materia fecal, como agua corriente en la vivienda o patio; grifo público; manantial protegido; recolección de agua de lluvia; agua embotellada; pozo protegido); b) acceso a saneamiento (instalación con eliminación de excretas, sistema que separa higiénicamente los desechos humanos del contacto humano como: letrinas con descarga conectado a alcantarilla, fosa séptica o fosa; letrina de pozo mejorada ventilada; letrina de fosa con plataforma que cubre completamente la fosa; e, inodoros), c) hacinamiento (más de tres personas comparten dormitorio), d) acceso a vivienda duradera (construida en ubicación no peligrosa – en zonas expuestas a deslaves, inundaciones, cerca de autopistas, rieles, aeropuertos, líneas de alta tensión, cerca de desechos tóxicos y con estructura permanente y capaz de proteger sus habitantes de condiciones climáticas extremas como lluvia, calor, frío y humedad, es decir, piso techo y paredes no están en estado de necesidad de reparación mayor), f) seguridad en la tenencia (legal), si tiene titulación formal para la tierra y vivienda.

b) Asentamientos informales (precarios), si: a) sus habitantes no tienen seguridad de tenencia frente a los terrenos o viviendas que habitan, con modalidades que van desde la ocupación ilegal hasta viviendas de alquiler informales, b) los barrios carecen o están aislados de los servicios básicos y la infraestructura formal de la ciudad, y c) la vivienda no se ajusta a la normativa urbanística y de edificación vigente, o está situada en un lugar peligroso y pueden carecer de permiso municipal.

c) Viviendas ocupadas que están en condición inadecuada. Incluye seguridad legal, acceso a servicios, asequibilidad (si el gasto mensual en vivienda no supera el 30% de los ingresos mensuales totales del hogar, infraestructura, accesible a las condiciones de sus habitantes, ej.: personas con discapacidad), ubicación (por ejemplo, cerca de oportunidades de empleo, servicios de salud, centros educativos, de cuidado, y no localizado en lugares peligrosos ambiental y geográficamente), respetuosa a la identidad cultural propia.

Según UN-Habitat (2018), los primeros dos factores se adecúan principalmente para el análisis cualitativo de la vivienda en países en desarrollo y el tercero incluye, también, a países desarrollados. En particular sobre asequibilidad, OCDE (2022) también mide cuánto es el porcentaje de los hogares que gasta más del 40% del ingreso disponible en hipotecas y alquileres.

No existe un consenso internacional sobre cómo definir o medir la asequibilidad de la vivienda, y ninguna medida individual captura completamente las posibles preocupaciones en torno a la capacidad de los hogares para asegurar una vivienda digna en un lugar apropiado a un precio aceptable. Las medidas más simples se basan en datos que están disponibles en la mayoría de los países (como las medidas de la relación precio-ingreso de la vivienda y gasto-ingreso de la vivienda) proporcionan una asociación de los precios (o gastos) de la vivienda en relación con los niveles de ingresos (OCDE, 2022).

Los indicadores más complejos, como las medidas de ingresos residuales, se centran en los ingresos que les quedan a los hogares después de pagar la vivienda. Estos pueden complementarse con medidas de calidad de la vivienda, que evalúan lo que pagan los hogares, así como indicadores subjetivos de asequibilidad de la vivienda que pueden ayudar a comprender mejor los determinantes de la satisfacción con la vivienda (Ezennia y Hoskara, 2019). Cada enfoque tiene sus méritos y limitaciones. Por ejemplo, las medidas de ingreso residual se enfocan en el nivel de ingreso que le queda a un hogar después de pagar los costos de la vivienda, con base en la lógica de que lo que realmente importa a los hogares no es qué parte del ingreso se gasta en vivienda, sino si les queda suficiente ingreso para gastos no remunerados -gastos de vivienda después de pagar la vivienda-. Es decir, medir si el ingreso disponible de un hogar después del costo de la vivienda es suficiente para cubrir una canasta mínima de gastos no relacionados con la vivienda.

Canadá, por ejemplo, ha adoptado una medida de pobreza, que evalúa cuánto tiene disponible un hogar para pagar bienes y servicios después de pagar la vivienda. Las medidas de ingresos residuales son particularmente útiles para identificar los

hogares en condiciones socioeconómicas precarias. Al ser un bien básico, la vivienda puede representar una parte importante de la riqueza del hogar, al menos para propietarios (vs. arrendatarios), quienes, además, suelen experimentar mayor seguridad y estabilidad económica en todos los niveles de ingresos (Coulson y Li, 2013).

Adicional al análisis de déficits cualitativos que se centran en el hacinamiento, materiales de construcción deficientes, falta de acceso a infraestructura básica, exposición a amenazas naturales y falta de seguridad en la tenencia, Zambrano-Barragán et al. (2022) exploran la relación entre el diseño de la vivienda, así como elementos del entorno y el bienestar del hogar en América Latina y el Caribe. De acuerdo con los autores, la literatura ha demostrado que el acceso adecuado a la vivienda tiene impactos económicos y sociales sobre los hogares. Sin embargo, los posibles impactos del diseño de la vivienda (es decir, las características arquitectónicas, de ingeniería y de planificación territorial, las cuales están presentes en las escalas de la unidad y del vecindario) son comparativamente menos entendidas y abordadas.

Su investigación analiza más de 200 artículos que exploran la relación entre, al menos, un elemento de diseño y, al menos, un aspecto del “bienestar”. En general, concluyen que el diseño de la vivienda (las características prescriptivas sobre la arquitectura, ingeniería y planificación territorial, presentes tanto en la unidad de vivienda como en la escala del vecindario) puede generar beneficios positivos para el bienestar, pero en mayor medida las relacionadas con el diseño de la vivienda (que son más fáciles de cuantificar). Entre los elementos que se analizan en los estudios que revisan para medir el bienestar se incluyen: densidad, acceso a transporte, espacios públicos, espacios verdes, usos mixtos del suelo (en donde se integran actividades residenciales y comerciales), diseño urbano (como la conectividad, la caminabilidad, entre otras), características estructurales básicas (como materiales, condiciones de las viviendas, costos de mantenimiento), tamaño y tipo (unifamiliar versus multifamiliar, y posibilidad de incrementar su tamaño), seguridad, cambios en el valor de la propiedad, y localización en vecindarios de nivel socioeconómico mixto. Algunos indicadores que utilizan en el análisis incluyen permanencia en el sitio, medidas de salud física y mental, entre otros.

El diseño de vivienda se refiere a las características arquitectónicas y de ingeniería prescritas que, a nivel de la vivienda, pueden incluir técnicas y materiales de construcción, número y la funcionalidad de las habitaciones y posibilidades de ampliar la construcción. A nivel del vecindario, otras consideraciones de diseño incluyen el tamaño del lote, la distancia a instalaciones y servicios, y la altura de edificios. Zambrano-Barragán et al. (2022) argumentan que la forma en que los programas de vivienda social abordan al diseño debería basarse en una visión clara sobre cómo los estándares y las prescripciones pueden tener impactos positivos sobre el bienestar del hogar. Por ejemplo, en el diseño de una vivienda, junto con la falta de acceso a servicios básicos, factores como una mala ventilación y el hacinamiento pueden impedir que las personas se priven de las medidas básicas de salud, mientras que, a nivel del vecindario, la falta de acceso a espacios públicos puede exacerbar los impactos sociales y de salud durante pandemias.

La investigación sobre los impactos que tiene el diseño de la vivienda sobre el bienestar es limitada, por la dificultad de incluir elementos de diseño y para medir aspectos subjetivos del bienestar y su relación con la vivienda. Existe una tendencia a diferenciar entre medidas objetivas de bienestar (como las tasas de mortalidad) y medidas subjetivas (la percepción del estrés de un individuo), aunque estén interrelacionadas. La OCDE (2022) incluye medidas de bienestar subjetivo con respecto a medidas como la satisfacción de vida y la satisfacción residencial, recopilados de forma estandarizada a través de encuestas. Por ejemplo, ante la consulta sobre la satisfacción con respecto a la disponibilidad de vivienda buena y asequible en el área de residencia, el 52,0% de las personas entrevistadas en Costa Rica (48,0% en zonas urbanas y 54,0% en zonas rurales) respondió positivamente, comparado con 46,0% en el promedio de los países de la OCDE y 47,0% los países de la Unión Europea. Sin embargo, en la misma encuesta, solo un 36,0% respondió que en el último año hubo momentos en donde no tuvo dinero suficiente para proveer vivienda adecuada a su familia (45,0% en hogares de quintil 1), comparado con 13,0% en países de la OCDE y 10,0% en países de la Unión Europea, lo cual podría interpretarse como una inconsistencia (OECD, 2022).

La localización de los hogares también afecta el acceso de los hogares a la educación y a otros servicios urbanos, tanto para arrendatarios como para propietarios, por ejemplo, una vivienda mal ubicada puede impactar de modo negativo al acceso a oportunidades laborales (Zárate, 2020). Como señalan Zambrano-Barragán et al. (2022), cuando un hogar elige una casa, está buscando un lugar que pueda satisfacer de manera segura y adecuada sus necesidades básicas de vivienda. Sin embargo, al elegir un vecindario, también están asegurando el acceso a un conjunto de servicios: bienes públicos (por ejemplo, instalaciones educativas y de salud, espacios públicos y parques), proximidad a trabajos y ocio, y una oportunidad de pertenecer a, y sentirse orgullosos de, una comunidad específica.

Galster (2019) identifica cuatro tipos principales de interacción que ocurren entre la vivienda y un vecindario que podría tener efectos sobre sus habitantes: social-interactiva, como presencia de redes sociales y familiares para el cuidado mutuo; ambiental, como la exposición a la violencia o elementos tóxicos y contaminantes; geográfica, como el acceso a empleos y servicios; e institucional, como recursos e instituciones locales. Sin embargo, estos efectos no suelen medirse de manera sistemática y se analizan de manera más bien cualitativa.

Algunos grupos poblacionales suelen estar sobrerrepresentadas en viviendas con deficiencias, como: población en condición de pobreza, mujeres, niños y niñas, y población migrante. Sobre la niñez, Singh et al (2022) señalan que esta población requiere un nivel de vida y una vivienda adecuados para su desarrollo físico, mental y social. Los niños que viven en la pobreza y la vivienda inadecuada son posiblemente uno de los grupos más vulnerables debido a pobreza multidimensional y su dependencia del entorno que los rodea. El bienestar de los niños (incluido su desarrollo cognitivo, desarrollo, la salud y la educación) es significativamente afectado por la calidad de sus viviendas. Los niños que viven en viviendas inadecuadas suelen ser más vulnerables a los desastres, al cambio climático, a conflictos, a inseguridad y a estrés.

Los desafíos para que las viviendas sean adecuadas pueden ser distintos en zonas urbanas que rurales. Singh et al (2022) plantean que, aunque la vivienda inadecuada existe tanto en entornos urbanos como rurales, en algunos países los niños más desfavorecidos de las zonas urbanas están aún peor que los niños de las zonas rurales. Para 2030, el 60% de los residentes urbanos serán niños que viven en viviendas inadecuadas en el hemisferio sur. En este sentido, sugieren fomentar el desarrollo de estrategias integrales de vivienda urbana con enfoques centrados en los niños, garantizando la participación de personas de sectores vulnerables y marginados en la gobernanza, la toma de decisiones, la planificación y la ejecución; y asignando recursos y conocimientos técnicos a proyectos urbanos apropiados para los niños.

En el caso de las mujeres, Azcona et al. (2019) señalan las condiciones diferenciadas que enfrentan, en relación a los hombres, en el acceso a la vivienda adecuada y la importancia de incluir la perspectiva de género en el estudio de la vivienda y los entornos en los cuales residen. En el análisis que realizan con datos de 59 estudios de países de renta media y baja encuentran que las mujeres y sus familias soportan la peor parte de la desigualdad de ingresos y fallas en la planificación de las ciudades. En el 80% de países analizados, las mujeres están sobrerrepresentadas en tugurios urbanos y entre las personas de 15 a 49 años. Sus condiciones socioeconómicas limitan su acceso a la educación, a los derechos a la vivienda y la propiedad de bienes, su participación en el mercado laboral y les asignan mayor responsabilidad que los hombres con el trabajo doméstico y de cuidados no remunerado. Entre las recomendaciones, señalan la importancia de proporcionar acceso a infraestructura social, incluyendo guarderías asequibles, así como sistemas de transporte y movilidad segura, y que las mujeres sean incluidas en procesos de planificación y desarrollo urbano.

Cabe señalar que, en Costa Rica, debido a medidas afirmativas a favor de las mujeres para el otorgamiento de bonos de vivienda, la proporción de bonos a jefaturas femeninas ha sido mayor al otorgado a jefaturas masculinas desde el año 2011 y,

actualmente, alcanza una relación de 60% / 40% a favor de las mujeres (Solano, 2021).

Particularmente sobre la seguridad del entorno, el indicador subjetivo de la condición de vivienda de los hogares de la OCDE, que mide la proporción de personas y responde que se sienten seguras caminando solas de noche en la ciudad o área donde viven, en general, se observan diferencias por sexo. En Costa Rica (2020-2021) alcanzó el 59% entre los hombres y solo un 42% entre las mujeres que se sienten seguras. En el promedio de países de la OCDE, estos porcentajes alcanzaron el 80% de los hombres frente a 64% de las mujeres y de la Unión Europea, 85% y 68%, respectivamente. La inseguridad reportada por más de la mitad de las mujeres se observa, principalmente, en países latinoamericanos y de Sudáfrica. (OCDE, 2022).

Tantos factores enumerados como elementos por considerar en el análisis de déficit habitacional podrían denominarse elementales, sin embargo, difícilmente los países incluyen todos en su cuantificación. En el siguiente apartado se especifican aquellos que se han incluido en la medición del déficit habitacional costarricense.

Anexo 4. Síntesis de la normativa nacional

En la normativa nacional⁷¹, con la creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) mediante la Ley 7052 de 1986, se ponen en marcha dos fondos especiales para el sector vivienda: el Fondo de Subsidios para la Vivienda (Fosuvi) con el cual se creó el bono familiar de vivienda (BFV) que, a partir de 1990, se configuró en un subsidio directo tipo donación para facilitar a los sectores de más bajos ingresos el acceso a la vivienda y operar como un complemento a la capacidad de endeudamiento (crédito de vivienda) de las familias; y el Fondo Nacional para la Vivienda (FONAVI), para proveer recursos permanentes y del menor costo posible para la financiación de programas habitacionales.

Específicamente la población meta del Fosuvi atiende a núcleos familiares o personas adultas mayores de escasos recursos que no tienen vivienda o que teniéndola requieran repararla, ampliarla, mejorarla o terminarla y que sea su único inmueble, sin ninguna distinción de sus condiciones demográficas. Asimismo, el Fosuvi atiende aquellas familias en condiciones de emergencia o extrema necesidad, población indígena, personas adultas mayores, personas con discapacidad, asentamientos informales (en sustitución del término precario) y viviendas no adecuadas (en sustitución al término tugurio) que se ubiquen en los estratos 1 y 2 de ingresos (mediante el artículo 59).

Los estratos 1 y 2 de ingresos de los hogares se definen a partir del salario mínimo de un peón de construcción, establecido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El valor nominal de esos estratos de 2015 a 2021 se observa en la Tabla A 4.1.

Tabla A 4.1. Valor de ingreso mensual del hogar bruto de hogares de estratos 1 y 2

Estrato	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	249 567	252 495	255 374	261 580	269 322	276 136	276 964
2	499 134	504 991	510 748	523 159	538 645	552 272	553 929

Nota. Información de MTSS.

El BFV tiene tres diferentes modalidades: a) Bono ordinario, el cual es individual y se brinda a las familias que cumplen con las condiciones que establece la Ley para que solucionen su necesidad de vivienda; b) Bono artículo 59, que se destina a aquellos casos calificados como extrema necesidad y situación de emergencia o erradicación de tugurios y asentamientos en precario (individual o de proyecto); y c) Bono comunal, que tiene como fin proteger y mejorar la calidad de vida de familias que viven en comunidades con condiciones sanitarias y ambientales precarias que representan una condición de riesgo social para sus habitantes.

⁷¹ La Constitución Política declara que el Estado promoverá la construcción de viviendas populares y desde 1904, con el "Reglamento sobre Chinchorros y Casas de Vecindad" se inician los esfuerzos de los gobiernos por velar por que la población del país cuente con vivienda digna (INEC, 2015).

Además, se divide en diferentes programas para atender poblaciones específicas: Persona adulta mayor, Persona con discapacidad, Persona indígena, En emergencia y extrema necesidad, Erradicación de tugurios, Programa de financiamiento para familias de ingresos medios.

Y estos, a su vez, se dividen en cinco diferentes propósitos: Construcción en lote propio, Compra de lote y construcción, Compra de vivienda existente; Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda, y Construcción en el lote de un familiar. El programa funciona según demanda, por lo cual toda familia que cumpla con los requisitos legales para postularse al BFV tiene el derecho de hacerlo.

Los principales requisitos para tramitar el beneficio del BFV son: formar parte de un núcleo familiar que vive bajo un mismo techo y comparten las obligaciones del hogar. Los ingresos mensuales brutos de las familias no deben superar los seis salarios mínimos de un obrero no especializado de la industria de la construcción que establece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (salario mínimo ¢252 753,002, sea que las familias pueden tener ingresos brutos desde ¢1,00 hasta ¢1 696 518,00) sin hacer diferenciación entre familias que habitan en zonas urbanas o rurales; no tener casa propia (particularmente, si es para erradicación de tugurio o de asentamientos en precario, y es a través del artículo 59) o no tener más de una propiedad; personas adultas mayores se pueden postular solas siempre y cuando puedan valerse por sí mismas y no tengan otros familiares que puedan hacerse cargo de ellos; y el BFV se otorga en forma gratuita y por una única vez, salvo que sea necesaria la aprobación de otro BFV por motivos de emergencia o extrema necesidad.

La ley, además, señala que “El Fosuvi dará especial importancia a los programas habitacionales rurales” (Ley 7052, 1986, Artículo 62), así como condiciones especiales para poblaciones insulares.

El SFNV destina los fondos de la siguiente forma: 40% para aquellos proyectos que ingresen al sistema a través del artículo 59 y un 60% para el bono individual. El Banhvi es el ente rector caracterizado por ser un banco de segundo piso, el cual opera a través de lo que se conoce como entidades autorizadas, las cuales a su vez están conformadas por mutuales, cooperativas, bancos públicos y privados, la Fundación Costa Rica - Canadá y asociaciones solidaristas.

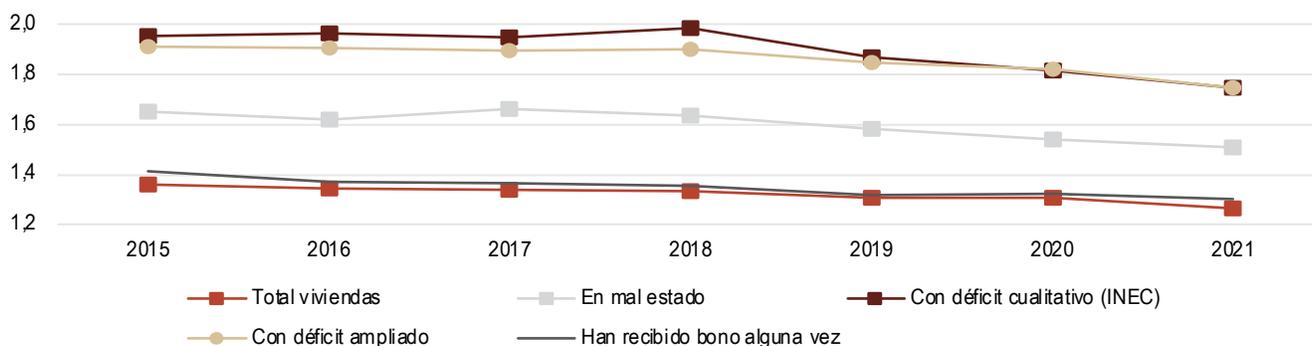
Anexo 5. Tablas adicionales

Tabla A 5.1. Características sociodemográficas en las viviendas de Costa Rica. 2021

Descripción	Todas las viviendas	En mal estado	Viviendas con necesidades de reparación	Con déficit cualitativo (INEC)	Con déficit ampliado (hacinamiento +2 y necesidad de reparación)	Viviendas en buen estado y sin hacinamiento	Hogares que recibieron bono
Total	1 650 361	135 632	272 084	152 980	349 531	917 572	301 624
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Presencia de menores 0 a 4 años							
Sin menores de 0 a 4 años	86,7	82,2	82,9	77,8	74,6	90,5	88,0
Con un menor de 0 a 4 años	11,5	14,2	13,9	16,5	19,5	8,7	10,0
Con dos o + menores de 0 a 4 años	1,8	3,6	3,2	5,7	5,8	0,8	2,0
Presencia de menores 0 a 12 años							
Sin menores de 0 a 12 años	68,4	65,4	65,4	59,2	53,6	73,3	67,5
Con un menor de 0 a 12 años	19,2	18,0	18,7	18,5	21,3	18,2	20,4
Con dos o + menores de 0 a 12 años	12,3	16,5	15,9	22,2	25,1	8,5	12,1
Presencia de menores 0 a 17 años							
Sin menores de 0 a 17 años	57,7	54,6	55,2	49,0	43,9	62,8	55,4
Con 1 menor de 0 a 17 años	22,1	20,6	21,3	19,8	21,6	21,4	22,9
Con 2 o + menores de 0 a 17 años	20,2	24,8	23,5	31,2	34,4	15,7	21,7
Presencia mayores de 65 años							
Sin adultos mayores	69,5	66,2	67,5	69,0	71,4	69,8	68,9
Con 1 adulto mayor	21,2	25,5	24,0	23,1	20,9	20,4	22,1
Con 2 o + adultos mayores	9,3	8,2	8,6	7,9	7,7	9,9	9,0
Presencia de personas con discapacidad en la vivienda							
Sin personas en situación de discapacidad	78,1	68,9	70,6	69,9	72,2	82,3	72,4
Con 1 persona en situación de discapacidad	17,6	23,2	22,3	22,5	21,0	14,9	21,5
Con 2 o + personas en situación de discapacidad	4,3	7,9	7,2	7,6	6,8	2,8	6,1
Promedio de cuartos para dormir en la vivienda	2,58	2,24	2,34	2,13	2,25	2,71	2,58
Promedio de personas en el hogar	3,10	3,20	3,18	3,46	3,69	2,90	3,27
Promedio de personas por dormitorio	1,26	1,51	1,43	1,74	1,75	1,11	1,30

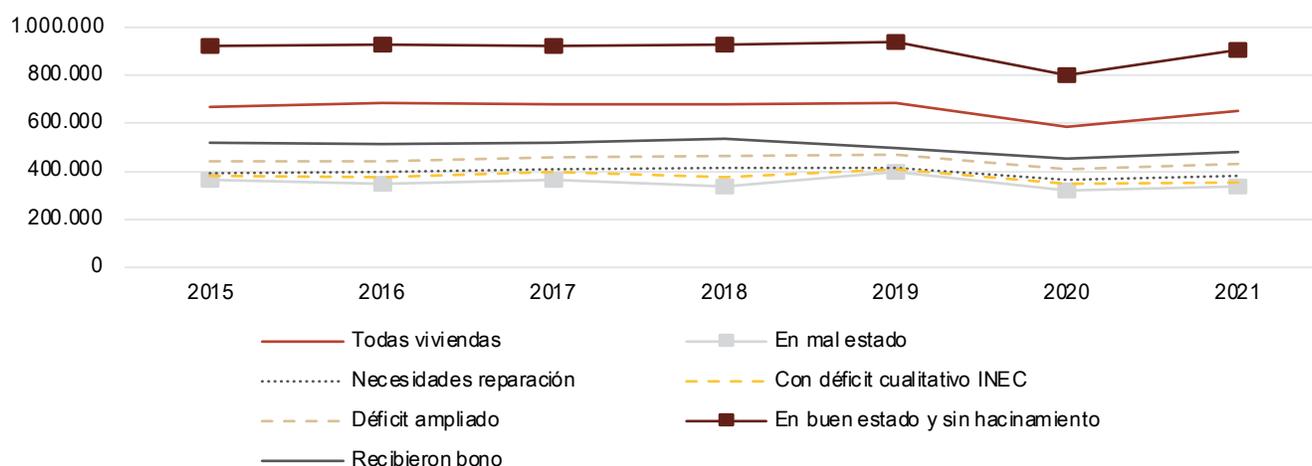
Nota. Información de ENAHO.

Gráfico A 5.1. Cantidad de personas por dormitorio. 2015-2021. Costa Rica



Nota. Información de ENAHO.

Gráfico A 5.2. Mediana del ingreso del hogar en colones corrientes. Costa Rica



Nota. Información de ENAHO.

Anexo 6. Asequibilidad de la vivienda

Uno de los desafíos de la oferta habitacional a nivel mundial es que la provisión de vivienda adecuada sea asequible. De acuerdo con UN-Habitat (2019) en los países de bajos ingresos, por ejemplo, los hogares necesitan ahorrar el equivalente a casi ocho veces sus ingresos anuales del hogar para poder pagar el precio de una vivienda en su localidad y, si alquilan, tienen que destinar más del 25% de sus ingresos mensuales en alquiler.

La vivienda asequible se define, generalmente, como aquella que es adecuada en calidad y ubicación y no cuesta tanto que prohíbe a sus ocupantes sufragar otros gastos básicos. La asequibilidad de la vivienda se ve afectada por muchos factores, incluidos variables de capital como suelo, infraestructura o construcción, materiales, entre otros, y otras variables de crédito como tasas de interés, costo del servicio, entre otros. Para medir la asequibilidad, UN-Habitat (2019) las medidas más comunes incluyen dos componentes: gastos de vivienda e ingresos del hogar. Una medida que propone este organismo es la relación precio de la vivienda-ingresos: que se calcula dividiendo el precio medio de la vivienda por el ingreso familiar medio, es decir, el número de salarios medios anuales que se necesitan para comprar una casa promedio.

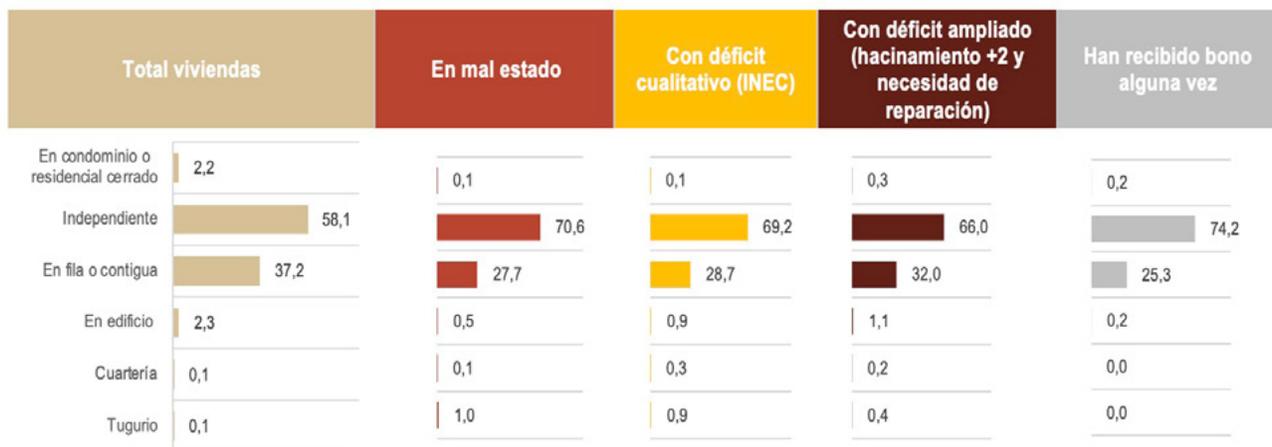
Los países con precios de la tierra y los costos de construcción altos tienden a tener una alta relación precio-ingreso de la

vivienda, pero también los países de bajos ingresos con altas distorsiones del mercado de la vivienda o baja oferta. Según Román (2021), la proporción de viviendas terminadas en el año como porcentaje del total de viviendas existentes era de 1,4% en 2011 y 0,6% en 2021, mientras que el promedio de la OCDE era de 0,9% y 1,1%, respectivamente. De acuerdo con el *Global Urban Indicators database*, en 2015, en América Latina ese indicador era de 5,3, en Europa era de 5,0 y en países de renta baja el promedio alcanza 8,0 y entre hogares que alquilan, un 25% del ingreso mensual se destina a este fin.

Si bien en Costa Rica existe un índice de precios de la construcción residencial (por segmento de ingresos) y no residencial, que incluye componentes materiales para obra y excluye la mano de obra, para poder medir la variación en los precios; en el país no existe monitoreo de la evolución de los precios de vivienda en el mercado. Un proceso realizado por la Escuela de Economía de la UCR con datos del período 2017-2020, en la Gran Área Metropolitana, los anuncios de viviendas tenían precios que oscilaban entre los 100 mil y 450 mil dólares por unidad, y los alquileres entre 300 y mil dólares en más del 75% de los casos (Román, 2021).

En el estudio realizado por el CFIA (2021) sobre la calidad de la vivienda social, se señala que los proyectos verticales, según información entregada por el Banhvi, tienen un costo final por unidad en un rango entre los 32 y 34 millones de colones. En una comparación sobre el tipo de vivienda predominante en el territorio nacional con respecto a otros países, en la OCDE y la Unión Europea, la proporción de apartamento es más común que en Costa Rica, representando el 39,7% y 42,1% respectivamente de los parques habitacionales, comparado con solo un 4,5% del parque habitacional local (OCDE, 2022). En Costa Rica el porcentaje de casas independientes⁷² tiende a ser mayor, 58,1%, en comparación con 42,2% en el promedio de países de OCDE o 40,4% en la Unión Europea. Las casas localizadas en fila continua representan el 37,2% de las viviendas en el país y solo el 17,2% y 16,8% en la OCDE y Unión Europea, respectivamente.

Gráfico A 6.1. Tipo de vivienda. 2021. En porcentajes de viviendas



Nota. Información de ENAHO.

En cuanto a propiedad de las viviendas, Costa Rica tiende a tener una distribución similar a la del promedio de países de la OCDE y de la Unión Europea, donde el mayor porcentaje son propietarios de vivienda totalmente pagada (63% en Costa Rica) (Gráficos A 6.1). La propiedad, con o sin hipoteca, aumenta significativamente en los quintiles más altos de ingreso, llegando a 81% en el quintil 5 de Costa Rica (proporción que se ha sostenido relativamente estable desde 2014).

⁷² En general, las viviendas independientes o unifamiliares se refieren a unidades que no tienen paredes comunes con otra unidad. Las casas en fila continua se refieren a viviendas que comparten al menos una pared o una hilera de (más de dos) viviendas unidas. Pisos / apartamentos se refiere a unidades de vivienda en un edificio que comparten algún espacio interno o mantenimiento y otros servicios con otras unidades en el edificio. Otro se refiere a casas móviles, como caravanas y casas flotantes (OCDE, 2022).

La tenencia por renta o alquiler subsidiado es bastante distinta, en cambio, difiere bastante. La renta subsidiada es una alternativa particularmente importante en algunos países de la OCDE para los segmentos de ingresos bajos (quintil 1) como Bélgica, Finlandia, Francia, Irlanda e Inglaterra (OCDE, 2022).

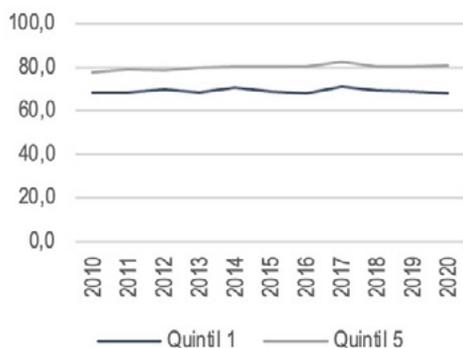
Gráficos A 6.2. Porcentaje de hogares por tipo de propiedad. 2020.



Porcentaje de hogares propietarios de vivienda (con o sin hipoteca) en Costa Rica. 2010-2020

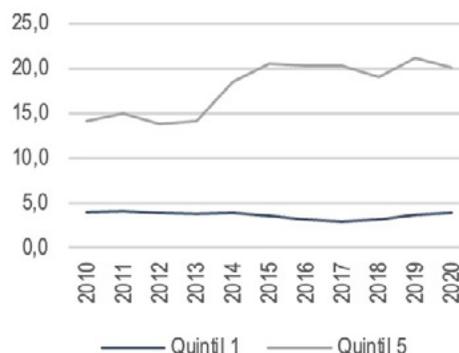
Porcentaje de hogares propietarios de vivienda con hipoteca en Costa Rica.

Porcentaje de hogares propietarios de vivienda (con o sin hipoteca) en Costa Rica. 2010-2020



Porcentaje de hogares propietarios de vivienda con hipoteca en Costa Rica.

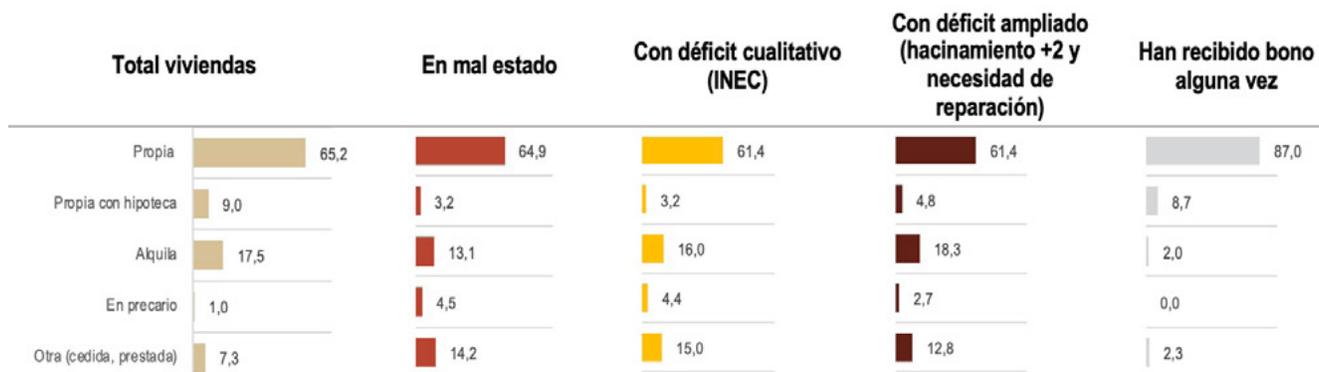
2010-2020



Nota. Información de OCDE, 2022.

En 2021, el 87% de las viviendas que había recibido bono alguna vez eran propias. Las viviendas en precario, cedidas o prestadas están sobrerrepresentadas en el grupo de viviendas en mal estado o con hacinamiento (Gráfico A 6.2).

Gráficos A 6.3. Tipo de propiedad de la vivienda. 2021 (En porcentajes de viviendas)

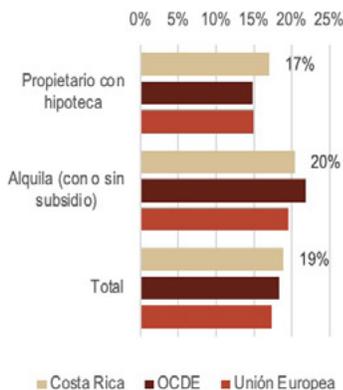


Nota. Información de ENAHO, 2021.

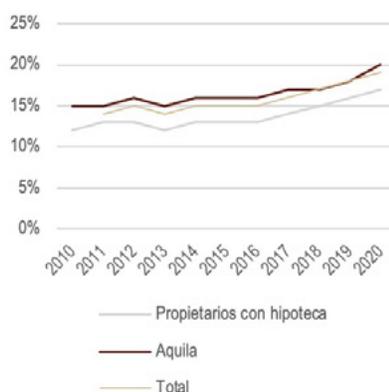
Entre quienes alquilan en el quintil 1 el peso que representa este alquiler en 2020, en Costa Rica alcanzaba el 48,1% del ingreso disponible, frente a un 32,6% en el promedio de países de la OCDE o un 27,3% en países de la Unión Europea (OCDE, 2022). Por su parte, la hipoteca en quintiles de ingresos medios (quintil 3), el peso de la hipoteca llegaba al 22,4% del ingreso disponible del hogar en Costa Rica, y 16,2% en promedio de países de la OCDE o 15,4% en la Unión Europea. En términos agregados, en Costa Rica, el peso del gasto en hipoteca o alquiler ha ido aumentando en el último quinquenio, particularmente, en los quintiles de ingresos bajos en comparación con los de ingresos altos (Gráficos A 6.3)⁷³.

Gráficos A 6.4. Porcentaje de hogares por costos de la vivienda.

Peso del costo de la vivienda de los hogares (hipoteca o el alquiler) como porcentaje del ingreso disponible. 2020



Porcentaje de hogares, según mediana de la carga hipotecaria (reembolso del principal y pagos de intereses) o la carga de alquiler como porcentaje del ingreso disponible. Costa Rica. 2010-2020.



Porcentaje de hogares, según mediana de la carga de alquiler como porcentaje del ingreso disponible. Quintiles 1 y 5. Costa Rica. 2010-2020.



Nota. Información de OCDE, 2022.

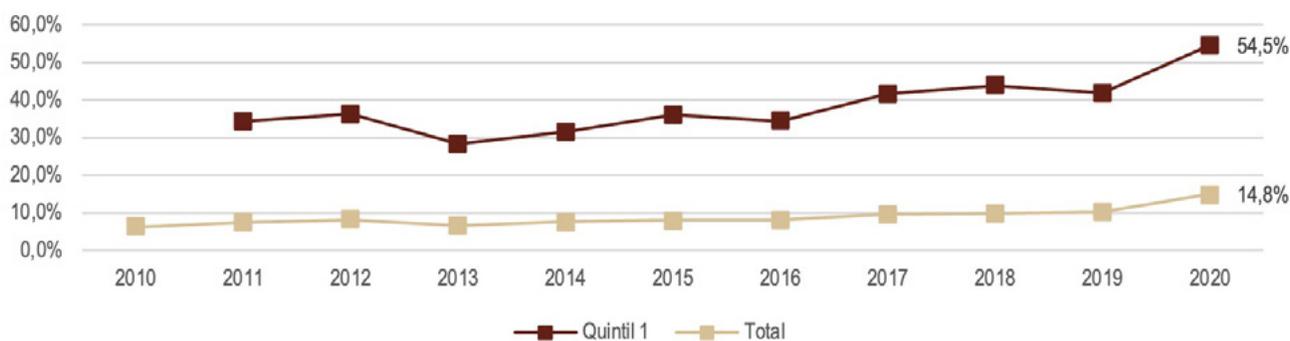
Una medida de asequibilidad de la vivienda, propuesta por el Banco Mundial y UN-Habitat, está definida con un punto de corte a partir del cual la vivienda se considera inasequible para un hogar específico. La vivienda se considera asequible para el hogar cuando este gasta menos del 30% de sus ingresos, en gastos relacionados con la vivienda, como los pagos de la hipoteca (propietarios), pagos de alquiler (inquilinos) y operación directa, gastos tales como impuestos, seguros y pago de servicios. En el promedio de países de la OCDE, los hogares gastan en promedio alrededor del 20% de su ingreso disponible

⁷³ Solo se incluye la comparación de alquileres porque el porcentaje de hogares de quintil 1 con hipoteca es muy bajo. El peso de la hipoteca sobre el ingreso disponible en hogares de ingresos altos es siempre más bajo, aunque la hipoteca en términos absolutos sea mayor.

bruto ajustado en mantener su vivienda. El nivel de costos de vivienda en los presupuestos familiares varía desde más del 27 % en la República Eslovaca hasta menos del 15 % en Corea y es de 17% en Costa Rica (OCDE, 2022).

Un indicador similar es utilizado por la OCDE, calculando el porcentaje de hogares cuyo ingreso que gasta más del 40% del ingreso disponible en hipotecas y alquileres. Según datos publicados por la OCDE (2022), en 2020 el 14,9% de los hogares de Costa Rica, que alquilaban o tenían hipoteca, superaba ese margen y este era en promedio más alto que el de países desarrollados (7,7%). Entre hogares de quintil 1 que alquilaban o tenían hipoteca (que son una quinta parte de hogares en ese nivel de ingresos), la proporción que superaban el margen de gastos para el pago de vivienda llegaba al 54,5% de los hogares, era el más alto entre los países de la muestra (solo superado por Colombia), y ha tendido a crecer desde 2013 (Gráfico A 6.4).

Gráfico A 6.5. Porcentaje de hogares que tienen hipoteca o alquilan, para los cuales esos gastos representan más del 40% de su ingreso disponible. Costa Rica. 2010-2020



Nota. Información de OCDE, 2022.

Tanto el umbral de la relación precio-ingreso bruto del 30%, definido por UN-Habitat, según el cual la vivienda se considera “asequible” si los hogares no gastan más del 30% de sus ingresos brutos en costos de vivienda; como el umbral del 40% de la renta familiar disponible (neto de los subsidios de vivienda), definido por Eurostat y OCDE, para medir la tasa de sobrecarga de vivienda y capturar la proporción de hogares que gastan una parte inaceptablemente grande de sus ingresos en vivienda, son arbitrarios. Además, dichos umbrales no son consistentemente significativos a lo largo de la distribución del ingreso: para un hogar de bajos ingresos, gastar incluso el 10% o el 20% de su ingreso familiar en costos de vivienda podría dejar poco dinero para otros artículos de consumo clave.

La asequibilidad de la vivienda -suelo incluido- depende de la participación de los sectores público y privado, y de su compromiso para hacerlo posible para todos. Si hay poco compromiso del sector público, hay más espacio para que el sector privado proporcione viviendas que no son asequibles para los colectivos que más lo necesitan por sus bajos ingresos; o que sean desarrollados en localizaciones con menos oportunidades de empleo y peores servicios. Asequibilidad, por lo tanto, impacta directamente en la forma e inclusividad de la ciudad (UN-Habitat, 2019).

Los indicadores que comparan los costos de la vivienda con los niveles de ingresos no son especialmente reveladores cuando existe una gran proporción de propietarios, como Costa Rica, porque en promedio los hogares no gastan mucho en vivienda. Y es por eso que, los indicadores de calidad de la vivienda pueden revelar un tipo diferente de desafío de asequibilidad, lo que sugiere que muchos hogares de propietarios viven en viviendas de mala calidad porque no pueden pagar el mantenimiento regular o las mejoras a sus viviendas o porque no pueden permitirse el lujo de mudarse a una vivienda de mayor calidad.

En términos económicos, la OCDE (2022) identifica a los países, según una serie de obstáculos para garantizar el acceso a viviendas asequibles de calidad. En esa valoración cualitativa, Costa Rica (junto a otros países como Australia, Brasil, Colombia, Finlandia, Francia, Israel, Luxemburgo, México, Países Bajos y Sudáfrica fueron clasificados como de Alto costo de la tierra en áreas urbanas dinámicas; dificultad para movilizar suelo urbanizable; regulaciones restrictivas del uso de la tierra; y junto con Colombia, México, Nueva Zelanda y España con Falta de herramientas de financiamiento para acceder a la vivienda, particularmente, para los hogares de bajos ingresos). Las condiciones generales de financiación de la vivienda son rígidas (por ejemplo, altas tasas de interés y pagos iniciales)-. Alto precio de la tierra urbana, debido a la especulación en el mercado inmobiliario.

Por último, la cantidad de viviendas (o parque habitacional) de Costa Rica ha pasado de 1 267 597 unidades en 2010, 279 por cada 100 mil habitantes; a 1 581 585 unidades diez años después (en 2020), es decir, 310 por cada 100 mil habitantes. Estas cantidades son relativamente bajas comparadas con los promedios de países de la OCDE y la Unión Europea en los mismos años, 444 y 474 por cada 100 mil habitantes respectivamente, en 2010; 468 y 495, en 2020 (OCDE, 2022).

La proporción de viviendas terminadas en el año, como porcentaje del parque total de viviendas existentes, en 2010, en Costa Rica representó el 1,4% y en 2020 el 0,6% (18 153 viviendas en 2010 y 9951 en 2020). En comparación con el promedio de países de la OCDE y la Unión Europea en 2010 la proporción era relativamente más alta (0,9% y 0,6%, respectivamente) y más baja en 2020 (1,1% y 0,8%) (OCDE, 2022).

Anexo 7. Funciones del MIVAH en materia de política pública

Intervención	Funciones del MIVAH
<p>Decreto Ejecutivo No.30419-MCM-MTSS-MIVAH- MIDEPLAN del 22 de enero del 2002: <i>Reglamento a la Ley No.7769 de Atención a las Mujeres en Condiciones de Pobreza y sus Reformas</i></p>	<p>Dará prioridad de inclusión a las mujeres para ser receptoras del bono gratuito de la vivienda, de acuerdo con los requisitos de ley.</p>
<p>Decreto Ejecutivo No.37623-PLAN-MINAET-MIVAH del 27 de noviembre del 2012: <i>Oficializa la Política Nacional de Ordenamiento Territorial 2012-2040</i></p>	<p>El MIVAH, junto con Mideplan, velará por la incorporación de la PNOT en los Planes Nacionales de Desarrollo.</p>
<p>Decreto Ejecutivo No.38209-PLAN-MIVAH del 20 de enero del 2014: <i>Oficializa Política Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (2013-2030 (PNVAH) y su Plan de Acción</i></p>	<p>El MIVAH (y otras entidades públicas responsables, según sus competencias y atribuciones legales) ejecuta, evalúa y rinde cuentas sobre el adecuado y oportuno cumplimiento de la presente Política y su Plan de Acción, así como su gestión consistente con los subsiguientes planes nacionales de desarrollo.</p>
<p>Decreto Ejecutivo No.38334-MIVAH-PLAN-MINAE-MOPT del 10 de marzo del 2014: <i>Aprueba Plan GAM 2013-2030 Actualización del Plan Regional de la Gran Área Metropolitana</i></p>	<p>En la gestión del plan GAM, le corresponde al INVU coordinar con el (la) Ministro(a) del MIVAH las acciones de la administración pública y el PNOT.</p> <p>El INVU con el MIVAH remite un informe resumen de las modificaciones de los planes regionales y locales a MIDEPLAN en forma anual, para facilitar la integración con la planificación regional y nacional.</p>

Decreto Ejecutivo No.39150-MINAE-MAG-MIVAH-PLAN-TUR del 11 de agosto del 2015; **reformado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo No.42562** del 24 de agosto del 2020: *Reglamento de la transición para la revisión y aprobación de Planes Reguladores*

El MIVAH, en coordinación con MINAE y SETENA, deberá emitir un nuevo reglamento que establezca la metodología y el orden de la incorporación de la variable ambiental en los planes reguladores.

Decreto Ejecutivo No.41136-MINAE-MAG-MIVAH-PLAN-TUR del 11 de agosto del 2015: *Oficialización de la Política Nacional de Desarrollo Urbano 2018-2030 y el Plan de Acción 2018-2022*

Las instituciones públicas que conforman el Sector Vivienda y Asentamientos Humanos y el Sector Ambiente, Energía, Mares y Ordenamiento Territorial, deberán realizar las gestiones internas y externas, presupuestarias y administrativas necesarias, para contar con los recursos para el cumplimiento de esta Política y su respectivo Plan de Acción y reflejar las mismas en sus Planes Anuales Operativos en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

Decreto Ejecutivo No.41882-MP-MIVAH del 28 de junio del 2019: *Oficialización y declaratoria de interés público de la Estrategia Puente a la*

a) Emitir y publicar en su sitio web, la estrategia Puente a la Comunidad, así como informes anuales de resultados y actualizaciones.

b) Priorizar, diseñar, dar seguimiento y evaluar los planes de intervención específicos en asentamientos informales, en coordinación con las instituciones competentes, municipalidades, comunidades, sociedad civil, sector privado, academia, el SFNV, agencias de cooperación internacional y demás actores involucrados.

c) Revisar permanentemente las disposiciones técnicas, administrativas, reglamentarias y legales, que afecten la intervención integral y el mejoramiento de los asentamientos informales, en cuenta los procesos de regularización, titulación y ajustes urbanísticos, y proponer normas experimentales y reformas legales.

d) Velar por la participación de las comunidades beneficiarias organizadas en todo el proceso de diseño, ejecución y seguimiento del plan específico de intervención de cada asentamiento informal, mismos que el MIVAH publicará en su sitio de internet.

e) Gestionar con las instituciones del Poder Ejecutivo, las municipalidades, entidades del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, la banca y la cooperación internacional, acuerdos, convenios, procedimientos, recursos técnicos y financieros que faciliten y aceleren la intervención en asentamientos informales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación nacional y en armonía con planes urbanos integrales.

f) Diseñar y mantener actualizada una base de datos digital y sistemas de información geográfica, de terrenos públicos de vocación residencial, propiedad de las instituciones del Poder Ejecutivo y las municipalidades.

g) Caracterizar con información sociodemográfica, cultural, económica, ambiental, de servicios y de toda índole los asentamientos informales, con información disponible del IMAS, el Sinirube, el INEC, el Sistema Nacional de Información Territorial y otras entidades, con sustento en la declaratoria de interés público de la estrategia Puente a la Comunidad.

h) Velar porque las acciones relativas a la vivienda adecuada y asentamientos humanos en los planes de intervención, se aborde con enfoque de género, derechos humanos, diseño universal y tipologías, según características socioculturales, planificación urbana y ordenamiento territorial.

Directriz No.27-MP-MIVAH-2003 del 1° de setiembre de 2003: *“Especificaciones Técnicas y Lineamientos para la Escogencia de Tipologías Arquitectónicas para la Construcción de Viviendas y Obras de Urbanización”*

- **Población Objetivo.** El perfil de las familias que el MIVAH desea impulsar en el desarrollo de proyectos habitacionales financiados mediante la aplicación del Artículo 59 de la ley del SFNV es, preferiblemente, familias con ingresos inferiores al estrato 1,5. (1,5 salarios mínimos). Sin embargo, también se considera importante y deseable que dentro de los proyectos se propicie la integración social, por medio de la participación de familias de diversos estratos socioeconómicos, así como la inclusión de familias con miembros con discapacidad o de la tercera edad y familias jefeadas por una sola persona. Las familias potenciales beneficiarias de proyectos de vivienda deberán ser, preferiblemente, habitantes de las zonas circundantes, con el fin de mantener, en la medida de lo posible, las redes sociales y económicas ya construidas y evitar el desarraigo.

- **Criterios para la selección de terrenos.** Se desarrollarán, preferiblemente, proyectos habitacionales de baja escala, evitando los megaproyectos, con un máximo de 200 viviendas por desarrollo. Las excepciones a esta norma deberán ser aprobadas expresamente por el MIVAH. Las soluciones podrán ser propuestas bajo la modalidad de condominio o individualmente, de acuerdo con su ubicación geográfica y con la necesidad de vivienda que determinen los estudios que realice el MIVAH. También se podrán considerar proyectos que presenten empresas constructoras o desarrolladoras particulares, los cuales deberán evaluarse a la luz de las prioridades establecidas por el Ministerio.

- Establece además *“Criterios para el Diseño y Construcción de las Viviendas”* y *“Tipologías Arquitectónicas”*.

Directriz No.54-MP-MIVAH-2016 del 24 de agosto del 2016: *Definición de población prioritaria en proyectos de vivienda financiados al amparo del Artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda*

- Colaborarle al Banhvi en la definición de un segmento de población prioritaria para un proyecto de vivienda de interés social financiado al amparo del Artículo 59 de la LSFNV.

- La propuesta de esta directriz 54 -que va incluida en la directriz 27 que ya le mencioné- es que todas las listas de proyectos que el sistema financie, deben de cumplir con los siguientes requisitos: que sea el MIVAH el que defina los territorios, y que las poblaciones o las familias a las que va dirigidas salgan del Sinirube, a partir de ese territorio que fue seleccionado y considerando, dándole prioridad a aquellas zonas o regiones que tienen mayor déficit habitacional, sin que esto quiera decir que las familias que viven en otros lugares puedan acceder también a los diferentes programas que tiene el sistema. (Comunicación personal, 12 de agosto, 2022).

Intervención

Funciones del MIVAH

Directriz No. 29-MP-MIVAH-2018 del 16 de noviembre de 2018: *Tramitación y seguimiento de casos de personas afectadas en su vivienda por una emergencia*

- Ante emergencias nacionales declaradas por el Poder Ejecutivo, y emergencias locales identificadas según el Informe de Situación del Comité Municipal de Emergencias (CME), **el MIVAH, la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y las municipalidades, procurarán coordinar sus acciones**, con el fin de atender a las personas cuyas viviendas se vieron afectadas.

- Se realizarán **gestiones de coordinación con el Banhvi y las EA que conforman el SFNV**, para la atención de proyectos de vivienda de interés social.

- El MIVAH **emitirá las certificaciones correspondientes de las personas afectadas por la emergencia registradas en el SIDEVI**, para que los órganos y entes públicos estatales y no estatales, municipalidades, Banhvi y las EA que conforman el SFNV, agilicen los trámites de aprobación de reparación o construcción de viviendas que se atienden por emergencia nacional o local, priorizando las gestiones.

- El MIVAH, contará con un sistema digital de información, que permita monitorear las gestiones de atención a las personas afectadas en su vivienda por una emergencia, en el cual se publicará el reporte consolidado de viviendas afectadas.

- Al Banhvi, las EA y las municipalidades, se les brindará un usuario de acceso al sistema digital de información, que será facilitado por el MIVAH, por medio del cual se procurará actualizar la información de las familias que aspiran a una solución de vivienda con recursos del SFNV, de conformidad con lo establecido en el Protocolo para la Atención Interinstitucional de Emergencias en Vivienda.

- Uso de las plataformas digitales de trámite de proyectos de construcción del CFIA. El MIVAH y el CFIA, coordinarán, para que en la plataforma Administradora de Proyectos de Construcción (APC), se identifiquen los proyectos, como de atención de emergencias.

Directriz No.61-MP-MIVAH-S-MI.NAE-MAG 2019 del 21 de octubre del 2019: *Coordinación interinstitucional para la efectiva prestación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario y red de hidrantes y normalización de servicios en condiciones especiales*

- El MIVAH, junto con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ambiente y Energía, vela porque se cumpla la coordinación interinstitucional para la efectiva prestación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario y red de hidrantes y normalización de servicios en condiciones especiales.

Acuerdo No. Junta Directiva del Banhvi Sesión 28-96 del día 15 abril de 1996: *Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para Vivienda, Reglamento N°1.*

- El MIVAH selecciona los sitios a atender y define las características generales de la intervención, con base en los criterios que determine.

- Avala o recomienda formalmente, de acuerdo con las prioridades estatales, los proyectos presentados por las EA al Banhvi.

- El MIVAH y la Junta Directiva del Banhvi, emiten las directrices para la asignación de recursos para el programa de erradicación de tugurios y asentamientos en precario y para casos en extrema necesidad (podrá aplicar en proyectos o casos individuales que cumplan con las directrices).

Intervención**Funciones del MIVAH**

Reglamento No.76. Acuerdo No.2 Junta Directiva del Banhvi Sesión 76-2002, artículo 2° del 18 de noviembre 2002: *Reglamento sobre financiamiento en el corto y largo plazo para proyectos de vivienda con fondos de subsidios para la vivienda del 59 de la Ley para el Sistema Nacional para la Vivienda*

- Emite los lineamientos generales para erradicación de tugurios y atención de situaciones de emergencia.

Anexo 8. Mapeo de procesos de trámite de bono de vivienda y proceso de trámite de proyectos de vivienda

Por su tamaño, los diagramas de proceso se adjuntan como archivo independiente en Excel (Diagrama de procesos sustantivos Fosuvi.xlsx)

Anexo 9. Resumen de dificultades y limitaciones que tiene la población beneficiaria en relación con el trámite del bono desde la perspectiva de personas beneficiarias, entidades autorizadas y empresas desarrolladoras-constructoras

Tabla A 9.1. Dificultades reportadas por las personas beneficiarias para conseguir los requisitos

Dificultades reportadas para conseguir los requisitos desde la perspectiva de las personas beneficiarias	Número de personas que reportaron dificultad
Recursos económicos limitados para cubrir gastos relacionados con la obtención de los requisitos.	43
Largo tiempo invertido en realizar trámites para obtener los requisitos.	14
Dificultad para movilizarse.	10
Necesidad de apoyo de persona externa.	7
Vencimiento de documentos por tiempo prolongado del proceso de completar los requisitos.	5
Repetición de trámites por no tener la información clara o por contradicciones entre instituciones públicas.	5

Nota. Datos de entrevistas telefónicas a población beneficiaria del bono estratos 1 y 2.

Tabla A 9.2. Limitaciones reportadas por las entidades autorizadas para tramitar el bono

Limitaciones para poder tramitar el bono de la población meta del bono de vivienda, específicamente, aquella de estrato 1 y 2, desde la perspectiva de las entidades autorizadas	Número de personas que reportaron limitación
Cubrir gastos de permisos, formalizaciones, pólizas, fiscalizaciones, avalúos, revisión de presupuesto, estudio de trabajo social, entre otros, para el cumplimiento de los requisitos del bono. En casos individuales no pueden pagar profesionales para el acompañamiento.	7
Carencia de lote propio.	5
Complejidad de los trámites para cumplir con los requisitos del bono.	2
No ser sujetos de crédito les limita el acceso a recursos económicos para cubrir los gastos.	2
Tiempo necesario.	2
Carencia de acceso a asesoría y falta de información.	2
Dificultades cognitivas de algunas personas y baja escolaridad.	2
Dificultad de obtener los históricos de fincas.	1
Extensos trámites de autorizaciones especiales antes CONAPAM y CCSS.	1
Salario rebalsa el límite establecido, pero necesitan el bono.	1

Nota. Datos de encuesta a entidades autorizadas.

Tabla A 9.3. Dificultades reportadas por las personas beneficiarias durante la recopilación de información del bono de vivienda que realiza la empresa desarrolladora-constructora

Mayor dificultad que tiene la población beneficiaria durante la recopilación de información del bono de vivienda que realiza la empresa desarrolladora-constructora	Número de personas que reportaron dificultad
Documentos y requisitos que deben solicitar y presentar.	3
Casos de madres y padres separados que deben hacer documentos legales para patria potestad.	1
Dificultad de ser localizada cuando realizan cambio de domicilio o no cuentan con domicilio fijo.	1
La exclusión.	1
El tener que realizar gastos económicos y tiempo para cumplir con los requerimientos solicitados.	1
Plazos muy cortos en el vencimiento de documentos.	1
Ninguna en particular.	1

Nota. Datos de encuestas a empresas desarrolladoras-constructoras

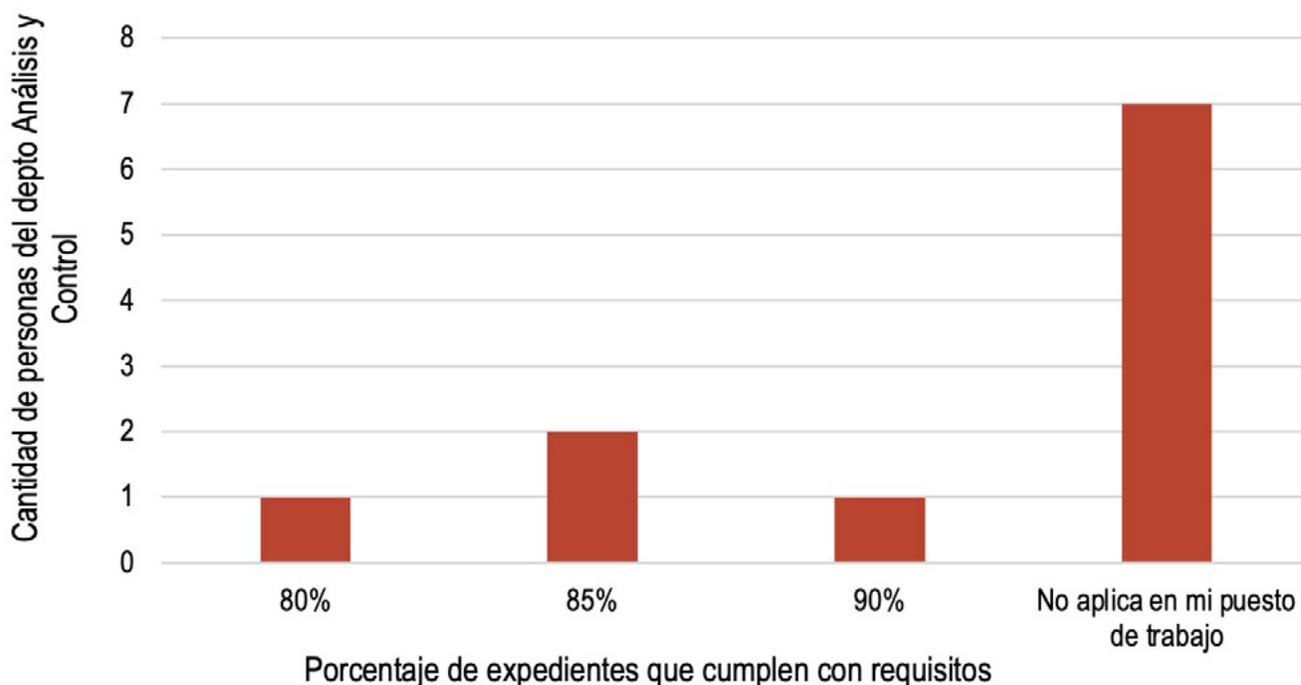
Anexo 10. Exoneraciones fiscales para viviendas de interés social

Gastos	Detalle de porcentaje de exoneración
Honorarios profesionales	“pago del 50% de honorarios profesionales fijados por los decretos de honorarios aplicables a abogados, ingenieros, arquitectos, peritos y contadores.” (Banhvi, 2022)
Inscripción de escrituras	“exoneración del 100% del pago de los derechos de Registro, de los timbres fiscales, de los timbres de los colegios de profesionales y cualquier otro timbre, así como del impuesto de transferencia de bienes inmuebles en la inscripción de escrituras (principales y adicionales) en las que se formalicen las operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.” (Banhvi, 2022)
Construcción de viviendas	“exención del pago de derechos de catastro de planos, de los timbres fiscales, de los timbres de construcción, de los cupones de depósito, de otros cargos y timbres de los colegios profesionales y del 50% del pago de permisos de construcción y urbanización y de todo otro impuesto.” (Banhvi, 2022)

Nota. Información de https://www.banhvi.fi.cr/tope_interes_social.aspx

Anexo 11. Percepción del personal del Departamento de Análisis y control de Banhvi

Gráfico A 11.1. Encuesta a personal de Análisis y control: ¿qué porcentaje de expedientes cumplen con todos los requisitos?



Entre los principales hallazgos generados de la encuesta aplicada a personas del Departamento de Análisis y control en relación con el proceso de trámite de bono de vivienda, se tienen los siguientes:

Dentro de las actividades más complejas en el proceso de trámite de bono de vivienda, se encuentran: los casos del artículo 59 individuales, con la preparación del informe de cada uno para la junta directiva, la revisión y pagos.

Dentro de las actividades que tardan más tiempo en el proceso de trámite de bono de vivienda, se encuentran: la preparación del informe de artículo 59, la revisión de expedientes artículo 59, la revisión de casos con traspaso de propiedades y también los pagos.

Dentro de las actividades que generan mayores atrasos en el proceso de trámite de bono de vivienda, se encuentra: los

errores o malos análisis por parte de las entidades autorizadas, la aprobación de junta directiva cuando los expedientes vienen con anomalías y las emisiones.

Dentro de las actividades que se deben repetir varias veces para corregir errores, se encuentran: devolver expedientes con anomalías a la entidad, devolución y reingreso de expedientes, y las emisiones de bonos.

Anexo 12. Hallazgos desde la perspectiva de las empresas desarrolladoras constructoras

Tabla A 12.1. Rangos de tiempos máximo y mínimos en etapas de proyectos de vivienda

Etapa	Rango de tiempo mínimo registrado	Rango de tiempo máximo registrado	Comentarios textuales obtenidos en encuesta
Maduración de un proyecto de vivienda (es decir el tiempo que transcurre para recolectar toda la información y permisos necesarios para presentar el expediente del proyecto en la entidad autorizada).	1 mes a 2 años	1,5 meses a 5 años	<p><i>“Solo Setena se lleva 8 meses (si le va bien)”</i></p> <p><i>Tiempo mínimo “dos años en proyectos menores a 50 viviendas”</i></p>
Trámite de un proyecto de vivienda, desde que se presenta en la entidad autorizada hasta que empieza la construcción del proyecto.	8 meses a 2 años	1 año a 5 años	<p><i>“Depende de muchos factores, presupuesto de Banhvi, pero en promedio duran 2 años”</i></p> <p><i>“Depende del presupuesto hay que empezar hacer fila durante años”</i></p> <p><i>“Un año, pero si el Banhvi o la entidad cuenta con recursos para ese proyecto”</i></p>
Trámite desde que el proyecto ya se encuentra construido hasta que se entregan las casas a las familias beneficiarias.	Inmediatamente a 1,5 años	1 semana a 3 años	<p><i>“Relativo, he tenido la experiencia de terminar un proyecto y dos años después las familias tomaron posesión de sus viviendas”</i></p> <p><i>“Depende de la entidad pero por lo general duran de 3 a 5 meses en formalizar”</i></p> <p><i>“No debe ser mayor a un mes”</i></p> <p><i>“En cuanto se terminan se entregan”</i></p> <p><i>“Seis meses, depende de la buena relación con la municipalidad y la aptitud del INVU”</i></p>

Nota. A partir de encuesta a empresas constructoras-desarrolladoras.

En la siguiente tabla se muestra la calificación brindada por personas representantes de las empresas desarrolladoras-constructoras, respecto a diferentes elementos del trámite de proyectos de vivienda.

Tabla A 12.2. Percepción de empresas desarrolladoras constructoras respecto a las entidades autorizadas

	Siempre (100%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Nunca (0%)
La información brindada por la entidad autorizada a su empresa sobre el avance en el trámite del proyecto de vivienda es útil	2	4	3	1	0
Las entidades autorizadas tramitan de manera oportuna los expedientes de proyectos de vivienda con su empresa.	0	3	6	1	0
Las entidades autorizadas tramitan de manera oportuna los expedientes de bono de vivienda a las familias.	0	4	4	2	0

Nota. A partir de encuesta a empresas constructoras-desarrolladoras.

Elementos por mejorar del servicio brindado y el proceso de trámite de proyectos de vivienda en función de la encuesta a empresas desarrolladoras-constructoras:

- Reducir tiempo de aprobación de trámites.
- Eliminar la doble figura en el Fosuvi en la revisión de la documentación.
- Reducir número de requisitos para optar por el bono.
- Implementar estricta vigilancia de las viviendas entregadas porque algunas personas beneficiarias no les dan mantenimiento, lo cual causa un rápido deterioro.
- Capacidad de rastrear el estado del trámite y del proyecto en la entidad autorizada y en BAHNVI.
- Facilitar proceso de exclusión de personas del grupo familiar.
- Mejorar disponibilidad de presupuesto para proyectos.
- Que el tema de BAHNVI sea totalmente apolítico.
- Modificar la asignación de presupuesto por prioridades por cantón.
- Proceso de trámite de revisión de los proyectos, comunicación (tiempo) de informes de visitas.
- Considera que es el departamento más eficiente del sistema. Cree que faltaría realizar conversatorios con temas muy puntuales, en aras de mejorar la comunicación y de alguna forma ir quitando normativas no escritas que atrasan un proceso.
- Las capacitaciones a las entidades autorizadas deben verse como un tema de simplificación de trámites.
- Plazos y tiempos de respuesta, tanto en aprobación de los proyectos y reglas claras, y una vez aprobados la lentitud en los pagos de los avances de obras.

Anexo 13. Hallazgos sobre el recurso tecnológico

Figura A 13.1. Ejemplo de controles de verificación en sistema empleado para proyectos

Certificación de Revisión de Planos Constructivos

Número de oficio:	Firmante:	Fecha:	Archivo:
-------------------	-----------	--------	----------

Validar

Resultado documentos firma digital

Certificación de cumplimiento de:*

- Directriz 27-MS-MIVAH
- Disposiciones municipales
- Reglamentación técnica nacional vigente

Observaciones:

Tabla A 13.1. Percepción de las personas representantes de entidades autorizadas respecto al sistema de información y recurso tecnológico

	Siempre (100%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Nunca (0%)	No sabe/ No aplica
El sistema de información del Banhvi facilita la verificación de los requisitos del trámite del bono de vivienda.	2	10	6	4	0	1
El sistema de información del Banhvi facilita el registro de información pertinente al proceso de trámite de bono de vivienda.	2	8	9	4	0	0
El sistema de información del Banhvi permite dar trazabilidad al trámite del bono de vivienda.	1	12	7	2	1	0
El sistema de información del Banhvi facilita realizar el proceso de trámite del bono de vivienda.	0	12	8	3	0	0
Los datos que se consultan en el sistema de información del Banhvi son confiables.	8	12	1	1	1	0
El sistema de información del Banhvi es fácil de utilizar.	5	9	7	2	0	0
El sistema de información del Banhvi permite la actualización oportuna de la información del trámite del bono.	1	11	8	2	1	0
El sistema de información del Banhvi facilita la toma de decisiones.	1	12	9	1	0	0
La entidad autorizada cuenta con recursos tecnológicos que permiten un trámite eficiente de bono de vivienda y proyectos de vivienda.	10	6	3	1	0	3
La entidad autorizada utiliza sus propios sistemas para registrar las solicitudes de bonos de vivienda y proyectos de vivienda.	10	4	0	0	3	6
La entidad autorizada utiliza sus propios sistemas para dar trazabilidad a las solicitudes de bonos de vivienda y proyectos de vivienda.	11	3	0	1	2	6

	Siempre (100%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Nunca (0%)	No sabe/ No aplica
Los sistemas propios de la entidad autorizada empleados en el trámite de bonos de vivienda y proyectos de vivienda son eficientes.	10	6	0	0	2	5
Los recursos humanos de los que dispone la entidad autorizada son suficientes para ejecutar los trámites, asociados al bono de vivienda y proyectos de vivienda	5	11	2	3	2	0
La entidad autorizada cuenta con una infraestructura que es accesible a la población meta del bono de vivienda (persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, emergencia y extrema necesidad).	11	10	1	1	0	0
El servicio brindado por la entidad autorizada en relación con el bono de vivienda es accesible para la población meta (persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, emergencia y extrema necesidad).	7	13	2	0	0	1

Anexo 14. Valoración de la comunicación

Gráfico A 14.1. Medio o actor por el cual se enteró del bono de vivienda



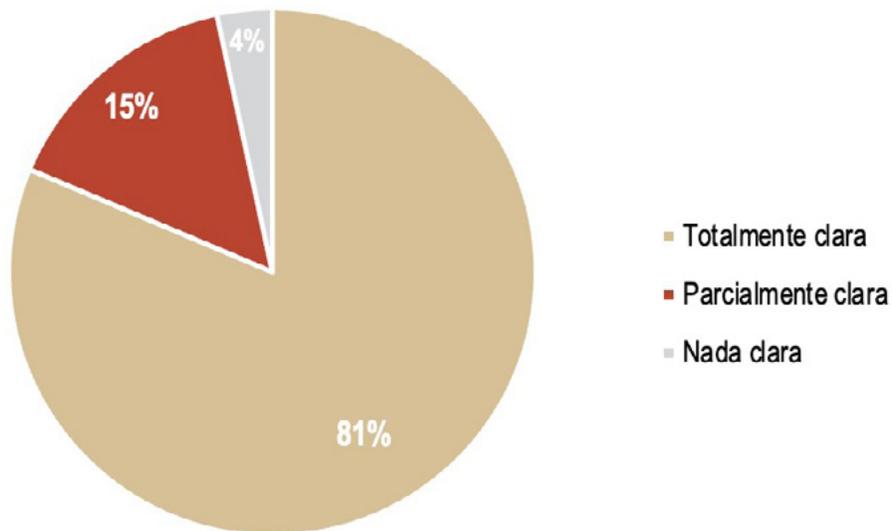
vNota. A partir de encuesta a personas beneficiarias estrato 1 y 2.

Gráfico A 14.2. Medio o actor por el cual obtiene la información de los requisitos del trámite es la entidad autorizada



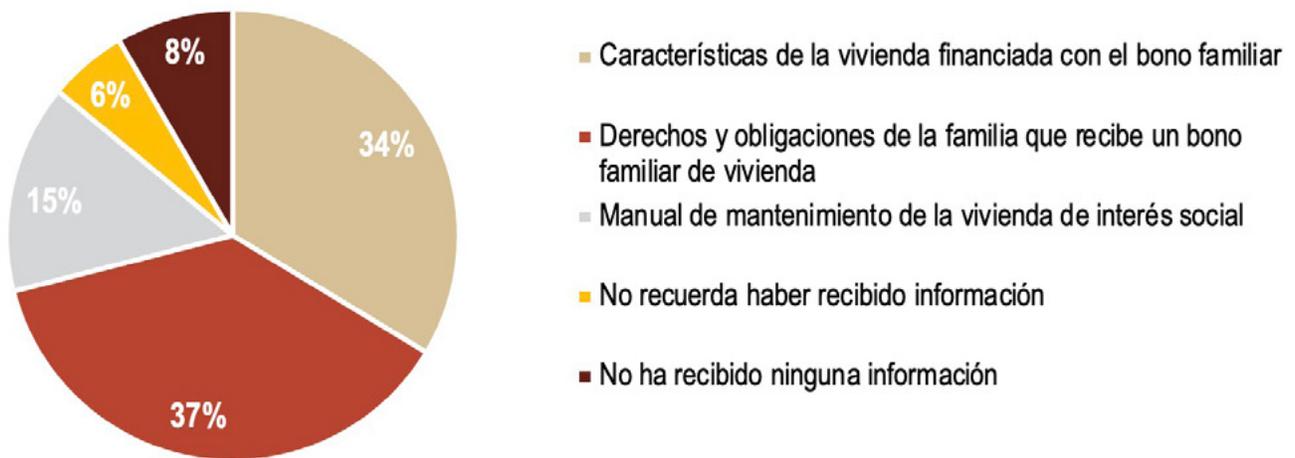
Nota: A partir de encuesta a personas beneficiarias estrato 1 y 2

Gráfico A 14.3. Respuesta a pregunta: ¿La información que le dieron sobre los requisitos para realizar el trámite fue?



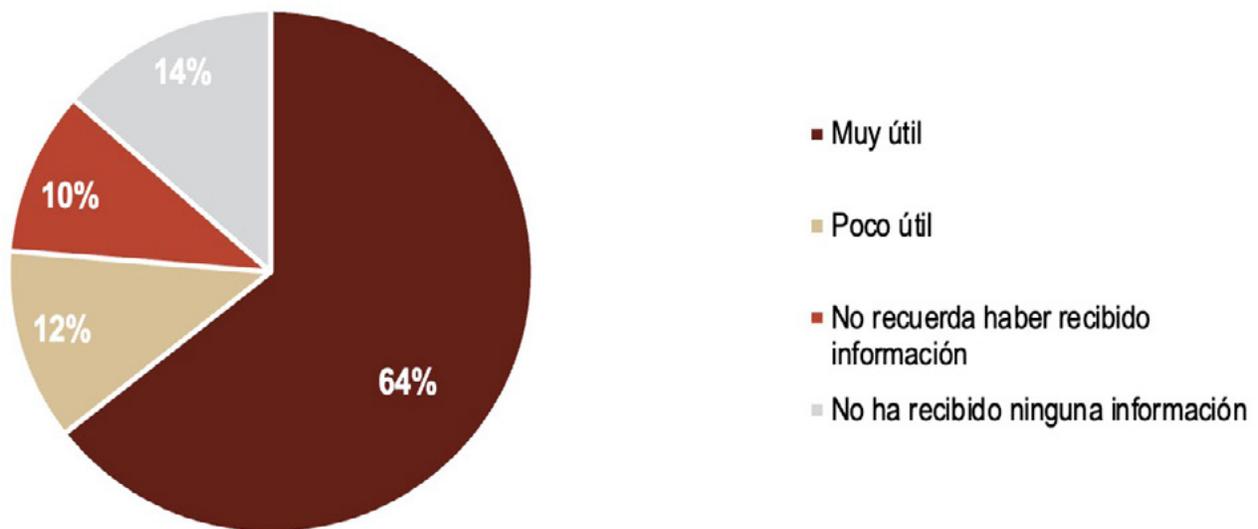
Nota. A partir de encuesta a personas beneficiarias estrato 1 y 2.

Gráfico A 14.4. Información que han recibido las personas beneficiarias encuestadas después de haber recibido el bono



Nota. A partir de encuesta a personas beneficiarias estrato 1 y 2.

Gráfico A 14.5. Percepción de las personas beneficiarias encuestadas sobre la utilidad de la información recibida después de recibir el bono



Nota. A partir de encuesta a personas beneficiarias estrato 1 y 2.

Anexo 15. Percepción de los actores de los procesos respecto a la comunicación y coordinación

Actor	Aspecto evaluado	Siempre (100%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Nunca (0%)
Percepción personal de entidades autorizadas	La comunicación con el Banhvi, en el proceso de bono de vivienda, es clara.	3	11	4	5	0
	<i>Porcentaje</i>		61%	17%	22%	
	La comunicación con el Banhvi, en el proceso de bono de vivienda, es oportuna (en el tiempo esperado).	3	8	5	7	0
	<i>Porcentaje</i>		48%	22%	30%	
	La coordinación con el Banhvi, en el proceso de bono de vivienda, es eficaz (alcanzando el resultado esperado).	2	10	8	3	0
	<i>Porcentaje</i>		52%	35%	13%	
Percepción personal de Banhvi	La comunicación con las entidades autorizadas es clara.	0	10	4	2	0
	<i>Porcentaje</i>		63%	25%	13%	
	La comunicación con las entidades autorizadas es oportuna (en el tiempo esperado).	0	10	3	3	0
	<i>Porcentaje</i>		63%	19%	19%	
	Los medios de comunicación con las entidades autorizadas son adecuados.	1	9	3	2	0
	<i>Porcentaje</i>		67%	20%	13%	
Percepción personal de desarrolladoras constructoras	La comunicación entre su empresa y la entidad autorizada en el proceso de trámite de un proyecto de vivienda es clara.	2	4	4	0	0
	<i>Porcentaje</i>		60%	40%	0%	
	La comunicación entre su empresa y la entidad autorizada en el proceso de trámite de un proyecto de vivienda es oportuna (en el tiempo adecuado).	1	3	6	0	0
	<i>Porcentaje</i>		40%	60%	0%	
	La comunicación entre su empresa y las potenciales familias que recibirán el bono de vivienda es clara.	3	6	1	0	0
	<i>Porcentaje</i>		90%	10%	0%	
Percepción personal de desarrolladoras constructoras	Es sencillo para su empresa comunicarse con las potenciales familias que recibirán el bono de vivienda.	4	5	0	1	0
	<i>Porcentaje</i>		90%	0%	10%	

Anexo 16. Dimensiones de calidad

Tabla A 16.1. Evaluación de dimensiones de calidad del servicio y del producto a partir de encuesta autoadministrada a personas beneficiarias del bono de vivienda individual

Nivel de satisfacción con		Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Neutral	Poco satisfecho(a)	Nada satisfecho(a)	No sabe / No recuerda
Capacidad de respuesta	El tiempo que tuvo que esperar en el banco, mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación) desde que llegó a tramitar el bono de vivienda hasta que fue atendido(a).	14	7	3	1	1	0
	Porcentaje	80,8%		11,5%		7,7%	0,0%
	El tiempo desde que inició el trámite del bono de vivienda hasta que se lo dieron.	10	10	4	1	1	0
	Porcentaje	76,9%		15,4%		7,7%	0,0%
	El tiempo en que sus dudas o preguntas sobre el bono de vivienda fueron atendidas.	12	9	3	0	2	0
	Porcentaje	80,8%		11,5%		7,7%	0,0%
	El tiempo que tardó la persona Trabajadora Social en visitarle, desde que usted completó los requisitos del bono de vivienda ante el banco, mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación)	9	10	1	1	1	4
	Porcentaje	73,1%		3,8%		7,7%	15,4%
	General de dimensión	77,9%		10,6%		7,7%	3,8%
	Fiabilidad	La claridad de la información general que le brindaron para atender sus dudas sobre el bono de vivienda, respecto a requisitos, a los pasos del trámite, los documentos a presentar, la duración del trámite y otras consultas generales.	8	15	1	1	1
Porcentaje		88,5%		3,8%		7,7%	0,0%
La información que le brindaron específicamente sobre el avance de su trámite de bono de vivienda.		13	11	1	0	1	0
Porcentaje		92,3%		3,8%		3,8%	0,0%
La claridad de los documentos que completó para iniciar el trámite del bono de vivienda.		11	9	3	1	2	0
Porcentaje		76,9%		11,5%		11,5%	0,0%
La facilidad con que pudo acceder a la oficina donde tramitó y firmó el bono de vivienda.		8	11	5	1	1	0
Porcentaje		73,1%		19,2%		7,7%	0,0%
La facilidad con que pudo acceder a la información del bono de vivienda.		13	10	2	0	1	0
Porcentaje		88,5%		7,7%		3,8%	0,0%
General de dimensión	83,8%		9,2%		6,9%	0,0%	

Nivel de satisfacción con		Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Neutral	Poco satisfecho(a)	Nada satisfecho(a)	No sabe / No recuerda
Seguridad	La claridad de la entrevista realizada por la persona Trabajadora Social.	13	6	0	1	0	6
	Porcentaje	73,1%		0,0%	3,8%		23,1%
	La guía que le brindó la persona funcionaria con quien tramitó el bono de vivienda.	16	9	0	0	1	0
	Porcentaje	96,2%		0,0%	3,8%		0,0%
General de dimensión		84,6%		0,0%	3,8%		11,5%
Empatía	La comprensión mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.	17	9	0	0	0	0
	Porcentaje	100,0%		0,0%	0,0%		0,0%
	La amabilidad mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.	18	8	0	0	0	0
	Porcentaje	100,0%		0,0%	0,0%		0,0%
General de dimensión		100,0%		0,0%	0,0%		0,0%

Tabla A16.2. Evaluación de dimensiones de calidad del servicio y del producto, a partir de encuesta autoadministrada a personas beneficiarias de proyectos de vivienda

Nivel de satisfacción con		Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Neutral	Poco satisfecho(a)	Nada satisfecho(a)	No sabe / No recuerda
Capacidad de respuesta	El tiempo desde que inició el trámite del bono de vivienda hasta que se lo dieron.	3	4	4	2	1	0
	Porcentaje	50,0%		28,6%	21,4%		0,0%
	El tiempo en que sus dudas o preguntas sobre el bono de vivienda fueron atendidas.	4	7	3	0	0	0
	Porcentaje	78,6%		21,4%	0,0%		0,0%
General de dimensión		64,3%		25,0%	10,7%		0,0%
Fiabilidad	La claridad de la información general que le brindaron para atender sus dudas sobre el bono de vivienda, respecto a requisitos, a los pasos del trámite, los documentos a presentar, la duración del trámite y otras consultas generales.	4	6	3	0	1	0
	Porcentaje	71,4%		21,4%	7,1%		0,0%
	La información que le brindaron, específicamente, sobre el avance de su trámite de bono de vivienda.	2	8	3	1	0	0
	Porcentaje	71,4%		21,4%	7,1%		0,0%
	La facilidad con que pudo acceder a la oficina donde tramitó y firmó el bono de vivienda.	2	7	2	2	1	0
	Porcentaje	64,3%		14,3%	21,4%		0,0%
	La facilidad con que pudo acceder a la información del bono de vivienda.	4	8	1	1	0	0
	Porcentaje	85,7%		7,1%	7,1%		0,0%
General de dimensión		73,2%		16,1%	10,7%		0,0%

Nivel de satisfacción con		Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Neutral	Poco satisfecho(a)	Nada satisfecho(a)	No sabe / No recuerda
Seguridad	La guía que le brindó la persona funcionaria con quien tramitó el bono de vivienda.	7	5	2	0	0	0
	Porcentaje	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	General de dimensión	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Empatía	La comprensión mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.	7	5	2	0	0	0
	Porcentaje	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	La amabilidad mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.	7	5	2	0	0	0
	Porcentaje	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	General de dimensión	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Tabla A 16.3. Calidades del personal del Fosuvi

Departamento	Cantidad de personas que responden cuestionario	Rango de años de experiencia	Formación
Técnico	9	Entre 1,5 y 10 años	100% universitaria
Análisis y control	11	Entre 2 y 25 años	73% universitaria 18% técnica 9% bachillerato en educación media
Área ejecutora	3	Entre 4 y 20 años	33,3% técnico 66,7% universitario
Unidad de riesgos	2	13 y 20 años	100% universitaria

Anexo 17. Resultados del método de diferencias en diferencias

Tabla A17.1. Estadísticas descriptivas de las observaciones

Variables dependientes Estratos 1 y 2 luego de recibir el bono		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
		Estratos 1 y 2 luego de recibir el bono	Todos los estratos antes de recibir el bono	Estratos 1 y 2 antes de recibir el bono	Todos los estratos antes de recibir el bono	Estratos 1 y 2 que nunca recibieron bono
Calidad de la vivienda						
Calidad del piso de la vivienda:	Bueno	247	368	1757	662	22 949
	Malo	122	224	1305	773	25 267
	<i>Bueno (%)</i>	67%	62%	57%	46%	48%
	<i>Malo (%)</i>	33%	38%	43%	54%	52%
Calidad del techo de la vivienda:	Bueno	242	372	1612	610	19 898
	Malo	127	220	1450	825	28 318
	<i>Bueno (%)</i>	66%	63%	53%	43%	41%
	<i>Malo (%)</i>	34%	37%	47%	57%	59%
Calidad de las paredes exteriores de la vivienda:	Bueno	235	359	1620	615	19 349
	Malo	134	233	1442	820	28 867
	<i>Bueno (%)</i>	64%	61%	53%	43%	40%
	<i>Malo (%)</i>	36%	39%	47%	57%	60%
Total de observaciones		369	592	3062	1435	48 216
Condición de hacinamiento						
En hacinamiento por dormitorio	Hacinadas	23	49	149	69	3102
	No hacinadas	346	543	2913	1366	45 114
En hacinamiento por aposento	Hacinadas	18	39	86	34	1716
	No hacinadas	351	553	2976	1401	46 500
En hacinamiento por dormitorio	<i>Hacinamiento (%)</i>	6,2%	8,3%	4,9%	4,8%	6,4%
	<i>Sin hacinamiento (%)</i>	93,8%	91,7%	95,1%	95,2%	93,6%
En hacinamiento por aposento	<i>Hacinamiento (%)</i>	4,9%	6,6%	2,8%	2,4%	3,6%
	<i>Sin hacinamiento (%)</i>	95,1%	93,4%	97,2%	97,6%	96,4%
Promedios		5	5	16	10	569
Número de personas en la vivienda		3,87	4,09	4,42	4,06	3,63
Dormitorios de la vivienda		2,27	2,39	2,82	2,52	2,48
Aposentos de la vivienda		4,07	4,17	4,95	4,52	4,57
Medianas						
Mediana tamaño de la vivienda		4	4	4	4	3
Mediana de dormitorios		2	2	3	2	2
Mediana de aposentos		4	4	5	4	5
Personas por dormitorio	Promedio hacinamiento	1,74	1,81	1,65	1,68	1,61
	Total de observaciones	364	587	3046	1425	47 647

Variables dependientes Estratos 1 y 2 luego de recibir el bono		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
		Estratos 1 y 2 luego de recibir el bono	Todos los estratos antes de recibir el bono	Estratos 1 y 2 antes de recibir el bono	Todos los estratos antes de recibir el bono	Estratos 1 y 2 que nunca recibieron bono
Personas por apoyado	Promedio hacinamiento	1,01	1,09	0,95	0,95	0,91
	Total de observaciones	369	592	3062	1435	48 216
Total de observaciones		369	592	3062	1435	48 216
Mercado laboral						
Tasa de participación (%)		34%	49%	56%	42%	42%
Tasa de desempleo (%)		20%	13%	10%	16%	16%
Horas trabajadas por semana		38,18	42,72	41,00	32,52	36,02
Observaciones a las que se les consultó por disponibilidad		221	287	1 352	779	27 030
Observaciones con disponibilidad para trabajar		40	49	238	140	4 484
Disponibilidad para trabajar		18%	17%	18%	18%	17%
Total de observaciones mayores de 15 años		284	443	2423	1070	37 791
Total de observaciones en fuerza laboral		97	216	1 352	448	15 686
Total de observaciones en desempleo abierto		19	28	129	73	2557
Total de observaciones ocupadas		78	188	1223	375	13 129
Años de escolaridad		4,98	5,68	7,03	5,44	6,40
Total de observaciones		369	592	3056	1430	48 174
Distribución de las observaciones por otras variables						
Sexo	Hombres	172	278	1466	656	22 797
	Mujeres	197	314	1596	779	25 419
	Hombres (%)	47%	47%	48%	46%	47%
	Mujeres (%)	53%	53%	52%	54%	53%
Zona	Urbana	170	321	2094	846	32 306
	Rural	199	271	968	589	15 910
	Urbana (%)	46%	54%	68%	59%	67%
	Rural (%)	54%	46%	32%	41%	33%
Región	Región Central	98	165	1507	630	24986
	Región No Central	271	427	1555	805	23230
	Región Central (%)	27%	28%	49%	44%	52%
	Afuera de la región Central (%)	73%	72%	51%	56%	48%
Total de observaciones		369	592	3062	1435	48 216

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.2. Efectos de los bonos de vivienda sobre el estado del piso

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,340***	0,219***	0,276***	0,206***
Error estándar	(0,0290)	(0,0469)	(0,0211)	(0,0315)
Sexo				
Mujer	0,356***	0,237***	0,284***	0,212***
Error estándar	(0,0395)	(0,0558)	(0,0289)	(0,0382)
Hombre	0,321***	0,199***	0,268***	0,199***
Error estándar	(0,0425)	(0,0578)	(0,0305)	(0,0389)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,454***	0,330***	0,353***	0,299***
Error estándar	(0,0829)	(0,116)	(0,0670)	(0,0848)
Jefatura hombre	0,360***	0,246**	0,288***	0,228***
Error estándar	(0,0674)	(0,0965)	(0,0498)	(0,0677)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,394***	0,278***	0,253***	0,239***
Error estándar	(0,0487)	(0,0655)	(0,0324)	(0,0464)
No jefe	0,311***	0,189***	0,224***	0,191***
Error estándar	(0,0360)	(0,0523)	(0,0222)	(0,0350)
Zona				
Rural	0,338***	0,212***	0,286***	0,219***
Error estándar	(0,0388)	(0,0549)	(0,0310)	(0,0396)
Urbana	0,343***	0,228***	0,268***	0,195***
Error estándar	(0,0433)	(0,0589)	(0,0285)	(0,0376)
Región				
Región Central	0,228***	0,123*	0,288***	0,217***
Error estándar	(0,0566)	(0,0697)	(0,0389)	(0,0461)
Afuera de la región Central	0,379***	0,262***	0,272***	0,200***
Error estándar	(0,0337)	(0,0521)	(0,0250)	(0,0353)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3639

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.3. Efectos de los bonos de vivienda sobre el estado del techo

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,382***	0,362***	0,282***	0,308***
Error estándar	(0,0299)	(0,0473)	(0,0188)	(0,0332)
Sexo				
Mujer	0,406***	0,387***	0,339***	0,310***
Error estándar	(0,0406)	(0,0564)	(0,0298)	(0,0404)
Hombre	0,355***	0,333***	0,326***	0,306***
Error estándar	(0,0437)	(0,0583)	(0,0314)	(0,0411)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,427***	0,408***	0,415***	0,394***
Error estándar	(0,0860)	(0,120)	(0,0696)	(0,0891)
Jefatura hombre	0,391***	0,380***	0,340***	0,316***
Error estándar	(0,0699)	(0,0993)	(0,0517)	(0,0712)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,414***	0,394***	0,364***	0,341***
Error estándar	(0,0501)	(0,0662)	(0,0382)	(0,0490)
No jefe	0,365***	0,345***	0,319***	0,294***
Error estándar	(0,0370)	(0,0529)	(0,0261)	(0,0370)
Zona				
Rural	0,432***	0,405***	0,376***	0,356***
Error estándar	(0,0400)	(0,0554)	(0,0320)	(0,0417)
Urbana	0,321***	0,308***	0,297***	0,267***
Error estándar	(0,0446)	(0,0594)	(0,0294)	(0,0397)
Región				
Región Central	0,264***	0,241***	0,283***	0,275***
Error estándar	(0,0582)	(0,0703)	(0,0401)	(0,0486)
Afuera de la región Central	0,424***	0,416***	0,354***	0,324***
Error estándar	(0,0347)	(0,0526)	(0,0257)	(0,0372)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3639

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.4. Efectos de los bonos de vivienda sobre el estado de las paredes

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,406***	0,308***	0,319***	0,256***
Error estándar	(0,0280)	(0,0455)	(0,0204)	(0,0320)
Sexo				
Mujer	0,433***	0,335***	0,338***	0,273***
Error estándar	(0,0381)	(0,0541)	(0,0280)	(0,0389)
Hombre	0,373***	0,278***	0,298***	0,238***
Error estándar	(0,0410)	(0,0560)	(0,0294)	(0,0395)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,437***	0,377***	0,376***	0,324***
Error estándar	(0,0390)	(0,116)	(0,0654)	(0,0860)
Jefatura hombre	0,373***	0,358***	0,329***	0,272***
Error estándar	(0,0418)	(0,0961)	(0,0486)	(0,0687)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,440***	0,325***	0,303***	0,326***
Error estándar	(0,0469)	(0,0635)	(0,0315)	(0,0636)
No jefe	0,387***	0,301***	0,265***	0,298***
Error estándar	(0,0347)	(0,0507)	(0,0216)	(0,0508)
Zona				
Rural	0,452***	0,351***	0,386***	0,327***
Error estándar	(0,0374)	(0,0532)	(0,0299)	(0,0401)
Urbana	0,348***	0,255***	0,263	0,195***
Error estándar	(0,0417)	(0,0570)	(0,0275)	(0,0381)
Región				
Región Central	0,212***	0,123*	0,305***	0,248***
Error estándar	(0,0545)	(0,0671)	(0,0376)	(0,0468)
Afuera de la región Central	0,474***	0,391***	0,325	0,260***
Error estándar	(0,0325)	(0,0501)	(0,0241)	(0,0358)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3639

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.5. Efectos de los bonos de vivienda sobre el hacinamiento según dormitorio

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	-0,00243	0,0227	0,0106	0,0305**
Error estándar	(0,0128)	(0,0162)	(0,00929)	(0,0121)
Sexo				
Mujer	-0,00710	0,0237	0,00959	0,0319**
Error estándar	(0,0174)	(0,0192)	(0,0127)	(0,0148)
Hombre	0,00299	0,0216	0,0117	0,0291*
Error estándar	(0,0187)	(0,0199)	(0,0134)	(0,0150)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,0350	0,0316	0,00752	0,0481*
Error estándar	(0,0285)	(0,0313)	(0,0104)	(0,0273)
Jefatura hombre	0,000692	-0,00315	0,00715	0,0184
Error estándar	(0,0232)	(0,0260)	(0,0109)	(0,0218)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,00694	0,0373*	0,0206	0,0399**
Error estándar	(0,0215)	(0,0226)	(0,0163)	(0,0179)
No jefe	-0,00748	0,0152	0,00601	0,0263*
Error estándar	(0,0159)	(0,0180)	(0,0112)	(0,0135)
Zona				
Rural	0,00163	0,0191	-0,00952	0,00762
Error estándar	(0,0171)	(0,0189)	(0,0137)	(0,0152)
Urbana	-0,00748	0,0272	0,0275**	0,0503***
Error estándar	(0,0191)	(0,0203)	(0,0125)	(0,0145)
Región				
Región Central	-0,0227	0,00273	0,0230	0,0390**
Error estándar	(0,0249)	(0,0241)	(0,0171)	(0,0178)
Afuera de la región Central	0,00475	0,0316*	0,00553	0,0265*
Error estándar	(0,0149)	(0,0180)	(0,0110)	(0,0136)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3639

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.6. Efectos de los bonos de vivienda sobre el hacinamiento según aposento

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,0114	-0,00294	0,0383***	0,0266***
Error estándar	(0,0108)	(0,00483)	(0,00781)	(0,00760)
Sexo				
Mujer	0,0154	0,00290	0,0439***	0,0338***
Error estándar	(0,0147)	(0,00573)	(0,0107)	(0,00923)
Hombre	0,00684	-0,00946	0,0321***	0,0191**
Error estándar	(0,0158)	(0,00593)	(0,0113)	(0,00938)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,0325	0,00987	0,0222	0,0117
Error estándar	(0,0228)	(0,0145)	(0,0184)	(0,0190)
Jefatura hombre	0,00350	-0,0139	0,0461***	0,0337**
Error estándar	(0,0185)	(0,0120)	(0,0137)	(0,0152)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,0145	0,00108	0,0327**	0,0220**
Error estándar	(0,0181)	(0,00675)	(0,0137)	(0,0112)
No jefe	0,00969	-0,00495	0,0408***	0,0287***
Error estándar	(0,0134)	(0,00539)	(0,00937)	(0,00845)
Zona				
Rural	0,0174	0,00262	0,0378***	0,0249***
Error estándar	(0,0144)	(0,00564)	(0,0115)	(0,00955)
Urbana	0,00396	-0,00987	0,0387***	0,0281***
Error estándar	(0,0161)	(0,00605)	(0,0105)	(0,00909)
Región				
Región Central	0,00504	-0,00942	0,0525***	0,0437***
Error estándar	(0,0210)	(0,00719)	(0,0144)	(0,0111)
Afuera de la región Central	0,0137	-5,76e-05	0,0325***	0,0186**
Error estándar	(0,0125)	(0,00538)	(0,00924)	(0,00850)
Total de observaciones	49 877	1798	51 718	3639

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.7. Efectos de los bonos de vivienda sobre la participación

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,000103	0,0473	0,0243	0,00807
Error estándar	(0,0346)	(0,0528)	(0,0238)	(0,0333)
Sexo				
Mujer	-0,0320	0,0159	0,00130	-0,0168
Error estándar	(0,0446)	(0,0606)	(0,0320)	(0,0400)
Hombre	0,0483	0,0945	0,0520	0,0371
Error estándar	(0,0545)	(0,0691)	(0,0351)	(0,0422)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,0221	0,102	-0,0749	-0,0440
Error estándar	(0,0715)	(0,102)	(0,0570)	(0,0609)
Jefatura hombre	0,141*	0,197**	0,0437	0,0741
Error estándar	(0,0738)	(0,0971)	(0,0469)	(0,0521)
Jefatura del hogar				
Jefe	-0,000336	0,0664	-0,0406	-0,0605
Error estándar	(0,0518)	(0,0694)	(0,0365)	(0,0448)
No jefe	-0,000585	0,0347	0,0683**	0,0532
Error estándar	(0,0462)	(0,0617)	(0,0307)	(0,0388)
Zona				
Rural	-0,0144	0,0288	0,00237	-0,0165
Error estándar	(0,0447)	(0,0611)	(0,0350)	(0,0424)
Urbana	0,0216	0,0742	0,0427	-0,0440
Error estándar	(0,0543)	(0,0691)	(0,0321)	(0,0609)
Región				
Región Central	-0,0243	0,0373	-0,0456	-0,0454
Error estándar	(0,0652)	(0,0797)	(0,0424)	(0,0481)
Afuera de la región Central	0,00960	0,0517	0,0558*	0,0354
Error estándar	(0,0407)	(0,0589)	(0,0286)	(0,0377)
Total de observaciones	29 822	1 120	31 270	2568

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.8. Efectos de los bonos de vivienda sobre el desempleo

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,0504**	0,0606*	0,0325**	0,0232
Error estándar	(0,0206)	(0,0310)	(0,0150)	(0,0212)
Sexo				
Mujer	-0,000746	0,00898	0,0117	0,00196
Error estándar	(0,0275)	(0,0359)	(0,0205)	(0,0257)
Hombre	0,116***	0,125***	0,0562**	0,0464*
Error estándar	(0,0310)	(0,0386)	(0,0219)	(0,0265)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,0289	0,0452	-0,0194	-0,0160
Error estándar	(0,0451)	(0,0438)	(0,0361)	(0,0282)
Jefatura hombre	0,0339	0,0481	0,00813	0,0105
Error estándar	(0,0367)	(0,0363)	(0,0269)	(0,0225)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,0487	0,0205	-0,0229	-0,0116
Error estándar	(0,0506)	(0,0293)	(0,0277)	(0,0223)
No jefe	0,112**	0,0794***	0,0587**	0,0677***
Error estándar	(0,0450)	(0,0288)	(0,0252)	(0,0199)
Zona				
Rural	0,0512*	0,0597*	0,00505	-0,00461
Error estándar	(0,0278)	(0,0361)	(0,0223)	(0,0269)
Urbana	0,0494	0,0619	0,0550***	0,0468*
Error estándar	(0,0306)	(0,0392)	(0,0202)	(0,0254)
Región				
Región Central	0,0270	0,0364	0,0284	0,0229
Error estándar	(0,0397)	(0,0462)	(0,0270)	(0,0308)
Afuera de la región Central	0,0589**	0,0709**	0,0343*	0,0233
Error estándar	(0,0241)	(0,0343)	(0,0180)	(0,0241)
Total de observaciones	39 051	1353	40 555	2857

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.9. Efectos de los bonos de vivienda sobre el logaritmo de las horas trabajadas

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2	Todos los que recibieron bono		
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,0318	0,00446	0,0969*	0,0917
Error estándar	(0,110)	(0,123)	(0,0565)	(0,0592)
Sexo				
Mujer	0,161	0,0754	0,343***	0,320***
Error estándar	(0,210)	(0,188)	(0,105)	(0,0888)
Hombre	-0,016	-0,0250	-0,00108	-0,00171
Error estándar	(0,128)	(0,137)	(0,0664)	(0,0644)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,157	0,139	0,188	0,190
Error estándar	(0,240)	(0,194)	(0,167)	(0,126)
Jefatura hombre	-0,0431	0,0538	0,0346	0,0736
Error estándar	(0,145)	(0,142)	(0,0832)	(0,0757)
Jefatura del hogar				
Jefe	-0,0358	0,00300	0,0323	0,0443
Error estándar	(0,137)	(0,126)	(0,0728)	(0,0743)
No jefe	0,106	0,117	0,157**	0,163*
Error estándar	(0,204)	(0,219)	(0,0753)	(0,0833)
Zona				
Rural	0,00984	0,0403	0,208**	0,216**
Error estándar	(0,153)	(0,153)	(0,0917)	(0,0834)
Urbana	0,0547	-0,0329	0,0314	0,0272
Error estándar	(0,156)	(0,155)	(0,0707)	(0,0664)
Región				
Región	0,132	0,0749	0,0799	0,0789
Error estándar	(0,219)	(0,198)	(0,0991)	(0,0855)
Afuera de la región Central	-0,00127	-0,0212	0,105	0,0987
Error estándar	(0,126)	(0,136)	(0,0681)	(0,0683)
Total de observaciones	11174	370	12 089	1285

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.10. Efectos de los bonos de vivienda sobre la disponibilidad para trabajar

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Efecto sobre:	Los que recibieron bono en estratos 1 y 2		Todos los que recibieron bono	
Observaciones tratadas	(A)	(A)	(B)	(B)
Observaciones control	(C) y (E)	(C)	(D) y (E)	(D)
Efecto total del bono (1)	0,0398	0,0525	0,0670***	0,0651*
Error estándar	(0,0304)	(0,0499)	(0,0251)	(0,0388)
Sexo				
Mujer	-0,0111	0,00285	0,0329	0,0293
Error estándar	(0,0376)	(0,0552)	(0,0308)	(0,0438)
Hombre	0,134***	0,146**	0,134***	0,131**
Error estándar	(0,0511)	(0,0673)	(0,0431)	(0,0538)
Sexo de la jefatura del hogar (2)				
Jefatura mujer	0,0118	-0,0256	-0,0284	-0,0674
Error estándar	(0,0801)	(0,121)	(0,0734)	(0,109)
Jefatura hombre	0,162**	0,153	0,149**	0,127
Error estándar	(0,0745)	(0,111)	(0,0712)	(0,103)
Jefatura del hogar				
Jefe	0,0892	0,0341	0,0253	0,0126
Error estándar	(0,0709)	(0,0511)	(0,0610)	(0,0476)
No jefe	0,0421	0,0406	0,0816*	0,0861***
Error estándar	(0,0553)	(0,0377)	(0,0427)	(0,0295)
Zona				
Rural	0,0426	0,0532	0,0376	0,0345
Error estándar	(0,0397)	(0,0574)	(0,0357)	(0,0469)
Urbana	0,0358	0,0515	0,0953***	0,0976**
Error estándar	(0,0469)	(0,0635)	(0,0351)	(0,0479)
Región				
Región Central	-0,0130	0,0103	0,0455	0,0481
Error estándar	(0,0569)	(0,0707)	(0,0446)	(0,0543)
Afuera de la región Central	0,0606*	0,0742	0,0768**	0,0748*
Error estándar	(0,0358)	(0,0562)	(0,0303)	(0,0444)
Total de observaciones	27 964	1000	28 602	1638

(1) ***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

(2) En las estimaciones del sexo de la jefatura del hogar se aplica un filtro para que solo se incluyan las personas jefas de hogar, por lo que el número de observaciones es menor.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.11. Efectos de los bonos de vivienda para cada variable dependiente en educación (estratos 1 y 2)

	Logaritmo de los años de educación	La persona finalizó secundaria	La persona tiene al menos noveno
Efecto total del bono	0,131***	0,0498**	0,0412
<i>Error estándar</i>	(0,0395)	(0,0248)	(0,0272)
Sexo			
Mujer	0,144***	0,0896**	0,0762**
<i>Error estándar</i>	(0,0542)	(0,0357)	(0,0386)
Hombre	0,128**	0,00919	0,0192
<i>Error estándar</i>	(0,0583)	(0,0346)	(0,0385)
Sexo de la jefatura del hogar			
Jefatura mujer	0,421	0,364*	0,464**
<i>Error estándar</i>	(0,274)	(0,188)	(0,204)
Jefatura hombre	-0,0294	0,0379	0,00699
<i>Error estándar</i>	(0,178)	(0,111)	(0,124)
Zona			
Rural	0,139**	0,0203	0,0181
<i>Error estándar</i>	(0,0581)	(0,0308)	(0,0349)
Urbana	0,0919*	0,0592	0,0425
<i>Error estándar</i>	(0,0536)	(0,0361)	(0,0391)
Región			
Región Central	0,0688	0,0536	0,0848*
<i>Error estándar</i>	(0,0617)	(0,0423)	(0,0458)
Afuera de la región Central	0,182***	0,0530*	0,0332
<i>Error estándar</i>	(0,0526)	(0,0299)	(0,0333)

***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Información de INEC.

Tabla A17.12. Efecto sobre la educación para el total de la muestra

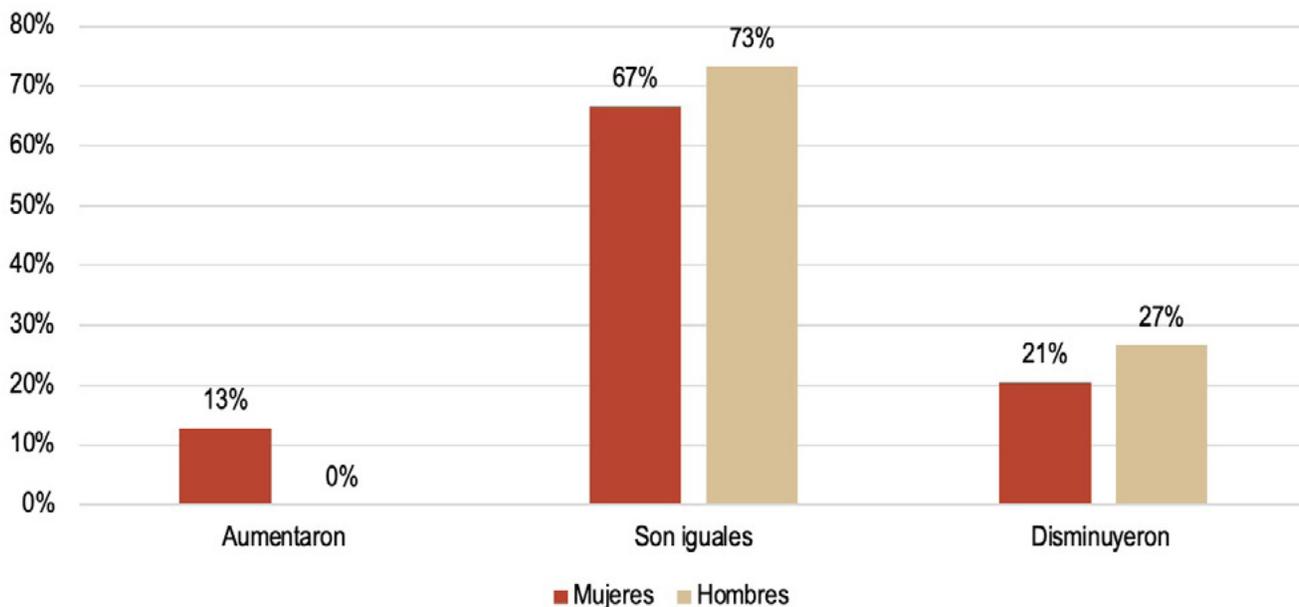
	Logaritmo de los años de educación	La persona finalizó secundaria	La persona tiene al menos noveno
Efecto total del bono	0.0961***	0.0545***	0.0464**
<i>Error estándar</i>	(0.0255)	(0.0189)	(0.0194)
Sexo			
Mujer	0.113***	0.0664**	0.0630**
<i>Error estándar</i>	(0.0370)	(0.0279)	(0.0284)
Hombre	0.0856**	0.0438*	0.0357
<i>Error estándar</i>	(0.0355)	(0.0258)	(0.0267)
Sexo de la jefatura del hogar			
Jefatura mujer	0.310	0.324**	0.337**
<i>Error estándar</i>	(0.191)	(0.150)	(0.154)
Jefatura hombre	-0.0645	0.00308	0.0202
<i>Error estándar</i>	(0.144)	(0.114)	(0.118)
Jefatura del hogar			
Jefe	0.0730	0.123	0.130
<i>Error estándar</i>	(0.115)	(0.0907)	(0.0934)
No jefe	0.115***	0.0581***	0.0521***
<i>Error estándar</i>	(0.0252)	(0.0187)	(0.0192)
Zona			
Rural	0.128***	0.0676**	0.0526*
<i>Error estándar</i>	(0.0418)	(0.0265)	(0.0283)
Urbana	0.0520	0.0280	0.0258
<i>Error estándar</i>	(0.0321)	(0.0251)	(0.0255)
Región			
Región Central	0.0425	0.0322	0.0544*
<i>Error estándar</i>	(0.0354)	(0.0280)	(0.0284)
Afuera de la región Central	0.134***	0.0664***	0.0360
<i>Error estándar</i>	(0.0373)	(0.0251)	(0.0263)

***, ** y * representan significancia al 1%, 5% y 10%, respectivamente. Los errores estándar se muestran en paréntesis.

Nota. Información de INEC.

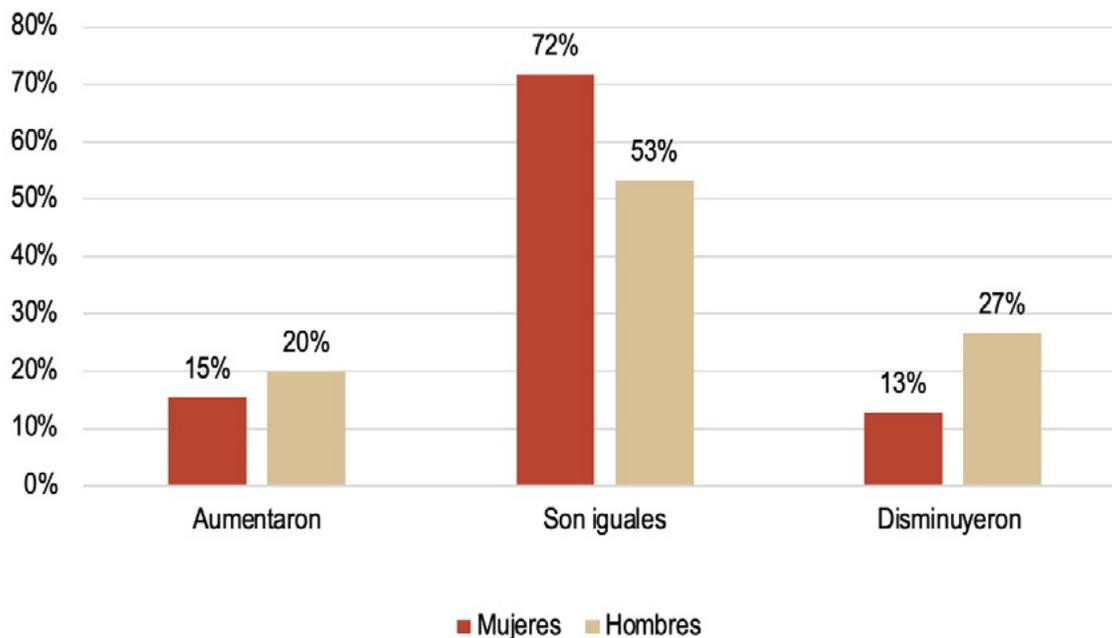
Anexo 18. Resultados del método cualitativo

Gráfico A18.1. Oportunidades de trabajo para las personas de la familia



Nota. Información de la entrevista estructurada a personas beneficiarias del bono (septiembre, 2022).

Gráfico A18.2. Ingresos de las personas de la familia



Nota. Información de la entrevista estructurada a personas beneficiarias del bono (septiembre, 2022).

Anexo 19. Requisitos por propósitos del BFV

Propósito	Requisitos documentales
<p>Construcción en terreno propio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 del lote que se dará en garantía. ▪ Estudios registrales de otras propiedades (si existen). ▪ Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados, de todas las personas mayores de edad del núcleo familiar. ▪ Constancia de nacimiento de las personas menores de edad, emitida por el Registro Civil. ▪ Cuando el núcleo familiar es atípico (por ejemplo: una abuela con sus nietos y nietas), se debe aportar certificación del PANI, Juzgado de Familia o un estudio de una persona profesional en Trabajo Social debidamente colegiada. ▪ Certificación del estado civil de todas las personas mayores de 15 años del núcleo familiar. En caso de separación de hecho o de unión libre, una declaración autenticada por un(a) abogado(a), en presencia de dos testigos que no tengan relación de parentesco o consanguinidad con las personas postulantes. ▪ Constancia de salario de todas las personas que trabajan, integrantes de la familia. Si se trata de negocio o actividades propias, la constancia deberá extenderla un(a) contador(a) público(a) autorizado(a). ▪ Estudio de bienes inmuebles, emitido por el Registro Público de la Propiedad, de las personas miembros mayores de edad que conforman el grupo familiar solicitante. ▪ Certificación de ingresos extendida por la CCSS. ▪ Planos y presupuesto de construcción, firmados por una persona profesional en Ingeniería o Arquitectura.
<p>Compra de lote y construcción</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opción de venta-compra del terreno que se desea comprar por un período mínimo de tres meses. Se debe adjuntar fotocopia de cédula de la persona vendedora. ▪ 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 del lote o casa que se dará en garantía. ▪ Estudios registrales de otras propiedades (si existen). ▪ Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados, de todas las personas mayores de edad del núcleo familiar. ▪ Constancia de nacimiento de las personas menores de edad, emitida por el Registro Civil. ▪ Cuando el núcleo familiar es atípico (por ejemplo: una abuela con sus nietos y nietas), se debe aportar certificación del PANI, Juzgado de Familia o un estudio de una persona profesional en Trabajo Social debidamente colegiada. ▪ Certificación del estado civil de todas las personas mayores de 15 años del núcleo familiar. En caso de separación de hecho o de unión libre, una declaración autenticada por un(a) abogado(a), en presencia de dos testigos que no tengan relación de parentesco o consanguinidad con las personas postulantes. ▪ Constancia de salario de todas las personas que trabajan, integrantes de la familia. Si se trata de negocio o actividades propias, la constancia deberá extenderla un(a) contador(a) público(a) autorizado(a). ▪ Estudio de bienes inmuebles, emitido por el Registro Público de la Propiedad, de las personas miembros mayores de edad que conforman el grupo familiar solicitante. ▪ Certificación de ingresos extendida por la CCSS. ▪ Si va a construir vivienda, planos y presupuesto de construcción, firmados por una persona profesional en Ingeniería o Arquitectura.

Propósito	Requisitos documentales
<p>Compra de vivienda existente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opción de venta-compra de la vivienda que se desea comprar por un período mínimo de tres meses. Se debe adjuntar fotocopia de cédula de la persona vendedora. ▪ 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 del lote o casa que se dará en garantía. ▪ Estudios registrales de otras propiedades (si existen). ▪ Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados, de todas las personas mayores de edad del núcleo familiar. ▪ Constancia de nacimiento de las personas menores de edad, emitida por el Registro Civil. ▪ Cuando el núcleo familiar es atípico (por ejemplo: una abuela con sus nietos y nietas), se debe aportar certificación del PANI, Juzgado de Familia o un estudio de una persona profesional en trabajo social debidamente colegiada. ▪ Certificación del estado civil de todas las personas mayores de 15 años del núcleo familiar. En caso de separación de hecho o de unión libre, una declaración autenticada por un(a) abogado(a), en presencia de dos testigos que no tengan relación de parentesco o consanguinidad con las personas postulantes. ▪ Constancia de salario de todas las personas que trabajan, integrantes de la familia. Si se trata de negocio o actividades propias, la constancia deberá extenderla un(a) contador(a) público(a) autorizado(a). ▪ Estudio de bienes inmuebles, emitido por el Registro Público de la Propiedad, de las personas miembros mayores de edad que conforman el grupo familiar solicitante. ▪ Certificación de ingresos extendida por la CCSS.
<p>Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia del plano catastrado con el visado municipal. ▪ Estudio registral de la propiedad a ser ofrecida en garantía, o certificación notarial en papel de seguridad. ▪ Certificación de la municipalidad de que la propiedad está al día en el pago de impuestos municipales y territoriales, o que no es contribuyente. ▪ Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados, de todas las personas mayores de edad del núcleo familiar. ▪ Constancia de nacimiento de las personas menores de edad, emitida por el Registro Civil. ▪ Certificación del estado civil de todas las personas mayores de 15 años del núcleo familiar. En caso de separación de hecho o de unión libre, una declaración autenticada por un(a) abogado(a), en presencia de dos testigos que no tengan relación de parentesco o consanguinidad con las personas postulantes. ▪ Cuando el núcleo familiar es atípico (por ejemplo: una abuela con sus nietos y nietas), se debe aportar certificación del PANI, Juzgado de Familia o un estudio de una persona profesional en Trabajo Social debidamente colegiada. ▪ Certificación de ingresos extendida por la CCSS. ▪ Constancia de salario de todas las personas que trabajan, integrantes de la familia. Si se trata de negocio o actividades propias, la constancia deberá extenderla un(a) contador(a) público(a) autorizado(a). ▪ Estudio de bienes inmuebles, emitido por el Registro Público de la Propiedad, de las personas mayores de edad que conforman el grupo familiar solicitante. ▪ Plano de construcción o croquis de las reparaciones, ampliaciones o mejoras, firmado por una persona profesional en Ingeniería o Arquitectura. ▪ Presupuesto de construcción firmado por una persona profesional en Ingeniería o Arquitectura.

Nota. Información de Desaf (2019).

Anexo 20. Razones por las que los requisitos del BFV no son congruentes con las características de la población objetivo del Fosuvi

Razones por las que no son congruentes	Informante	Aportes de la persona entrevistada
<p>Para completar los requisitos, las personas deben incurrir en gastos que, en ocasiones, superan sus posibilidades financieras y materiales.</p>	EA	<p>...hay una directriz del Banhvi que, por ejemplo, en proyectos dice que, para definir los gastos de formalización que usted tiene que pagar como beneficiario, se saca el ingreso per cápita del núcleo familiar, y si está en ciertos rangos -de acuerdo a pobreza, no pobreza, etcétera- usted aporta un 30%, un 50% o un 80% de los gastos de formalización; resulta que se les fue y no se fijaron que en los proyectos hay adultos mayores, personas solas con discapacidad, que al ser una sola y tener una pensión, quedan con un ingreso per cápita alto, entonces automáticamente le estás diciendo a un pensionado que recibe 130 mil colones que aporte 500 mil de gastos de formalización de un proyecto, donde apenas paga 90 mil de alquiler y le quedan 40 mil para comer. Esas son las cosas que a uno le demuestran que al final, el objetivo final no lo están viendo, están viendo la tramitología, pero no están viendo eso, entonces puede ser que -por lo menos me queda esa noción- de que la parte del Fosuvi propiamente se está enfocando más en los bonos y no lo que esto tiene que resolver...</p> <p>...nosotros mismos hemos dicho 'miren, es que hay cosas que no sirven para nada, lo que hacen es rellenar un expediente y generarle un costo a la familia'... (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).</p>
	IMAS	<p>...hay lugares donde la gente tiene que salir y salir cuesta 5000 colones solo en pases, y voy a salir por un uso de suelo, después voy a salir por una póliza, después voy a salir por una certificación; y para salir tengo que dejar de trabajar, y a veces voy a salir a buscar algo que ni siquiera entiendo cómo se llama, y lo digo mal y me lo dan mal porque no son capaces de orientarme. Entonces tenemos los estratos más bajos gestionando tal vez requisitos de lo más técnico que se pide en el país, que implican un desembolso de dinero importante para ellos, que tal vez para uno no es, uno dice '¿50 mil pesos a cambio de una casa?... pero no los tienen, o tiene una serie de fracasos porque en la lista de requisitos ni siquiera entienden qué van a pedir, y depende de quien los atienda en la institución que corresponda, ni siquiera lo hacen bien...</p> <p>Si vos a una persona de clase media le pedís esos requisitos, no hay ningún problema, no hay ningún problema en comprensión y en posibilidad de gestionarlos; pero si se los pedís a una persona super elemental que está apenas viviendo para ganarse lo que se come, estamos en serios aprietos...</p> <p>...vos a mí me pedís como parte de los requisitos, que yo extienda una certificación del lote donde yo voy a construir: en algunos casos esa certificación tiene un costo de 2000 a 3000 colones, para una familia en condición de pobreza 3000 colones puede ser una bolsa de arroz y una bolsa de frijoles, que es lo que se van a comer en una semana (Comunicación personal, 29 de agosto, 2022).</p> <p>Lo de las uniones de hecho, por ejemplo, que esos documentos los cobran muy caro: para una población del primer y segundo estrato, un abogado que cobre 40 mil colones por la declaración jurada -creo que ahora son 45 mínimo- es mucha plata, es mucho dinero; entonces hay condiciones que, en cuanto a requisitos es como ese tema, o los contadores que, en poblaciones del primer estrato, por más que sea contador privado, es mucho dinero para ellos...</p>
	EA	<p>...una persona que trabaja en lo propio: ya va como de 40 o más con el contador, como a 45 con el abogado; tiene que sacar tal vez documentos que tienen algún otro costo, no sé, un microfilm porque salió un gravamen en la propiedad, entonces un microfilm que el registro le cobra no sé cuánto; que el plano no se ve legible y tiene que volverlo a certificar... así bajito bajito ya gastó 100 mil, solo para presentar documentos, así poquito. Y si es algo como el RAMT, que tiene que pagarle a un ingeniero para que le haga el presupuesto y el croquis, ya se fue de 200 mil (Comunicación personal, 25 de agosto, 2022).</p>
	EA	<p>...hay gastos que conlleva, porque no es gratis tramitar un bono, tiene sus implicaciones como es el estudio de trabajador social, como es los gastos que debe aportar un cliente, entre otros. Entonces el tema de dinero es sumamente importante para estos dos estratos (Comunicación personal, 30 de agosto, 2022).</p>

Razones por las que no son congruentes	Informante	Aportes de la persona entrevistada
Requisitos del RAMT	MIVAH	<p>por un arreglo de un techo tiene prohibiciones por 10 años, pero además capaz que te sale más caro el trámite que cambiar el techo, entonces todo eso hace que no sea muy atractivo. Se han hecho varios estudios en el MIVAH justamente mostrando que, aunque vos le acerquéis el producto a la gente, le expliqués, los capaciten, los llevés casi que de la manita para ver si pueden, al final no les interesa, porque 'ya yo tengo bien mi casa, no tengo problema, pero además del subsidio tengo que hacer un crédito, y es capaz que pierdo mi casa por un millón o dos millones de colones por arreglarla', entonces no es atractivo (Comunicación personal, 05 de septiembre, 2022).</p> <p>...estamos hablando de familias que tienen un ingreso de 200 mil, de 300 mil -de estrato 1 y 2- o de 400 mil, 500 mil con cuatro o cinco miembros, es imposible que le metan un cinco a la casa, entonces ocupan el bono.</p>
Las personas postulantes deben aportar documentos que podrían ser gestionados entre las instancias	EA	<p>Esas familias no tienen para pagar un ingeniero que les va a cobrar de entrada por hacer el plano - porque ocupan un plano si tienen que hacer un cambio estructural-, ocupan igual un croquis de obra con un presupuesto firmado por un profesional (Comunicación personal, 25 de agosto, 2022).</p> <p>...para usted arrancar un proyecto, tiene que contratar un ingeniero o un arquitecto para que le haga el plano y el presupuesto, a como está la situación nadie te va a decir 'te lo doy y me lo pagás cuando el bono sale', te cobran por lo menos la mitad -y estamos hablando de 250 mil, 300 mil colones; si la gente tuviera 300 mil colones disponibles en un mes, mentira que están solicitando un bono... esas son cosas que el sistema tiene que alinear (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).</p>
	EA	<p>De los requisitos lo que hablan es que por qué, por ejemplo, en casos en que se puede consultar desde el banco-- como entidad financiera, nosotros consultamos en la Caja, nosotros podemos consultar, estamos ligados, pero eso no lo aceptan: ellos requieren el sistema que sale del SICERE, un reporte (Comunicación personal, 25 de agosto, 2022).</p>
	EA	<p>...antes, por ejemplo, para usted certificar o dar a conocer que no tenía propiedades, usted tenía que ir a pedir al Registro Nacional, a Correos de Costa Rica a comprar una certificación que valía 2500 colones, y si eran cinco miembros eran 12500, y nosotros decíamos 'señor, pero eso está en internet, o sea usted lo saca de internet, lo imprime, lo firma y lo sella' entonces al tiempo ya aceptaron: ya las consultas del Tribunal, lo del Registro Nacional, lo de la Caja se puede hacer por internet, esas cosas las mismas entidades se las podemos facilitar al cliente (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).</p>
	IMAS	<p>...al final si tuviéramos una base de datos toda articulada, ¿por qué yo tengo que pedirle algo que yo puedo generar del mismo registro de la propiedad? Por ejemplo, permiso de uso de suelo: las municipalidades se dan lujo ahí, ¿cuánto cuesta sacar un uso de suelo? En algunas municipalidades no tiene mayor complicación, se puede hacer en línea, pague unos timbres y muchas gracias; en otras tiene que ser personalmente... (Comunicación personal, 29 de agosto, 2022).</p>
	IMAS	<p>vaya a pedir el permiso de construcción, vaya a meter los planos en el CFIA, vaya a pedir la disponibilidad de agua potable, por ahí empieza una complejidad por supuesto para las familias. ¿Que tendría que estar siendo asumida al 100% por la institución? tal vez no necesariamente, o tal vez sí hablando un poco de sistemas y acceso a información que está como de moda. Entonces tenemos los requisitos que siempre va a ser un tema complejo: en viviendas siempre y construcción siempre van a haber requisitos difíciles, creo que eso es un escenario que también es inevitable y que siempre va a complicar los procesos -sea de IMAS o sea del sistema financiero-, creo que también volvemos al tema normativo desde el inicio, que es el que puede estar frenando cosas ahorita (Comunicación personal, 29 de agosto, 2022).</p>

Razones por las que no son congruentes	Informante	Aportes de la persona entrevistada
Certificaciones que emiten entes como la CCSS, Conapam o Conapdis.	Empresa Desarrolladora-constructora	...hay casos de adulto mayor, muy complicados; si una persona adulta mayor ya tiene la edad, ¿para qué tenemos que buscar un documento que diga que la persona ya superó esa edad? y esos documentos duran una eternidad; los casos de discapacidad son muy complejos, duran una eternidad para que lleguen; entonces hay documentos, hay unos casos específicos que complican un poco (Comunicación personal, 09 de agosto, 2022).
	EA	...antes el Conapdis, para hacer un trámite de discapacidad, la persona tenía que venir desde cualquier parte del país a San Pedro a presentar su solicitud; una vez yo tuve que pagarle el taxi a una persona que no tenía piernas, porque ya le decíamos 'o presenta los documentos o lo sacamos' y me decía '¿pero cómo hago? a mí se me complica mucho, no conozco' entonces hubo que hacer cosas diferentes. Definitivamente esas son las condiciones donde nos damos cuenta que eso debería estar en oficinas regionales, aunque el trámite esté centralizado allá, tiene que haber sedes regionales en diferentes partes, de la Caja o donde sea, donde se recojan los documentos, se remitan a oficinas centrales, se haga el trámite y se resuelva por allá (Comunicación personal, 26 de agosto, 2022).

Nota. Información de entrevistas semiestructuradas al MIVAH, IMAS, EA, empresas desarrolladoras-constructoras (2022).

Anexo 21. Instrumentos

A los instrumentos se les solicita no hacerles ningún cambio: así tal cual fueron aprobados por Mideplan y Banhvi y así fueron aplicados. En este caso, sugerimos dejarlos en esta versión

Instrumento 1. Entrevista estructurada: dirigida a personas funcionarias del Banhvi

Aplicación: encuesta autoadministrada mediante *LimeSurvey*.

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del Programa su eficiencia y calidad desde la perspectiva de las personas funcionarias del Banhvi.

Presentación:

La Evaluación integral del Programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos (Fosuvi), se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación 2019-2022 y su objetivo es “Evaluar el programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa -Fosuvi estratos 1 y 2-”.

Dentro de las personas informantes para este proceso evaluativo se ha identificado que, dada su experiencia y conocimiento en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2), su participación mediante el llenado de esta encuesta es esencial para lograr el objetivo indicado, por lo que agradecemos de antemano su colaboración.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual, y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación. Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

La evaluación está siendo desarrollada por un equipo evaluador de la Universidad de Costa Rica, quienes contamos con el acompañamiento de un equipo técnico conformado por personas funcionarias del Mideplan, del Banhvi y del MIVAH.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Monserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del Equipo Evaluador, al correo mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr o al WhatsApp 2511-3278.

Karol Cruz Ugalde, Evaluación y Seguimiento del Mideplan, al correo karol.cruz@mideplan.go.cr

Ronald Espinoza Ávila, Comunicación del Banhvi, al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

INFORMACIÓN GENERAL

I1. Puesto actual que ejerce en el Banhvi: _____

I2. Años que tiene de laborar para el Banhvi en el puesto actual: _____

I3. Correo electrónico laboral: _____

I4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- Bachillerato en educación media Técnico Bachillerato universitario
 Licenciatura Maestría Otro _____

SECCIÓN A. PERTINENCIA

A1. Desde su experiencia y conocimiento, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es en totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones referentes al diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2)?

	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	No sabe
1. Los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) con los que cuenta el Fosuvi (estratos 1 y 2) son congruentes con las actividades sustantivas que debe realizar el Banhvi.						
2. Los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) con los que cuenta el Fosuvi (estratos 1 y 2) son congruentes con los productos (tipos de bono)						
3. Las actividades sustantivas del Fosuvi (estratos 1 y 2), a cargo del Banhvi, son pertinentes para la generación de los productos Fosuvi (tipos de bono),						
4. Los resultados planificados del Fosuvi (estratos 1 y 2) son claros y aportan a resolver la situación problema que busca resolverse mediante el otorgamiento de los bonos.						
5. Los roles y funciones de todos los actores a cargo de la ejecución del Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos.						
6. Los roles y funciones de todos los actores tomadores de decisión en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos.						

	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	No sabe
7. Los roles de los actores de la ejecución y los tomadores de decisión apoyan el logro de los resultados propuestos del Fosuvi (estratos 1 y 2).						
8. Los sistemas de monitoreo y seguimiento del Fosuvi (estratos 1 y 2) favorecen el análisis de información para la toma oportuna de decisiones.						
9. Los sistemas de monitoreo y seguimiento del Fosuvi (estratos 1 y 2) son pertinentes para dar cuenta de sus resultados de mediano y largo plazo.						
10. Los mecanismos de difusión e información del Fosuvi (estratos 1 y 2) son adecuados, respecto a las características de su población objetivo.						

A2. Desde su perspectiva, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es en ninguna medida y 5 en total medida. ¿En qué medida el diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2) es pertinente para el logro de los resultados propuestos?

1 En ninguna medida	2	3	4	5 En total medida

A2a. Justifique su respuesta: _____

A3. Según lo establecido en el diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2) ¿Cómo se asegura que la población objetivo sea la que accede al bono familiar?

A3a. De acuerdo con lo anterior, ¿cuáles son las principales causas de las filtraciones?

(En caso de que considere que no hay filtraciones (es decir, otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda a personas que no pertenecen a la población objetivo) indique “No Aplica”).

A3b. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es en ninguna medida y 5 en total medida. ¿En qué nivel los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del Fosuvi (estratos 1 y 2) permiten identificar posibles filtraciones de población no objetivo?

1 En ninguna medida	2	3	4	5 En total medida

A3c. Justifique su respuesta: _____

SECCIÓN B. EFICIENCIA Y CALIDAD

Se marcan con celeste las preguntas exclusivas para el personal de Análisis y control y, en rosado, las que son para el personal de la Unidad técnica. Las preguntas sin color aplican a todos los depts. donde se va a aplicar este cuestionario⁷⁴. Si alguna pregunta de esta sección no la puede responder porque no forma parte de las funciones de su puesto, por favor responda: No aplica a mi puesto de trabajo.

B1. En relación con el Fosuvi -estratos 1 y 2-, ¿cuáles son las principales funciones que usted realiza?

B2. Seleccione el tipo de proceso que usted realiza: (puede marcar varias opciones)

- Bono de vivienda (aparecen las preguntas sin color más las celestes)
- Proyecto de vivienda (aparecen las preguntas sin color más las rosadas)
- Ambos (aparecen todas las preguntas)
- Otro: _____

B3. Seleccione las labores que usted realiza dentro de su jornada de trabajo: (puede seleccionar varias opciones)

- Labores de análisis del bono de vivienda
- Labores de análisis de los proyectos de vivienda
- Labores de control y seguimiento del bono de vivienda
- Labores de control y seguimiento de los proyectos de vivienda
- Labores de planificación del Fosuvi
- Labores que no se relacionan con el Fosuvi

Otro: _____

B4. ¿Aproximadamente cuánto tiempo de su día laboral dedica a tareas relacionadas con el bono de vivienda?

- Menos de 2 horas
- De 2 a 4 horas
- De 4,1 a 6 horas
- Más de 6 horas

B4a. ¿Aproximadamente cuánto tiempo de su día laboral dedica a tareas relacionadas con los proyectos de vivienda?

- Menos de 2 horas
- De 2 a 4 horas
- De 4,1 a 6 horas
- Más de 6 horas

B5. ¿Ha recibido la capacitación suficiente para desempeñar las labores de su puesto de trabajo relacionadas con el Fosuvi?

- Sí
- No
- Parcialmente

B6. ¿Cuenta con procedimientos o instructivos que guíen el proceso que realiza para el análisis de los bonos de vivienda?

- Sí
- No
- No sabe
- No aplica a mi puesto de trabajo

⁷⁴ Esta indicación aplicó para el montaje del instrumento en Limesurvey.

B7. ¿Cuenta con procedimientos o instructivos que guíen el proceso que realiza para el análisis de los proyectos de vivienda?

- Sí No No sabe No aplica a mi puesto de trabajo

B8. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántos expedientes de bono de vivienda recibe mensualmente para ser analizados? (Considere todos los tipos de expediente que usted recibe) Pregunta de respuesta abierta

B9. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántos expedientes de bono de vivienda analiza mensualmente? (Considere todos los tipos de expediente que usted analiza) Pregunta de respuesta abierta

B8. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántos expedientes de proyecto de vivienda recibe mensualmente para ser analizados? (Considere todos los tipos de expediente que usted recibe)

B9. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántos expedientes de proyecto de vivienda analiza mensualmente? (Considere todos los tipos de expediente que usted analiza)

B10. Del total de solicitudes que analiza en relación con el bono de vivienda, aproximadamente ¿qué porcentaje de expedientes cumplen con todos los requisitos? (Si no forma parte de sus funciones, indique: no forma parte de las funciones de mi puesto de trabajo).

B11. Del total de solicitudes que analiza en relación con los Proyectos de Vivienda, aproximadamente, ¿qué porcentaje de expedientes cumplen con todos los requisitos? (Si no forma parte de sus funciones, indique: no forma parte de las funciones de mi puesto de trabajo).

B12. ¿Cómo distribuye las actividades relacionadas con el Fosuvi en el tiempo disponible de su puesto de trabajo?

- Se dispone de una programación de actividades que asigna tiempo destinado para cada una. Por ejemplo, para el análisis de expedientes / proyectos.
- Se reciben las solicitudes conforme llegan, se acumulan y se analizan cuando se cuente con tiempo disponible.
- Se reciben solicitudes conforme llegan y se analizan al momento de su recepción.
- Otro (especifique): _____.
- No aplica a mi puesto de trabajo.

B13. Según aplique a su puesto, ¿cuál es el criterio para secuenciar (ordenar) el análisis de los expedientes de bono de vivienda o expedientes de proyecto de vivienda?

- Se analizan en el orden que se reciben.
- Por características de la población (estrato, edad, condición de discapacidad, situación de emergencia, población indígena, etc.).
- Por entidad autorizada.
- No hay métodos formales para ordenar el análisis de las solicitudes.
- Otro (especifique): _____.
- No aplica a mi puesto de trabajo.

B14. ¿Con qué prioridad analiza las solicitudes de las siguientes modalidades de bono de vivienda? (Señale la prioridad de 1 a 7, siendo 1 el nivel más alto en prioridad de trámite y 7 el nivel más bajo de prioridad. Si no hace ninguna priorización o no aplica para su puesto de trabajo indíquelo con una X)

- Bono regular
- Bono Persona Adulta Mayor
- Bono Persona con discapacidad
- Bono Persona Indígena
- Bono Emergencia y Extrema Necesidad
- Bono Erradicación de Tugurios
- Bono Programa de Financiamiento para Familias de Ingresos Medios
- No aplico ninguna prioridad
- No aplica a mi puesto de trabajo

B15. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo para el análisis de un expediente de bono de vivienda? (Si no forma parte de sus funciones, marque con X la opción de “no aplica para su puesto de trabajo”)

B15a. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo que toma la Junta Directiva en la etapa de aprobación de bonos de vivienda Artículo 59? (En caso de no conocer el tiempo aproximado marque con X la opción de “No sabe”)

B16. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo para el análisis de un expediente de proyecto de vivienda? (Si no forma parte de sus funciones, marque con X la opción de “no aplica para su puesto de trabajo”)

B17. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo que toma la Junta Directiva en la etapa de aprobación de los Proyectos de vivienda? (En caso de no conocer el tiempo aproximado marque con X la opción de “No sabe”)

B18. Usualmente ¿Cuántos expedientes de bono de vivienda tiene usted en espera para ser analizados? (Si no forma parte de sus funciones, marque con X la opción de “no aplica para su puesto de trabajo”)

B18a. ¿Cuál es el motivo principal de la espera?

B19. Usualmente, ¿cuántos expedientes de proyecto de vivienda tiene usted en espera para ser analizados? (Si no forma parte de sus funciones, marque con X la opción de “no aplica para su puesto de trabajo”)

B19a. ¿Cuál es el motivo principal de la espera?

B20. De las actividades del proceso de trámite de bono de vivienda, mencione: (En caso de que no aplique a sus funciones, marque X en la opción de “No aplica para su puesto de trabajo”)

La actividad que considera más compleja: _____

La actividad que consume más tiempo: _____

La actividad que genera atrasos: _____

La actividad que se debe repetir varias veces para corregir errores: _____

B21. De las actividades del proceso de trámite de proyectos de vivienda, mencione:

La actividad que considera más compleja: _____

La actividad que consume más tiempo: _____

La actividad que genera atrasos: _____

La actividad que se debe repetir varias veces para corregir errores: _____

B22. ¿Existen lineamientos claros sobre cómo analizar los expedientes de bono de vivienda ordinario?

Sí No Parcialmente No aplica a mi puesto de trabajo

B22a. ¿Existen lineamientos claros sobre cómo analizar los expedientes de bono de vivienda artículo 59?

Sí No Parcialmente No aplica a mi puesto de trabajo

B23. ¿Existen estándares de tiempo para el análisis de expedientes del bono de vivienda ordinario?

Sí No No sabe

B23a. ¿Existen estándares de tiempo para el análisis de expedientes del bono de vivienda artículo 59?

Sí No No sabe

B24. ¿Existen lineamientos claros sobre cómo analizar los expedientes de proyectos de vivienda?

Sí No Parcialmente No aplica a mi puesto de trabajo

B25. ¿Existen estándares de tiempo para el análisis de expedientes de proyectos de vivienda?

Sí No No sabe

B26. ¿Cuál es su valoración en cuanto a las diferencias entre los expedientes tramitados por las distintas entidades autorizadas? (Si no forma parte de sus funciones, marque “No sabe”)

	No hay diferencias	Hay pocas diferencias	Hay diferencias en cierta medida	Hay muchas diferencias	Los expedientes son completamente diferentes	No sabe
Formato de archivos						
Orden de documentos						
Formularios utilizados						

B26a. Las diferencias señaladas en la pregunta anterior, ¿afectan la duración del análisis del expediente? (Si anteriormente respondió “no sabe”, puede marcar “no aplica)

- Sí, la duración del análisis se ve afectada de manera importante.
- Parcialmente, la duración del análisis se ve afectada en alguna medida.
- No, la duración del análisis no se ve afectada.
- No aplica.

B27. Las entidades autorizadas, ¿tramitan los expedientes con el mismo nivel de eficiencia?

- Sí, de manera general todas las entidades autorizadas son igual de eficientes.
- Parcialmente, la mayoría de entidades autorizadas tienen el mismo nivel de eficiencia y algunas sobresalen por ser más o menos eficientes.
- No, la mayoría de entidades autorizadas tienen un nivel de eficiencia diferente.
- No aplica para su puesto de trabajo.

B27a. En general ¿cómo valora la eficiencia de las entidades autorizadas en el trámite de expedientes?

Nada eficientes	Poco eficientes	Moderadamente eficientes	Muy eficientes	Totalmente eficientes	No sabe	No responde

B28. Las entidades autorizadas, ¿tramitan los expedientes con el mismo nivel de calidad?

- Sí, de manera general todas las entidades autorizadas tramitan con el mismo nivel de calidad.
- Parcialmente, la mayoría de entidades autorizadas tramitan con el mismo nivel de calidad y algunas sobresalen con mayor o menor nivel de calidad.
- No, la mayoría de entidades autorizadas tiene un nivel de calidad diferente.
- No aplica para su puesto de trabajo.

B28a. En general ¿cómo valora la calidad de las Entidades Autorizadas en el trámite de expedientes?

Ausencia de calidad	Poca calidad	Calidad regular	Calidad básica	Alta calidad	No sabe	No responde

B29. ¿La duración del proceso de bono de vivienda varía dependiendo de las entidades autorizadas en que se tramita?

- Sí
- No
- Parcialmente
- No sabe
- No responde

B29a. ¿La duración del proceso de proyecto de vivienda varía dependiendo de las entidades autorizadas en que se tramita?

- Sí
- No
- Parcialmente
- No sabe
- No responde

B30. Indique el nombre de tres entidades autorizadas que usted considera tienen las mejores prácticas en cuanto a eficiencia y calidad en el proceso de bono de vivienda:

1. _____
2. _____
3. _____

B30a. Indique el nombre de tres entidades autorizadas que usted considera tienen las mejores prácticas en cuanto a eficiencia y calidad en el proceso de proyectos de vivienda:

1. _____
2. _____
3. _____

B31. Indique el nombre de tres entidades autorizadas con las que ha tenido mayores dificultades en términos de eficiencia y calidad en el proceso de bono de vivienda:

1. _____
2. _____
3. _____

B31a. Indique el nombre de tres entidades autorizadas con las que ha tenido mayores dificultades en términos de eficiencia y calidad en el proceso de proyecto de vivienda:

1. _____
2. _____
3. _____

B32. Los datos generados internamente en el Banhvi como parte del proceso de trámite de bonos de vivienda, ¿son almacenados en una sola base de datos?

- Sí No No sabe

B32. Los datos generados internamente en el Banhvi como parte del proceso de trámite de proyectos de vivienda ¿son almacenados en una sola base de datos?

- Sí No No sabe

B33. Los datos generados por los diferentes actores del proceso de trámite de bono de vivienda (entidades autorizadas, Banhvi, personas beneficiarias, CNE, entre otros), ¿son consolidados y almacenados en una sola base de datos?

- Sí No No sabe

B34. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el análisis de expedientes. Con base en su experiencia, por favor responda: ¿Con qué frecuencia ocurren las afirmaciones señaladas? (Si para alguna afirmación desconoce la frecuencia o no aplica, seleccione NS/NA).

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuente-mente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
1. Los expedientes de <u>bono de vivienda</u> recibidos cumplen con todos los requisitos de información.						
2. Los expedientes de <u>bono de vivienda</u> analizados presentan inconsistencias.						
3. Los expedientes de <u>bono de vivienda</u> analizados requieren información adicional.						
4. El análisis de los expedientes de bono de vivienda se realiza en el tiempo esperado.						
5. La etapa de análisis de expedientes de bono presenta reprocesos.						
6. La aprobación de los bonos artículo 59 por la Junta Directiva se realiza en el tiempo esperado.						
7. Los expedientes de <u>proyectos de vivienda</u> recibidos cumplen con todos los requisitos de información.						
8. Los expedientes de <u>proyectos de vivienda</u> analizados presentan inconsistencias.						
9. Los expedientes de <u>proyectos de vivienda</u> analizados requieren información adicional.						
10. El análisis de los expedientes de <u>proyectos de vivienda</u> se realiza en el tiempo esperado.						
11. La etapa de análisis de expedientes de <u>proyecto de vivienda</u> presenta reprocesos.						
12. La aprobación de los proyecto de vivienda por la Junta Directiva se realiza en el tiempo esperado.						

B35. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con la comunicación y coordinación con las entidades autorizadas. Con base en su experiencia por favor responda: ¿Con qué frecuencia ocurren las afirmaciones señaladas? (Si para alguna afirmación desconoce la frecuencia o no aplica, seleccione NS/NA).

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuente-mente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
1. La comunicación con las entidades autorizadas <u>es clara</u> .						
2. La comunicación con las entidades autorizadas <u>es oportuna</u> (en el tiempo esperado).						
3. Los <u>medios de comunicación</u> con las entidades autorizadas son adecuados						
4. La coordinación con las entidades autorizadas se realiza <u>haciendo un uso eficiente de los recursos</u> .						
5. La coordinación con las entidades autorizadas es eficaz (alcanzando el resultado esperado).						

B36. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con los recursos en el trámite del bono de vivienda / proyecto de vivienda según corresponda. Con base en su experiencia por favor responda: ¿Con qué frecuencia ocurren las afirmaciones señaladas? (Si para alguna afirmación desconoce la frecuencia o no aplica, seleccione NS/NA).

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuente-mente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
1. Los recursos financieros asignados a las entidades autorizadas son <u>suficientes para atender todos los expedientes aprobados.</u>						
2. Hay <u>trámites de bono de vivienda en espera</u> debido a los recursos financieros disponibles.						
3. Hay <u>trámites de proyecto de vivienda en espera</u> debido a los recursos financieros disponibles.						
4. El sistema de información del Banhvi <u>facilita información para el análisis</u> de los expedientes.						
5. El sistema de información del Banhvi <u>facilita el registro de información</u> pertinente al análisis de expedientes.						
6. El sistema de información del Banhvi permiten dar <u>trazabilidad a los trámites y expedientes.</u>						
7. El sistema de información del Banhvi <u>facilita realizar el proceso de trámite y análisis</u> del bono de vivienda.						
8. El sistema de información del Banhvi <u>facilita realizar el proceso de trámite y análisis</u> de los proyectos de vivienda.						
9. El sistema de información del Banhvi permite <u>determinar la duración de los trámites y análisis.</u>						
10. Los datos que se consultan en el sistema de información del Banhvi <u>son confiables.</u>						
11. El sistema de información del Banhvi <u>es fácil de utilizar.</u>						
12. El sistema de información del Banhvi permite la <u>actualización oportuna de la información</u> de los expedientes.						
13. El sistema de información del Banhvi <u>facilita la toma de decisiones.</u>						
14. Banhvi cuenta con recursos tecnológicos que permiten un <u>trámite y análisis eficiente de los expedientes.</u>						
15. Los recursos humanos de los que dispone el Banhvi <u>son suficientes para ejecutar los trámites y análisis</u> asociados al bono de vivienda.						
16. Los recursos humanos de los que dispone el Banhvi <u>son suficientes para ejecutar los trámites y análisis</u> asociados a los proyectos de vivienda.						

B37. ¿En qué casos considera que se pueden presentar mayor cantidad de filtraciones? (Filtraciones: se otorga el subsidio a personas que no son parte de población objetivo del Fosuvi -estratos 1 y 2-)

- Bonos de vivienda individual Proyectos de vivienda
 Ambos procesos presentan cantidades similares de filtraciones
 No sabe No responde

B39. ¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y el proceso en todo el trámite del bono de vivienda?

B40. ¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y el proceso en todo el trámite de proyectos de vivienda?

SECCIÓN C. CIERRE

C1. ¿Le gustaría tratar otro tema?

****Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación****

Instrumento 2. Entrevista estructurada: dirigida a personas funcionarias de entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda

Aplicación: encuesta autoadministrada mediante *LimeSurvey*.

Tiempo estimado de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa su eficiencia y calidad desde la perspectiva de las entidades autorizadas

Presentación:

La Evaluación integral del Programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos (Fosuvi), se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación 2019-2022 y su objetivo es “Evaluar el programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa -Fosuvi estratos 1 y 2-”.

Dentro de las personas informantes para este proceso evaluativo se ha identificado que, dada su experiencia y conocimiento en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2), su participación mediante el llenado de esta encuesta es esencial para lograr el objetivo indicado, por lo que agradecemos de antemano su colaboración.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual, y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación. Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

La evaluación está siendo desarrollada por un equipo evaluador de la Universidad de Costa Rica, quienes contamos con el acompañamiento de un equipo técnico conformado por personas funcionarias del Mideplan, del Banhvi y del MIVAH.

Cualquier duda o consulta puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del Equipo Evaluador, al correo mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr o al WhatsApp 2511-3278.

Karol Cruz Ugalde, Evaluación y Seguimiento del Mideplan, al correo karol.cruz@mideplan.go.cr

Ronald Espinoza Ávila, Comunicación del Banhvi, al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

SÍ NO **FIN**

INFORMACIÓN GENERAL

I1. Entidad autorizada en la que labora: _____

I2. Sucursal: _____

I3. Puesto actual que ejerce en la entidad autorizada: _____

I4. Años que tiene de laborar para la entidad autorizada en el puesto actual: _____

I5. Correo electrónico laboral: _____

I6. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Bachillerato en educación media Técnico Bachillerato universitario

Licenciatura Maestría Otro: _____

SECCIÓN A. PERTINENCIA

A1. Desde su experiencia y conocimiento, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones referentes al diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2)?

	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	No sabe
Las actividades sustantivas del Fosuvi (estratos 1 y 2) a cargo de la entidad autorizada, son pertinentes para la generación de los productos (tipos de bono).						
Los resultados planificados del Fosuvi (estratos 1 y 2) son claros y aportan a resolver el problema que busca atenderse mediante la entrega de los bonos de vivienda.						
Los roles y funciones de todos los actores a cargo de la ejecución del Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos.						
Los roles y funciones de los actores a cargo de la toma de decisiones políticas y de gestión en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2) han sido claramente establecidos.						
Los roles de los actores de la ejecución y los que están a cargo de la toma de decisiones políticas y de gestión en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2) apoyan el logro de los resultados propuestos.						
En el diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2) se han establecido <u>para las entidades autorizadas</u> , sistemas de monitoreo y seguimiento que favorecen el análisis de información para la toma oportuna de decisiones.						

	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	No sabe
Los mecanismos de difusión e información del Fosuvi (estratos 1 y 2) son adecuados respecto a las características de su población objetivo.						

A2. Desde su perspectiva, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es en ninguna medida y 5 en total medida. ¿En qué medida el diseño del Fosuvi (estratos 1 y 2) es pertinente para el logro de los resultados propuestos?

1 En ninguna medida	2	3	4	5 En total medida

A2a. Justifique su respuesta: _____

A3. Según lo establecido en el diseño del Fosuvi: ¿Cómo se asegura que la población objetivo sea la que accede al bono familiar?

A3a. De acuerdo con lo anterior y, en caso de haberlas, ¿cuáles son las principales causas de las filtraciones?

A3b. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es en ninguna medida y 5 en total medida: ¿En qué nivel los mecanismos de elegibilidad y acceso a los productos del Fosuvi (estratos 1 y 2) permiten identificar posibles filtraciones de población no objetivo?

1 En ninguna medida	2	3	4	5 En total medida

A3c. Justifique su respuesta: _____

SECCIÓN B. EFICIENCIA Y CALIDAD

Si alguna pregunta de esta sección no la puede responder porque no forma parte de su puesto, por favor responda: No aplica a mi puesto de trabajo.

B1. ¿Con qué medios cuenta la entidad autorizada para que las personas conozcan sobre el trámite de bono de vivienda? (Puede marcar varias opciones)

- Físicamente en la sucursal A través de página web A través de aplicación móvil
 Otro (especifique): _____
 No sabe

B2. ¿Con qué medios cuenta la entidad autorizada para que las personas puedan realizar el trámite de bono de vivienda?
(Puede marcar varias opciones)

- Físicamente en la sucursal A través de página web A través de aplicación móvil
 Otro (especifique): _____

B3. En relación con el proceso de otorgamiento de bono de vivienda, ¿cuáles son las principales funciones que usted realiza?

B4. Seleccione el tipo de bono del cual usted atiende solicitudes

- Bono de vivienda ordinario Bono de vivienda artículo 59 Proyectos de vivienda

B5. Dentro de su jornada de trabajo, usted realiza:

- Labores exclusivamente vinculadas con el bono de vivienda
 Labores relacionadas con el bono de vivienda y otras requeridas por el puesto de trabajo

B6. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo de su día laboral dedica a tareas relacionadas con el proceso de trámite de bono de vivienda?

- Menos de 2 horas De 2 a 4 horas De 4.1 a 6 horas Más de 6 horas

B7. ¿Ha recibido la capacitación suficiente para desempeñar las labores de su puesto de trabajo, relacionadas con el proceso de trámite de bono de vivienda?

- Sí No Parcialmente

B8. ¿Cuenta con procedimientos o instructivos que guíen el proceso que realiza para el trámite de los bonos de vivienda?

- Sí (PASE a B8a) No (PASE a B9) No sabe (PASE a B9)

B8a. ¿Indique qué instancia creó los procedimientos o instructivos?

- Entidad autorizada Banhvi Ambos

B9. En su experiencia, aproximadamente, a la semana, ¿cuántas solicitudes de información y consultas atiende relacionadas con el proceso del trámite de bono de vivienda? (Considere cualquier tipo de solicitud de información, consulta general, consulta de requisitos, de plazos de tiempo, montos, etc.)

- Menos de 10 De 10 a 20 De 21 a 30 De 31 a 40 Más de 41

B10. En su experiencia, aproximadamente, a la semana, ¿cuántas solicitudes de inicio de trámite de bono de vivienda atiende? (Considere el inicio de trámite como el momento en que las personas llegan con los requisitos completos para que el trámite pueda iniciar)

- Menos de 10 De 10 a 20 De 21 a 30 De 31 a 40 Más de 41

B11. En su experiencia, aproximadamente, a la semana, ¿cuántas solicitudes de inicio de trámite de proyecto de vivienda atiende? (Considere el inicio de trámite como el momento en que las personas llegan con los requisitos completos para que el trámite pueda iniciar)

- Menos de 10 De 10 a 20 De 21 a 30 De 31 a 40 Más de 41

B13. ¿En qué momento incluye el expediente de la persona solicitante en el sistema de información del Bahvi?

- La primera vez que la persona presenta la solicitud, aunque los requisitos no estén completos.
 Cuando la persona presenta todos los requisitos completos.
 Otro (especifique): _____.
 No aplica a mi puesto de trabajo.

B14. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántas visitas realiza la persona solicitante de bono de vivienda a la entidad autorizada, antes de lograr completar todos los requisitos para solicitar el bono?

B15. En su experiencia, aproximadamente, ¿cuántas visitas realiza la persona solicitante de proyecto de vivienda a la entidad autorizada, antes de lograr completar todos los requisitos para realizar el trámite?

B16. ¿Cómo distribuye las actividades relacionadas con el bono de vivienda en el tiempo disponible de su puesto de trabajo?

- Se dispone de una programación de actividades que asigna tiempo para el análisis de solicitudes.
 Se reciben las solicitudes conforme llegan, se acumulan los expedientes y se analizan cuando se cuente con tiempo disponible.
 Se reciben solicitudes conforme llegan y se analizan al momento de su recepción.
 Otro (especifique): _____
 No aplica a mi puesto de trabajo.

B17. ¿Cuál es el criterio para ordenar el análisis de las solicitudes de bono de vivienda?

- Se analizan en el orden que se recibieron.
 Por características de la población (estrato, edad, condición de discapacidad, situación de emergencia, población indígena, etc.).
 No hay métodos formales para ordenar el análisis de las solicitudes.
 Otro (especifique): _____
 No aplica a mi puesto de trabajo.

B18. ¿Con qué prioridad de trámite atiende las solicitudes de los siguientes programas de bono de vivienda?
Señale la prioridad de 1 a 7, siendo 1 el nivel más alto en prioridad de trámite y 7 el nivel más bajo de prioridad. Si no hace ninguna priorización no responda y pase a la siguiente pregunta.

- Bono regular
- Bono Persona Adulta Mayor
- Bono Persona con discapacidad
- Bono Persona Indígena
- Bono Emergencia y Extrema Necesidad
- Bono Erradicación de Tugurios
- Bono Programa de Financiamiento para Familias de Ingresos Medios
- No aplico ninguna prioridad.
- No aplica a mi puesto de trabajo.

B19. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo para la revisión de una solicitud de bono de vivienda, antes de pasar por primera vez el expediente al Banhvi?

B20. ¿Cuántos trámites de bono de vivienda usualmente tiene usted en espera para ser atendidos?

B21. Desde su experiencia, ¿cuál es el tiempo mínimo y máximo para la revisión de una solicitud de proyecto de vivienda, antes de pasar por primera vez el expediente al Banhvi?

B22. ¿Cuántos trámites de proyecto de vivienda usualmente tiene usted en espera para ser atendidos?

B23. De las actividades del proceso de trámite de bono de vivienda, mencione:

La actividad que considera más compleja: _____

La actividad que consume más tiempo: _____

La actividad que genera atrasos: _____

La actividad que se debe repetir varias veces para corregir errores: _____

B24. De las actividades del proceso de trámite de proyecto de vivienda, mencione:

La actividad que considera más compleja: _____

La actividad que consume más tiempo: _____

La actividad que genera atrasos: _____

La actividad que se debe repetir varias veces para corregir errores: _____

B25. ¿Existen lineamientos claros sobre cómo revisar las solicitudes de bono de vivienda?

- Sí
- No
- Parcialmente
- No aplica a mi puesto de trabajo

B26. ¿Existen estándares de tiempo en la Entidad Autorizada para el trámite del bono de vivienda?

- Sí No No sabe

B27. ¿Existen lineamientos claros sobre cómo revisar las solicitudes para el trámite de proyecto de vivienda?

- Sí No Parcialmente No aplica a mi puesto de trabajo

B28. ¿Existen estándares de tiempo en la entidad autorizada para el trámite de proyecto de vivienda?

- Sí No No sabe

B29. ¿Además del sistema de información del Banhvi para el registro de los expedientes, utiliza algún otro sistema para atender las solicitudes bono de vivienda?

- Sí, indique cuál: _____ No No sabe

B30. ¿Considera que la población meta del bono de vivienda, específicamente aquella de estrato 1 y 2, tienen limitaciones o dificultades para poder hacer el trámite del bono?

- Sí, indique cuál: _____ No No sabe

B31. ¿Considera que el servicio ofrecido por la entidad autorizada para el trámite del bono de vivienda se adapta a las necesidades de las personas solicitantes, específicamente aquellas de estrato 1 y 2?

- Sí No Parcialmente

B32. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el trámite del bono de vivienda y proyectos de vivienda. Con base en su experiencia por favor responda ¿con qué frecuencia ocurren las afirmaciones señaladas? (Si para alguna afirmación desconoce la frecuencia o no aplica, seleccione NS/NA).

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
1. Las personas que solicitan el bono tienen claros los requisitos <u>la primera vez que</u> llegan a la entidad autorizada.						
2. En el momento que las personas presentan los requisitos del bono <u>por primera vez</u> , dichos requisitos están completos.						
3. Las <u>solicitudes recibidas para tramitar</u> el bono de vivienda cumplen todos los requerimientos de información.						
4. Las <u>solicitudes recibidas</u> para tramitar proyectos de vivienda cumplen todos los requerimientos de información.						
5. La <u>atención brindada</u> a las personas solicitantes de bono se realiza en el tiempo esperado.						
6. La <u>revisión de las solicitudes</u> de bono de vivienda se realiza en el tiempo esperado.						
7. El <u>análisis de los expedientes</u> de bono de vivienda es realizado oportunamente por el Banhvi.						
8. El <u>análisis de los expedientes de proyectos de vivienda</u> es realizado oportunamente por el Banhvi.						
9. La <u>comunicación con el Banhvi</u> , en el proceso de bono de vivienda, es clara.						

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
10. La <u>comunicación con el Banhvi</u> en el proceso de bono de vivienda es oportuna (en el tiempo esperado).						
11. La <u>coordinación con el Banhvi</u> en el proceso de bono de vivienda es eficaz (alcanzando el resultado esperado).						

B33. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con los recursos del trámite del bono de vivienda y proyecto de vivienda. Con base en su experiencia por favor responda: ¿Con qué frecuencia ocurren las afirmaciones señaladas?

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
1. Los <u>recursos financieros</u> asignados a la entidad autorizada son suficientes para atender todas las solicitudes.						
2. Hay <u>trámites de bono de vivienda en espera</u> debido a la disponibilidad de recursos financieros.						
3. El <u>sistema de información del Banhvi</u> facilita la verificación de los requisitos del trámite del bono de vivienda.						
4. El <u>sistema de información del Banhvi</u> facilita el registro de información pertinente al proceso de trámite de bono de vivienda.						
5. El <u>sistema de información del Banhvi</u> permite dar trazabilidad al trámite del bono de vivienda.						
6. El <u>sistema de información del Banhvi</u> facilita realizar el proceso de trámite del bono de vivienda.						
7. Los <u>datos que se consultan en el sistema</u> de información del Banhvi son confiables.						
8. El <u>sistema de información del Banhvi</u> es fácil de utilizar.						
9. El <u>sistema de información del Banhvi</u> permite la actualización oportuna de la información del trámite del bono.						
10. El <u>sistema de información del Banhvi</u> facilita la toma de decisiones.						
11. La <u>entidad autorizada cuenta con recursos tecnológicos</u> que permite un trámite eficiente de bono de vivienda y proyectos.						
12. La <u>entidad autorizada utiliza sus propios sistemas</u> para registrar las solicitudes de bonos de vivienda y proyectos.						
13. La <u>entidad autorizada utiliza sus propios sistemas</u> para dar trazabilidad a las solicitudes de bonos de vivienda y proyecto.						
14. Los <u>sistemas propios de la entidad autorizada</u> empleados en el trámite de bonos de vivienda y proyectos son eficientes						
15. Los <u>recursos humanos de los que dispone la entidad autorizada</u> son suficientes para ejecutar los trámites asociados al bono de vivienda y proyectos de vivienda.						

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
16. La entidad autorizada cuenta con una infraestructura que es accesible a la población meta del bono de vivienda (persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, emergencia y extrema necesidad).						
17. El servicio brindado por la entidad autorizada en relación con el bono de vivienda es accesible para la población meta (persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, emergencia y extrema necesidad).						

B34. Desde su perspectiva: ¿Por qué razón el volumen de colocación de bonos de vivienda del programa RAMT (reparación, ampliación, mejora o terminación de casa propia) es mucho menor a las otras modalidades (lote y construcción, construcción en lote propio y compra)?

B35. ¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y el proceso en todo el trámite del Bono de vivienda?

B36. ¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y el proceso específicamente en el trámite de un proyecto de vivienda?

SECCIÓN C. CIERRE

C1. ¿Les gustaría tratar otro tema?

****Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación****

Instrumento 3. Entrevista estructurada: dirigida a personas representantes de las empresas desarrolladoras-constructoras

Aplicación: encuesta autoadministrada mediante *LimeSurvey*.

Tiempo estimado de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva de las empresas desarrolladoras-constructoras.

Presentación:

La Evaluación integral del Programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos (Fosuvi) se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación 2019-2022 y su objetivo es “Evaluar el programa de Atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa -Fosuvi estratos 1 y 2-”.

Dentro de las personas informantes para este proceso evaluativo se ha identificado que, dada su experiencia y conocimiento en torno al Fosuvi (estratos 1 y 2), su participación mediante el llenado de esta encuesta es esencial para lograr el objetivo indicado, por lo que agradecemos de antemano su colaboración.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual, y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación. Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

La evaluación está siendo desarrollada por un equipo evaluador de la Universidad de Costa Rica, quienes contamos con el acompañamiento de un equipo técnico conformado por personas funcionarias del Mideplan, del Banhvi y del MIVAH.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del equipo evaluador, al correo mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr o al WhatsApp 2511-3278.

Karol Cruz Ugalde, Evaluación y Seguimiento del Mideplan, al correo karol.cruz@mideplan.go.cr

Ronald Espinoza Ávila, Comunicación del Banhvi, al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

Sí NO **FIN**

INFORMACIÓN GENERAL

I1. Empresa desarrolladora-constructora que representa: _____.

I2. Puesto actual que ocupa en la empresa desarrolladora-constructora: _____.

I3. Años que tiene de laborar para la empresa desarrolladora-constructora en el puesto actual: _____.

I4. Correo electrónico laboral: _____.

I5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Bachillerato en educación media Técnico Bachillerato universitario

Licenciatura Maestría Otro: _____

SECCIÓN A. EFICIENCIA Y CALIDAD

A1. En relación con el bono de vivienda, ¿cuáles son las principales actividades que realiza la empresa desarrolladora-constructora?

A2. ¿La empresa desarrolladora-constructora cuenta con procedimientos o instructivos (sea propio o de otra institución) que guíen el proceso que realiza para presentar el expediente de proyecto de vivienda ante la entidad autorizada?

Sí No No sabe

A2a. ¿Cómo selecciona la empresa constructoras potenciales familias beneficiarias que incluye dentro de los proyectos?
Quedó así: ¿Cómo selecciona -la empresa constructora- potenciales familias beneficiarias para incluir dentro de sus proyectos?

A3. De las actividades del proceso de trámite de proyecto de vivienda, mencione: (En caso de que no tenga la información para responder, indique "No sabe")

La actividad que considera más compleja: _____

La actividad que consume más tiempo: _____

La actividad que genera atrasos: _____

La actividad que se debe repetir varias veces para corregir errores: _____

A4. ¿Existen estándares de tiempo en la empresa desarrolladora-constructora para el trámite del proyecto de vivienda?

Sí No No sabe

A5. ¿Cuál es el tiempo máximo y mínimo para la maduración de un proyecto de vivienda? (es decir el tiempo que transcurre para recolectar toda la información y permisos necesarios para presentar el expediente del proyecto en la entidad autorizada)
Modificada

A5a. ¿Cuál es el tiempo máximo y mínimo de trámite de un proyecto de vivienda, desde que se presenta en la entidad autorizada hasta que empieza la construcción del proyecto? (En caso de que no tenga la información para responder, indique "No sabe")
Modificada

A6. ¿Cuál es el tiempo máximo y mínimo de trámite de un proyecto de vivienda, desde que el proyecto ya se encuentra construido hasta que se entregan las casas a las familias beneficiarias? (En caso de que no tenga la información para responder, indique "No sabe")

A7. De los actores con quien interactúa durante el proceso de vivienda, ¿cuál considera que genera retrasos importantes en el proceso y limita a su vez otras etapas de este?

Familias Entidades autorizadas Municipalidades
 CFIA Banhvi Otro (especifique): _____

A8. ¿Las entidades autorizadas tramitan los expedientes con el mismo nivel de eficiencia?

- Sí, de manera general todas las entidades autorizadas son igual de eficientes.
 Parcialmente, la mayoría de entidades autorizadas tienen el mismo nivel de eficiencia y algunas sobresalen por ser más o menos eficientes.
 No, la mayoría de entidades autorizadas tiene un nivel de eficiencia diferente.
 No sabe. No responde.

A8a. ¿En general cómo valora la eficiencia de las entidades autorizadas en el trámite de expedientes?

Nada eficientes	Poco eficientes	Moderadamente eficientes	Muy eficientes	Totalmente eficientes	No sabe	No responde

A9. ¿Las entidades autorizadas tramitan los expedientes con el mismo nivel de calidad?

- Sí, de manera general, todas las entidades autorizadas tramitan con el mismo nivel de calidad.
- Parcialmente, la mayoría de entidades autorizadas tramitan con el mismo nivel de calidad y algunas sobresalen con mayor o menor nivel de calidad.
- No, la mayoría de entidades autorizadas tiene un nivel de calidad diferente.
- No sabe. No responde.

A9a. En general, ¿cómo valora la calidad de las entidades autorizadas en el trámite de expedientes?

Ausencia de calidad	Poca calidad	Calidad regular	Calidad básica	Alta calidad	No sabe	No responde

A10. ¿La duración del proceso de proyecto de vivienda varía dependiendo de la entidad autorizada en que se tramita?

- Sí No Parcialmente No sabe No responde

A11. Indique el nombre de la entidad autorizada que usted considera tiene las mejores prácticas en cuanto a eficiencia y calidad en el proceso de proyecto de vivienda:

A12. Indique el nombre de la entidad autorizada con la cual ha tenido mayores dificultades en términos de eficiencia y calidad en el proceso de proyecto de vivienda.

A13. ¿Cuál considera que es la mayor dificultad que tiene la población beneficiaria durante el trámite del proyecto de vivienda con la empresa desarrolladora-constructora?

A13a. ¿Cuál considera que es la mayor dificultad que tiene la población beneficiaria durante el trámite del proyecto de vivienda con la entidad autorizada?

A14. ¿Cuál considera que es la mayor dificultad que tiene la población beneficiaria durante la recopilación de información del bono de vivienda que realiza la empresa desarrolladora-constructora?

A15. ¿Cuál considera que es la mayor dificultad que tiene la población beneficiaria del bono de vivienda cuando realiza los trámites municipales?

A16. A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el trámite de proyectos de vivienda. Con base en su experiencia por favor responda: ¿con qué frecuencia ocurren?

Si para alguna afirmación desconoce la frecuencia o no aplica, seleccione NS/NA.

	Nunca (0%)	Algunas veces (entre 1% y 30%)	Frecuentemente (entre 31% y 60%)	Altamente frecuente (entre 61% y 99%)	Siempre (100%)	NS/NA
La comunicación entre su empresa y la entidad autorizada en el proceso de trámite de un proyecto de vivienda es clara.						
La comunicación entre su empresa y la entidad autorizada en el proceso de trámite de un proyecto de vivienda es oportuna (en el tiempo adecuado).						
La comunicación entre su empresa y las potenciales familias que recibirán el bono de vivienda es clara.						
Es sencillo para su empresa comunicarse con las potenciales familias que recibirán el bono.						
La información brindada por la entidad autorizada a su empresa sobre el avance en el trámite del proyecto de vivienda es útil.						
Las entidades autorizadas tramitan de manera oportuna los expedientes de proyectos de vivienda con su empresa.						
El servicio brindado por la entidad autorizada a las familias en el de trámite de proyectos de vivienda es de calidad.						
Las entidades autorizadas tramitan de manera oportuna los expedientes de bono de vivienda a las familias.						
El servicio brindado por la entidad autorizada en relación con el de trámite de bono de vivienda es de calidad.						

A17. ¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y el proceso de trámite de proyectos de vivienda, tanto en la empresa desarrolladora-constructora como en el proceso general con las familias?

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Les gustaría tratar otro tema?

****Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación****

Instrumento 4a. Entrevista estructurada: dirigida a personas que recibieron los productos del programa entre 2017-2021

Tiempo estimado de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa su eficiencia y calidad desde la perspectiva de la población beneficiaria del Fosuvi.

Presentación:

¡Hola! Esta encuesta la está realizando el CICAP de la Universidad de Costa Rica, para evaluar el programa que otorga bonos de vivienda en hogares que lo recibieron en los últimos años.

Toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y anónima, **NO pediremos su nombre ni información privada.**

Su participación es voluntaria y no se dará un pago por responder. Hacer la encuesta le tomará cerca de cinco minutos.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del CICAP de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del equipo evaluador de la Universidad de Costa Rica, al WhatsApp 2511-3278 o al correo electrónico mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr

Ronald Espinoza Ávila, comunicación del Banhvi al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

INFORMACIÓN GENERAL

I1. ¿Usted fue la persona que tramitó el bono de vivienda?

- Sí (PASE A LA I3) No (PASE A LA I2)

I2. ¿Nos brindaría el número de teléfono actual de la persona que lo tramitó? (sin nombre, solo teléfono celular) (FIN DE LA ENCUESTA)

I3. ¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

- Sí (PASE A LA I4) No (FIN DE LA ENCUESTA)

I4. ¿En qué año recibió el bono de vivienda?

- 2017 2018 2019 2020 2021 No recuerda

I4.a ¿Cómo inició el trámite del bono de la vivienda?

- Mediante un banco, cooperativa, mutual u otro tipo de organización (por ejemplo, asociación solidarista o fundación).
 A través de una empresa constructora o desarrolladora.
 Otro: _____.

I5. ¿Para qué utilizaron el bono?

- Construcción en lote propio
- Compra de lote y construcción
- Compra de vivienda existente
- Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda
- Construcción en lote de una persona familiar
- No recuerda

I6. ¿En qué provincia se encuentra la casa que construyó, compró o remodeló con el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
- Guanacaste Puntarenas Limón

I6a. ¿En qué cantón?

Las opciones se desglosan por provincia

- No sabe

I7. Antes de recibir el bono de vivienda ¿Vivían en la misma provincia?

- Sí (PASE A LA I7b) No (PASE A LA I7a)

I7a. ¿En qué provincia vivían antes de recibir el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
- Guanacaste Puntarenas Limón

I7b. La vivienda que construyó, adquirió o remodeló con el bono se ubica:

- En el mismo lugar (no se trasladó a otra casa) En el mismo barrio
- En otro barrio del mismo cantón En otro cantón

I8. Usted se identifica como:

- Mujer Hombre Prefiere no decir

I9. Al momento de tramitar el bono ¿usted era jefe(a) de familia?

- Sí (PASE A LA I10) No (PASE A LA I9a) No sabe No recuerda

I9a. La persona jefa de familia se identifica como:

- Mujer Hombre

I10. ¿Cuántas personas viven en su núcleo familiar? _____

I11. ¿Cuántas personas que viven en su núcleo familiar se identifican como:

Mujer: _____ Hombre: _____ Prefieren no decir: _____

112. ¿En su núcleo familiar viven personas con las siguientes edades?

12 años o menos: Sí ___ No ___

13 a 17 años Sí ___ No ___

18 a 64 años: Sí ___ No ___

65 años o más: Sí ___ No ___

SECCIÓN A. SU EXPERIENCIA ANTES, DURANTE EL TRÁMITE Y DESPUÉS DEL BONO DE VIVIENDA

A1. ¿Cuáles de las siguientes situaciones afectaban a su familia antes de recibir el bono de vivienda?

Situación	No tenía esa situación antes de recibir el bono	La situación empeoró, a pesar de recibir el bono	La situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono	Se resolvió parcialmente después de recibir el bono	Se resolvió totalmente luego de recibir el bono
1) Falta de una casa propia (alquilar o vivir en una casa prestada).					
2) Falta de una casa independiente para su familia.					
3) Tenían una casa en mal estado.					
4) Casa no les protegía del clima (calor, frío, lluvia, viento).					
5) Vivía en un asentamiento informal (precario).					
6) Faltaban dormitorios en la casa (había más de tres personas por cada dormitorio).					
7) Falta de servicio sanitario dentro de la casa.					
8) Falta de ducha dentro de la casa.					
9) Manejo inadecuado de las aguas residuales (servicio sanitario).					
10) Instalación eléctrica en mal estado.					
11) Falta de iluminación natural en la casa.					
12) Falta de ventilación natural en la casa.					
13) Casa sin las condiciones para que fuera cómoda y útil para personas con discapacidad o para personas adultas mayores.					
14) Por sus necesidades de vivienda, algún miembro de la familia experimentaba depresión, ansiedad u otra situación de salud mental.					

Situación	No tenía esa situación antes de recibir el bono	La situación empeoró, a pesar de recibir el bono	La situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono	Se resolvió parcialmente después de recibir el bono	Se resolvió totalmente luego de recibir el bono
15) Por sus necesidades de vivienda, algún miembro de la familia experimentaba problemas en su salud física.					
16) Por la ubicación de la casa, había lejanía de miembros de la familia con los cuales más se relaciona.					
17) El costo de la casa dificultaba el pago de otros servicios (agua, luz, transporte, entre otros) o la compra de alimentos.					

A2. Desde su experiencia: ¿Qué condiciones presentaba su familia que les dificultaban tener una vivienda o que esta estuviera en buen estado? (Puede marcar varias opciones)

- Condiciones de discapacidad (en alguna de las personas de la familia).
- Zona geográfica en la que viven.
- El sexo de la persona jefa de familia.
- Las edades de las personas que integran la familia.
- El desempleo (de uno o más miembros de la familia).
- Falta de recursos económicos.
- Otros (especifique): _____.

A11. Usted diría que debido a que recibió el bono de vivienda, la calidad de vida de su familia:

- Mejoró
- Se mantuvo igual
- Empeoró

A12. Después de recibir el bono de vivienda, las oportunidades de trabajo para las personas de su familia:

- Aumentaron
- Se mantuvieron
- Disminuyeron

A13. Después de recibir el bono de vivienda, en general, los ingresos de las personas de su familia:

- Aumentaron Se mantuvieron Disminuyeron

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Le gustaría agregar algún comentario sobre el bono de vivienda que recibió?

****Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación****

Instrumento 4b. Entrevista estructurada: dirigida a personas que recibieron los productos del programa entre 2017-2021

Tiempo de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del Programa su eficiencia y calidad desde la perspectiva de la población beneficiaria del Fosuvi.

Presentación:

¡Hola! Esta encuesta la está realizando el CICAP de la Universidad de Costa Rica, para evaluar el programa que otorga bonos de vivienda en hogares que lo recibieron en los últimos años.

Toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y anónima, **NO pediremos su nombre ni información privada.**

Su participación es voluntaria y no se dará un pago por responder. Hacer la encuesta le tomará cerca de 15 minutos.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del CICAP de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del equipo de la Universidad de Costa Rica, al WhatsApp 2511-3278 o al correo electrónico mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr

Ronald Espinoza Ávila, comunicación del Banhvi al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

INFORMACIÓN GENERAL

I1. ¿Usted fue la persona que tramitó el bono de vivienda?

- Sí (PASE A LA I3) No (PASE A LA I2)

I2. ¿Nos brindaría el número de teléfono actual de la persona que lo tramitó? (sin nombre, solo teléfono celular) **(FIN DE LA ENCUESTA)**

13. ¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

- Sí (PASE A LA I4) No (**FIN DE LA ENCUESTA**)

14. ¿En qué año recibió el bono de vivienda?

- 2017 2018 2019 2020 2021 No recuerda

14.a ¿Cómo inició el trámite del bono de la vivienda?

- Mediante un banco, cooperativa, mutual u otro tipo de organización (por ejemplo, asociación solidaria o fundación).
 A través de una empresa constructora o desarrolladora.
 Otro: _____.

15. ¿Para qué utilizaron el bono?

- Construcción en lote propio
 Compra de lote y construcción
 Compra de vivienda existente
 Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda
 Construcción en lote de una persona familiar
 No recuerda

16. ¿En qué provincia se encuentra la casa que construyó, compró o remodeló con el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
 Guanacaste Puntarenas Limón

16a. ¿En qué cantón?

Las opciones se desglosan por provincia

- No sabe

17. Antes de recibir el bono de vivienda, ¿vivían en la misma provincia?

- Sí (PASE A LA I7b) No (PASE A LA I7a)

17a. ¿En qué provincia vivían antes de recibir el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
 Guanacaste Puntarenas Limón

17b. La vivienda que construyó, adquirió o remodeló con el bono se ubica:

- En el mismo lugar (no se trasladó a otra casa) En el mismo barrio
 En otro barrio del mismo cantón En otro cantón

18. Usted se identifica como:

- Mujer Hombre Prefiere no decir

Situación	No tenía ese situación antes de recibir el bono	La situación empeoró, a pesar de recibir el bono	La situación no se ha resuelto a pesar de recibir el bono	Se resolvió parcialmente después de recibir el bono	Se resolvió totalmente luego de recibir el bono
6) Falta de acceso a internet (residencial)					
7) Falta de acceso a telefonía (celular)					
8) Falta de acceso a telefonía (residencial)					
9) La casa estaba ubicada en una zona de inundaciones, deslizamientos u otros desastres.					
10) El vecindario era peligroso (delincuencia, violencia, robos y asaltos, entre otros).					
11) La casa estaba ubicada cerca de botaderos de basura, ríos contaminados, derivados del petróleo, etc.					
12) Falta de centros educativos cerca.					
13) Falta de colegios cerca.					
14) Falta de universidades cerca.					
15) Falta de centros de cuidado como los CEN-CINAI cerca.					
16) Falta de centros médicos cerca.					
17) Había poco servicio de transporte público cerca.					
18) Falta de servicios y comercios cercanos (pulperías, supermercados).					
19) Falta de fuentes de empleo.					
20) Falta de áreas de recreación (parques, plazas, entre otras) cercanas.					
21) Inadecuadas vías de acceso (como calles y aceras) a la casa.					

A2. Desde su experiencia: ¿Qué condiciones presentaba su familia que les dificultaban tener una vivienda o que esta estuviera en buen estado? (Puede marcar varias opciones)

- Condiciones de discapacidad (en alguna de las personas de la familia).
- Zona geográfica en la que viven.
- El sexo de la persona jefa de familia.
- Las edades de las personas que integran la familia.
- El desempleo (de uno o más miembros de la familia).
- Falta de recursos económicos.
- Otros (especifique): _____.

A11. Usted diría que debido a que recibió el bono de vivienda la calidad de vida de su familia:

- Mejoró Se mantuvo igual Empeoró

A12. Después de recibir el bono de vivienda, las oportunidades de trabajo para las personas de su familia:

- Aumentaron Se mantuvieron Disminuyeron

A13. Después de recibir el bono de vivienda, en general, los ingresos de las personas de su familia:

- Aumentaron Se mantuvieron Disminuyeron

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Le gustaría agregar algún comentario sobre el bono de vivienda que recibió?

Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación

Instrumento 4c. Entrevista estructurada: dirigida a personas que recibieron los productos del programa entre 2017-2021

Tiempo de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva de la población beneficiaria del Fosuvi.

Presentación:

¡Hola! Esta encuesta la está realizando el CICAP de la Universidad de Costa Rica, para evaluar el programa que otorga bonos de vivienda en hogares que lo recibieron en los últimos años.

Toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y anónima, **NO pediremos su nombre ni información privada.**

Su participación es voluntaria y no se dará un pago por responder. Hacer la encuesta le tomará cerca de 15 minutos.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del CICAP de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del equipo de la Universidad de Costa Rica, al WhatsApp 2511-3278 o al correo electrónico mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr

Ronald Espinoza Ávila, comunicación del Banhvi al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

INFORMACIÓN GENERAL

I1. ¿Usted fue la persona que tramitó el bono de vivienda?

- Sí (PASE A LA I3) No (PASE A LA I2)

I2. ¿Nos brindaría el número de teléfono actual de la persona que lo tramitó? (sin nombre, solo teléfono celular) (FIN DE LA ENCUESTA)

I3. ¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

- Sí (PASE A LA I4) No (FIN DE LA ENCUESTA)

I4. ¿En qué año recibió el bono de vivienda?

- 2017 2018 2019 2020 2021 No recuerda

I4.a ¿Cómo inició el trámite del bono de la vivienda?

- Mediante un banco, cooperativa, mutual u otro tipo de organización (por ejemplo, asociación solidarista o fundación).
 A través de una empresa constructora o desarrolladora.
 Otro: _____.

I5. ¿Para qué utilizaron el bono?

- Construcción en lote propio
 Compra de lote y construcción
 Compra de vivienda existente
 Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda
 Construcción en lote de una persona familiar
 No recuerda

I6. ¿En qué provincia se encuentra la casa que construyó, compró o remodeló con el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
 Guanacaste Puntarenas Limón

I6a. ¿En qué cantón?

Las opciones se desglosan por provincia

- No sabe

I7. Antes de recibir el bono de vivienda, ¿vivían en la misma provincia?

- Sí (PASE A LA I7b) No (PASE A LA I7a)

I7a. ¿En qué provincia vivían antes de recibir el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
 Guanacaste Puntarenas Limón

I7b. La vivienda que construyó, adquirió o remodeló con el bono se ubica:

- En el mismo lugar (no se trasladó a otra casa) En el mismo barrio
 En otro barrio del mismo cantón En otro cantón

I8. Usted se identifica como:

- Mujer Hombre Prefiere no decir

I9. Al momento de tramitar el bono, ¿usted era jefe(a) de familia?

- Sí (PASE A LA I10) No (PASE A LA I9a) No sabe No recuerda

I9a. La persona jefa de familia se identifica como:

- Mujer Hombre

I10. ¿Cuántas personas viven en su núcleo familiar? _____

I11. ¿Cuántas personas que viven en su núcleo familiar se identifican como: ____?

Mujer: _____ Hombre: _____ Prefieren no decir: _____

I12. ¿En su núcleo familiar viven personas con las siguientes edades?

12 años o menos: Sí ___ No ___

13 a 17 años Sí ___ No ___

18 a 64 años: Sí ___ No ___

65 años o más: Sí ___ No ___

SECCIÓN A. INFORMACIÓN Y REQUISITOS

A3. ¿Cómo supo del bono de vivienda? (puede marcar varias opciones)

- Por una persona cercana que había recibido bono.
 Por un grupo organizado de su comunidad.
 Por una empresa desarrolladora-constructora.
 Por información brindada por una institución pública. ¿Cuál? _____
 Por medio de un noticiero o periódico.
 Por radio.
 Por televisión.
 Otro (especifique): _____.

A4. ¿Dónde encontró información sobre los requisitos para realizar el trámite del bono de vivienda? (Puede marcar varias opciones)

- En las instalaciones del banco, la mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación) donde presentó la solicitud.
- En el sitio web del banco, la mutual u otra organización financiera (asociación solidarista, cooperativa o fundación) donde presentó la solicitud.
- En redes sociales del banco, la mutual u otra organización financiera (asociación solidarista, cooperativa o fundación) donde presentó la solicitud.
- En el sitio web del Banhvi.
- Otro (especifique): _____.

A4a. Antes de tramitar el bono, ¿tenía claros todos los requisitos?

- Sí
- No
- No recuerda

A4b. ¿Qué tan fácil fue conseguir la información sobre los requisitos del bono?

- Muy fácil
- Algo fácil
- Nada fácil
- No sabe
- No recuerda

A4c. ¿Por qué? Comente su respuesta.

_____.

A4d. Cuando tramitó su bono, la información que le dieron sobre los requisitos para realizar el trámite del bono fue:

- Totalmente clara
- Parcialmente clara
- Nada clara
- No recuerda

A5. ¿Fue sencillo para usted reunir todos los requisitos del bono de vivienda?

- Sí
- No
- Parcialmente
- No recuerda

A5c. ¿Por qué? Comente su respuesta.

_____.

A6. ¿En cuál entidad autorizada tramitó el bono de vivienda?

- Mutual
- Fundación
- INVU
- Cooperativa
- Banco público
- Banco privado
- Asociación solidarista
- Otro (cuál): _____.
- No sabe
- No recuerda

A7. ¿Cuál información ha recibido luego de recibir el bono?

- Características de la vivienda financiada con el bono familiar
- Derechos y obligaciones de la familia que recibe un bono familiar de vivienda
- Manual de mantenimiento de la vivienda de interés social
- No recuerda haber recibido información
- No ha recibido ninguna información

A8. ¿Qué tan útil ha sido la información que recibió después obtener el bono?

- Muy útil Poco útil Nada útil
- No recuerda haber recibido información No recibí información

A9. Seleccione la forma en la que realizó el trámite de su bono de vivienda:

- Fue personalmente a un banco, banco, la mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación) para realizar el trámite. Todo el proceso lo realizó de manera individual y usted se encargó de conseguir todos los requisitos para el bono.

Se despliega la pregunta A10 con el cuadro completo.

- Fue contactado(a) por un grupo organizado, una empresa desarrolladora-constructora u otra organización que realizó una solicitud de bono para un grupo de familias. Esta organización se encargó de todos los trámites y una vez la casa estuvo lista, se le indicó a usted que fuera a firmar el contrato al banco, mutual o institución financiera.

Se despliega las preguntas 10.1 a 10.4, omitiendo las filas con un asterisco (*).

A11. Usted diría que debido a que recibió el bono de vivienda la calidad de vida de su familia:

- Mejoró Se mantuvo igual Empeoró

A12. Después de recibir el bono de vivienda, las oportunidades de trabajo para las personas de su familia:

- Aumentaron Se mantuvieron Disminuyeron

A13. Después de recibir el bono de vivienda, en general, los ingresos de las personas de su familia:

- Aumentaron Se mantuvieron Disminuyeron

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Le gustaría agregar algún comentario sobre el bono de vivienda que recibió?

Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación

Instrumento 4d. Entrevista estructurada: dirigida a personas que recibieron los productos del programa entre 2017-2021

Tiempo de aplicación: _____

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva de la población beneficiaria del Fosuvi.

Presentación:

¡Hola! Esta encuesta la está realizando el CICAP de la Universidad de Costa Rica, para evaluar el programa que otorga bonos de vivienda en hogares que lo recibieron en los últimos años.

Toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y anónima, **NO pediremos su nombre ni información privada.**

Su participación es voluntaria y no se dará un pago por responder. Hacer la encuesta le tomará cerca de 15 minutos.

Cualquier duda o consulta, puede contactarse con:

Elí Sancho Méndez, coordinador del Programa de Asesoría y Consultoría del CICAP de la Universidad de Costa Rica, al número 2511-3760.

Montserrat Alfaro Moscoso, coordinadora del equipo de la Universidad de Costa Rica, al WhatsApp 2511-3278 o al correo electrónico mariamonserrat.alfaro@ucr.ac.cr

Ronald Espinoza Ávila, comunicación del Banhvi al correo ronespinoza@banhvi.fi.cr

INFORMACIÓN GENERAL

I1. ¿Usted fue la persona que tramitó el bono de vivienda?

- Sí (PASE A LA I3) No (PASE A LA I2)

I2. ¿Nos brindaría el número de teléfono actual de la persona que lo tramitó? (sin nombre, solo teléfono celular) **(FIN DE LA ENCUESTA)**

I3. ¿Está de acuerdo en llenar esta encuesta?

- Sí (PASE A LA I4) No **(FIN DE LA ENCUESTA)**

I4. ¿En qué año recibió el bono de vivienda?

- 2017 2018 2019 2020 2021 No recuerda

I4.a ¿Cómo inició el trámite del bono de la vivienda?

- Mediante un banco, cooperativa, mutual u otro tipo de organización (por ejemplo, asociación solidarista o fundación).
 A través de una empresa constructora o desarrolladora.
 Otro: _____.

I5. ¿Para qué utilizaron el bono?

- Construcción en lote propio
- Compra de lote y construcción
- Compra de vivienda existente
- Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda
- Construcción en lote de una persona familiar
- No recuerda

I6. ¿En qué provincia se encuentra la casa que construyó, compró o remodeló con el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
- Guanacaste Puntarenas Limón

I6a. ¿En qué cantón?

Las opciones se desglosan por provincia

- No sabe

I7. Antes de recibir el bono de vivienda, ¿vivían en la misma provincia?

- Sí (PASE A LA I7b) No (PASE A LA I7a)

I7a. ¿En qué provincia vivían antes de recibir el bono?

- San José Alajuela Cartago Heredia
- Guanacaste Puntarenas Limón

I7b. La vivienda que construyó, adquirió o remodeló con el bono se ubica:

- En el mismo lugar (no se trasladó a otra casa) En el mismo barrio
- En otro barrio del mismo cantón En otro cantón

I8. Usted se identifica como:

- Mujer Hombre Prefiere no decir

I9. Al momento de tramitar el bono, ¿usted era jefe(a) de familia?

- Sí (PASE A LA I10) No (PASE A LA I9a) No sabe No recuerda

I9a. La persona jefa de familia se identifica como:

- Mujer Hombre

I10. ¿Cuántas personas viven en su núcleo familiar? _____

I11. ¿Cuántas personas que viven en su núcleo familiar se identifican como: ___?

Mujer: _____ Hombre: _____ Prefieren no decir: _____

I12. ¿En su núcleo familiar viven personas con las siguientes edades?

12 años o menos: Sí ___ No ___

13 a 17 años Sí ___ No ___

18 a 64 años: Sí ___ No ___

65 años o más: Sí ___ No ___

SECCIÓN A. INFORMACIÓN Y REQUISITOS

A9. Seleccione la forma en la que realizó el trámite de su bono de vivienda:

Fue personalmente a un banco, banco, la mutual u otra organización (asociación solidarista, cooperativa o fundación) para realizar el trámite. Todo el proceso lo realizó de manera individual y usted se encargó de conseguir todos los requisitos para el bono.

Se despliega la pregunta A10 con el cuadro completo.

Fue contactado(a) por un grupo organizado, una empresa desarrolladora-constructora u otra organización que realizó una solicitud de bono para un grupo de familias. Esta organización se encargó de todos los trámites y, una vez la casa estuvo lista, se le indicó a usted que fuera a firmar el contrato al banco, mutual o institución financiera.

Se despliega las preguntas 10.1 a 10.4, omitiendo las filas con un asterisco (*).

A10.1 A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el tiempo de trámite del bono de vivienda. Por favor responda qué tan satisfecho(a) estuvo con:

Si para alguna pregunta desconoce la respuesta o no aplica, seleccione "No sabe/No recuerda".

	Nada satisfecho(a)	Poco satisfecho(a)	Neutral	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	No sabe/ No recuerda
Satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar en el banco, mutual, cooperativa o institución financiera desde que llegó a tramitar el bono de vivienda hasta que fue atendido(a)*.						
Satisfacción con el tiempo desde que inició el trámite del bono de vivienda hasta que le fue otorgado.						
Satisfacción con el tiempo en que sus dudas o preguntas sobre el bono de vivienda fueron atendidas.						

Satisfacción con el tiempo que duró en llegar la persona Trabajadora Social, desde el momento en que usted completó los requisitos del bono de vivienda ante el banco, mutual o institución financiera (<i>esta pregunta se mostrará en el enlace del cuestionario para los casos artículo 59</i>).						
---	--	--	--	--	--	--

A10.2 A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con la claridad de información, documentos y guía brindada por el personal en el trámite del bono de vivienda. Por favor responda qué tan satisfecho(a) estuvo con: *Si para alguna pregunta desconoce la respuesta o no aplica, seleccione "No sabe/No recuerda".*

ind	Nada satisfecho(a)	Poco satisfecho(a)	Neutral	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	No sabe/ No recuerda
Satisfacción con la claridad de la información general que le brindaron para atender sus dudas sobre el bono de vivienda, respecto a requisitos, los pasos del trámite, los documentos por presentar, la duración del trámite y otras consultas generales.						
Satisfacción con la información que le brindaron específicamente sobre el avance de su trámite de bono de vivienda.						
Satisfacción con la claridad de la entrevista realizada por la persona Trabajadora Social (<i>esta pregunta se mostrará en el enlace del cuestionario para los casos artículo 59</i>).						
Satisfacción con la guía que le brindó la persona funcionaria con quien tramitó el bono de vivienda.						
Satisfacción con la claridad de los documentos que completó para iniciar el trámite del bono de vivienda*.						
Satisfacción con la empatía (comprensión) mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.						
Satisfacción con la amabilidad mostrada por la persona funcionaria que le brindó el servicio durante el trámite del bono de vivienda.						

A10.3 A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el acceso para el trámite del bono de vivienda. Por favor responda qué tan satisfecho(a) estuvo con:

Si para alguna pregunta desconoce la respuesta o no aplica, seleccione "No sabe/No recuerda".

ind	Nada satisfecho(a)	Poco satisfecho(a)	Neutral	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	No sabe/ No recuerda
Satisfacción con la facilidad con que pudo acceder a la oficina donde tramitó y firmó el bono de vivienda.						
Satisfacción con la facilidad con que pudo acceder a la información del bono de vivienda.						

A10.4 A continuación, se muestran diferentes aspectos relacionados con el bono de vivienda. Por favor responda qué tan satisfecho(a) estuvo con:

Si para alguna pregunta desconoce la respuesta o no aplica, seleccione "No sabe/No recuerda".

ind	Nada satisfecho(a)	Poco satisfecho(a)	Neutral	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	No sabe/ No recuerda
Satisfacción con el servicio que recibió al realizar el trámite del bono de vivienda.						
Satisfacción con el monto económico que recibió con el bono de vivienda.						
Satisfacción con la solución de vivienda que obtuvo con el bono (casa propia o remodelación de su casa actual).						

A11. Usted diría que debido a que recibió el bono de vivienda, la calidad de vida de su familia:

- Mejoró
 Se mantuvo igual
 Empeoró

A12. Después de recibir el bono de vivienda, las oportunidades de trabajo para las personas de su familia:

- Aumentaron
 Se mantuvieron
 Disminuyeron

A13. Después de recibir el bono de vivienda, en general, los ingresos de las personas de su familia:

- Aumentaron
 Se mantuvieron
 Disminuyeron

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Le gustaría agregar algún comentario sobre el bono de vivienda que recibió?

****Muchas gracias por su tiempo y sus aportes a este proceso de evaluación****

Instrumento 5. Entrevista semiestructurada⁷⁵: dirigida a personas funcionarias del Banhvi (operativo), entidades autorizadas (EA), empresas desarrolladoras-constructoras, IMAS, CNE y CFIA

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del Programa su eficiencia y calidad, desde la perspectiva socios implementadores del Fosuvi.

() LA PERSONA QUE ENTREVISTA DEBE LEER ESTA SECCIÓN A LAS PERSONAS ANTES DE INICIAR LA ENTREVISTA*

Buenos días / buenas (tardes o noches). Mi nombre es _____, evaluador(a) del CICAP y del IICE de la Universidad de Costa Rica; como es de su conocimiento, estamos evaluando el Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos.

Esta evaluación se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación y su objetivo es “Evaluar el programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa”.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación.

Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

¿Está de acuerdo con que realicemos esta entrevista?

SÍ NO **FIN DE LA ENTREVISTA**

Para efectos de registro, ¿me permite grabar el audio de la entrevista?

SÍ NO

Modalidad de aplicación: presencial o virtual (Zoom o Teams).

Tiempo de aplicación: _____ hora.

Fecha: _____

INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la persona entrevistada: _____

2. Cargo que ocupa: _____

3. Forma concreta en que la organización en la que labora, se relaciona con el trámite del bono familiar Fosuvi (estratos 1 y 2):

SECCIÓN A. PERTINENCIA

A1. Desde su perspectiva en los últimos cinco años, ¿cuáles son las problemáticas más significativas en materia de vivienda en Costa Rica?

(Ahondar con la persona entrevistada respecto a las razones que explican el déficit de vivienda en Costa Rica).

A1a. Dentro de estas problemáticas, ¿cuáles son las necesidades de la población objetivo del Fosuvi (estratos 1 y 2)?

(Ahondar con la persona entrevistada respecto a las consideradas como situaciones violatorias de derechos, así como las razones que median para que prevalezcan a pesar de existir atención estatal y si entre 2017-2022 estas han variado).

A2. De acuerdo con lo anterior, ¿de qué manera el Fosuvi (estratos 1 y 2) propone resultados concretos para atender dichas problemáticas y necesidades de la población objetivo?

(Solicitar a la persona entrevistada que brinde ejemplos de los resultados del Fosuvi y a cuáles problemas y necesidades responde. Asimismo, si los insumos, actividades y productos están orientados de manera clara a la generación de los resultados).

A3. Desde el quehacer y responsabilidades de (nombre de la organización, según corresponda, para la persona entrevistada) con el programa, ¿de qué manera los roles y relaciones entre los actores que implementan y gestionan el Fosuvi (estratos 1 y 2) y los actores tomadores de decisiones inciden en el logro de los resultados propuestos en esta intervención?

A4. Considerando su conocimiento respecto al Fosuvi (estratos 1 y 2):

⁷⁸ El instrumento de una entrevista semiestructurada está diseñado para ser utilizado de forma tal que quien entreviste, conduzca la conversación con la persona entrevistada; de manera que se proporcione información adicional posterior a las preguntas -en donde se considere necesario- para la profundización de temas de interés en el marco de esta evaluación. Asimismo, la persona entrevistadora puede discriminar preguntas que, por el perfil de la persona informante, no corresponda plantearle.

¿De qué manera se realiza el seguimiento y el monitoreo de este programa?

(Indagar si conocen indicadores que concretamente posibiliten la medición de resultados / Establecimiento de las metas del programa; alineación con PNDIP, así como sobre mecanismos de seguimiento y monitoreo entre actores del Fosuvi, principalmente con las entidades autorizadas).

¿Cómo se selecciona a la población objetivo?

¿Son congruentes los requisitos para acceder al bono de vivienda, respecto a las particularidades de la población objetivo? (Profundizar en función de las necesidades y características de la población objetivo, especialmente, de aquellas que forman parte de los estratos 1 y 2).

¿De qué manera los mecanismos de elegibilidad establecidos aseguran la adecuada selección de la población objetivo? (Indagar cómo se ha abordado la problemática de las filtraciones y si, desde el diseño del programa, los mecanismos de elegibilidad establecidos las posibilitan. En caso de que la respuesta sea positiva, profundizar en qué concretamente está generando las filtraciones y cómo puede solventarse).

¿Cómo se difunde información a la población objetivo?

(El énfasis de esta pregunta es a nivel del diseño: indagar si el establecimiento de temas, formatos y responsables de la difusión de información están estipuladas a este nivel o si es algo que se define en la implementación).

A5. Desde su perspectiva y considerando que el Estado costarricense se ha comprometido con la Agenda 2030, ¿cómo el Fosuvi (estratos 1 y 2) aporta al logro de los ODS?

(Interesa conocer si en la planificación del programa se ha incorporado explícitamente ese aporte a los ODS; solicitar ejemplos concretos de cómo esta alineación se expresa en el diseño, en la implementación y su visibilidad en los resultados -en donde sea posible-).

SECCIÓN B. EFICIENCIA

Las preguntas de la B1 a la B9 aplican para Banhvi, entidades autorizadas, empresas desarrolladoras-constructoras, IMAS y CNE. De la pregunta B10 a la B23 se dirigen a algunos de estos actores, a los cuales se indica al final de cada pregunta entre corchetes.

B1. ¿Cuáles son las actividades que se realiza en el proceso de trámite de bono de vivienda y proyecto de vivienda, y los plazos establecidos para estas?

(Aquí se busca validar el proceso que se ha mapeado desde la documentación, de manera que quede claramente establecido el rol y las actividades que ejecuta cada actor, así como los plazos o tiempos que tiene establecidos para las actividades del proceso, cómo se establecieron dichos plazos, dónde están documentados y cómo se monitorea su cumplimiento. Esto para bono de vivienda ordinario, artículo 59 y proyecto de vivienda).

B2. ¿Existe un criterio formalmente establecido (por normativa o procedimiento) para priorizar y secuenciar los trámites de las solicitudes de bono de vivienda y un proyecto de vivienda?

(Se debe identificar el criterio de secuenciación en la atención de las solicitudes, por ejemplo, si está en función del tipo de caso regular o artículo 59, o proyecto de vivienda, o por el programa [Regular, Persona Adulta Mayor, Persona con discapacidad, Persona indígena, Emergencia y Extrema Necesidad, Erradicación de tugurios]. Si utilizan criterios como “Primero en entrar primero en salir”, “Mínimo tiempo de procesamiento”, “Tiempo de procesamiento más largo”, entre otros; y dónde se encuentra establecido dicho criterio. Esto para bono ordinario, artículo 59 y proyecto de vivienda).

B3. ¿Hay lineamientos claros para la interacción (comunicación, coordinación y realimentación) entre los diferentes actores del proceso de trámite de bono de vivienda, tanto en aspectos operativos como en la mejora continua del proceso?

(Si dichos lineamientos existen, se debe consultar cuáles son y dónde están documentados. La parte de mejora continua se refiere a que haya realimentación que permita mejorar la interacción entre las partes y el proceso de trámite de Bonos de vivienda (ordinario y artículo 59), proyectos de vivienda. Ahondar aquí por los casos en situación de emergencia).

B4. ¿Qué aspectos de la interacción (comunicación, coordinación y medios) entre actores del proceso afectan a este en términos de tiempo y calidad?

(Considerar todos los actores: Banhvi, entidades autorizadas, empresas desarrolladoras-constructoras, personas beneficiarias, IMAS, CNE, municipalidades. Preguntar por efectos positivos y negativos de la comunicación, coordinación y los medios utilizados, en cuellos de botella, reprocesos, tiempo, calidad, seguimiento y considerar aspectos como la información que fluye entre actores, la calidad de esta información, qué tan oportuna es, entre otros, para bonos ordinarios, artículo 59, proyectos de vivienda, y casos de emergencia). Ahondar aquí por los casos en situación de emergencia).

B5. ¿Interactúa el Fosuvi o debería interactuar con otros actores, además de los indicados en la normativa?, y ¿por qué?

(Indagar sobre otros actores, además los mencionados en normativa, con los que el Fosuvi requiere interactuar por necesidad o que incluso ya lo está haciendo). Ahondar aquí por los casos en situación de emergencia).

B6. *¿Cuáles son los aspectos que se deben mejorar en el caso de los bonos de emergencia?
(Indagar en los elementos o situaciones que impactan la eficiencia e interacción en estos casos y los aspectos de mejora).*

B7. *¿Qué efectos tiene la presencia o ausencia de estandarización en la interacción entre los actores del proceso?
(Interesa conocer si el proceso está estandarizado y, en especial, en la interacción del Banhvi con entidades autorizadas y empresas desarrolladoras-constructoras, así como el efecto de esta situación).*

B8. *¿Qué campañas de información realiza sobre los bonos de vivienda?
(Interesa indagar qué información divulga cada actor, con qué propósito, a quién va dirigida y en qué momento).*

B9. *De las actividades de todo el proceso de trámite de bono de vivienda y proyecto de vivienda, ¿cuáles considera que deben ser mejoradas y por qué?
(Es importante señalar que las actividades por mejorar pueden ser ejecutadas por el mismo actor que está siendo entrevistado o por otro con el cual tiene interacción. Se debe registrar la actividad, la razón por la que se debe mejorar y qué propuesta hace la persona entrevistada. Se puede guiar a la persona entrevistada indicando que las actividades por mejorar en el proceso son aquellas en las que se dan reprocesos, duplicidades, tiempos muertos, actividades que no agregan valor ni al programa ni a la persona beneficiaria, o en las que se evidencia un mal aprovechamiento del tiempo y recursos).*

B10. *¿Cómo se monitorea el manejo operativo y financiero de las otras partes involucradas en el proceso? [Banhvi]*

B11. *¿Qué mecanismos de control, seguimiento y evaluación del desempeño se tienen en el proceso de trámite de bono de vivienda para garantizar el resultado deseado? [Banhvi, EA y empresas desarrolladora-constructoras]
(Enfatizar en los puntos de control del proceso, en la forma que se le da seguimiento al trámite y en la evaluación del desempeño para la mejora continua. ¿Existen esos mecanismos? ¿Dónde se documentan? Si existe documentación se debe solicitar).*

B12. *¿Qué mecanismos de control, seguimiento y evaluación del desempeño se tienen en el proceso de trámite de proyecto de vivienda para garantizar el resultado deseado? [Banhvi, EA y empresas desarrolladoras-constructoras]
(Enfatizar en los puntos de control del proceso, en la forma que se le da seguimiento al trámite y en la evaluación del desempeño para la mejora continua. ¿Existen esos mecanismos? ¿Dónde se documentan? Si existe documentación se debe solicitar).*

B13. *¿Cómo los mecanismos de control y seguimiento alimentan o se vinculan con mecanismos de otros actores del programa? [Banhvi, EA y empresas desarrolladoras-constructoras].*

B14. Según su experiencia, ¿cuáles son las principales causas de las posibles filtraciones en el programa? ? [Banhvi, EA y empresas desarrolladoras-constructoras].

(Indagar sobre los motivos que llevan a dar el subsidio a personas que no son parte de población meta del Fosuvi y los elementos del proceso que las potencian o evitan: actividades del proceso, controles establecidos, sistema de información, recursos, situaciones o prácticas de las personas beneficiarias. Esto para bono y proyecto de vivienda).

B15. ¿Cómo se gestiona la demanda insatisfecha del programa que se visualiza en las entidades autorizadas? [Banhvi y EA] (Interesa indagar sobre ¿cuál es esa demanda? La demanda del bono que llega a las EA pero que, por limitación presupuestaria, no se puede tramitar, ¿qué ocurre con estas personas? ¿En qué programa se da esta situación? ¿Se lleva control al respecto? ¿Qué hace Bnhvi y la EA?).

B16. Según su experiencia, ¿por qué el programa de bonos RAMT tiene menos colocaciones que los demás? [Banhvi y EA] (Indagar sobre causas del bajo volumen de colocación RAMT, considerar: la divulgación que tiene este tipo de bono, la tramitología que implica y cualquier otra posible causa).

B17. En relación con los otros programas del bono de vivienda, ¿qué condiciones particulares presenta el RAMT que estén incidiendo en la demanda y cantidad de colocaciones que se dan? [Banhvi y EA]

B18. ¿La cantidad y competencia del recurso humano son adecuadas para atender la demanda de solicitudes de bono de vivienda y la demanda de proyectos de vivienda? [Banhvi, EA, IMAS, empresas desarrolladoras-constructoras] (Se debe indagar si el recurso humano es suficiente a lo largo del año, o si hay épocas pico de solicitudes donde el recurso sea insuficiente, y si se generan atrasos en la prestación del servicio y gestión del trámite por esa insuficiencia. También indagar sobre competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes) necesarias para llevar a cabo en tiempo y forma el trámite, y la capacitación que han tenido para desarrollarlas).

B19. ¿Cómo se asigna/ distribuye el recurso financiero del programa entre las entidades autorizadas? [Banhvi] (Indagar en el criterio de asignación que se utiliza).

B20. ¿Cómo la asignación/ distribución del recurso financiero del programa entre las entidades autorizadas tiene efectos en los resultados del Fosuvi? [Banhvi]

B21. ¿Cómo se asigna el recurso financiero del Fosuvi en las entidades autorizadas a los diferentes tipos de programas? [Banhvi y EA]

(Indagar si la asignación es primero entrar primero en salir, si es por bono ordinario, proyecto, artículo 59, o por población atendida [regular, persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, persona en emergencia, extrema necesidad o asentamientos informales], o por otro criterio).

B22. ¿Cómo la asignación del recurso financiero del Fosuvi en las entidades autorizadas a los diferentes tipos de programas tiene efecto en las solicitudes en espera, atrasadas o del todo no tramitadas? [Banhvi y EA]

(Considerar fortalezas y debilidades en términos de tiempo, trazabilidad, calidad y toma de decisiones; así como, situaciones dadas por caídas del sistema, pérdida de información, problemas de acceso, actualización, entre otros. Ahondar en si el sistema es centralizado y en las opciones de uso de cada uno de los usuarios en el proceso).

B23. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del Sistema de vivienda (registro de expedientes en línea), en relación con el proceso de bonos de vivienda y proyecto de vivienda? [Banhvi y EA]

B24. ¿Cuáles fueron los canales de difusión, cobertura y población meta de las campañas de información realizadas por el Fosuvi del 2017 al 2021? [Banhvi]

(Interesa determinar si las campañas de información están llegando efectivamente a toda la población que ha recibido bono o que lo pueden tramitar [regular, persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, persona en emergencia, extrema necesidad o asentamientos informales]).

SECCIÓN C. CALIDAD

Al final de cada pregunta se indica entre corchetes los actores a quienes va dirigida.

C1. ¿Cómo mide la calidad del servicio brindado a la población beneficiaria y la calidad constructiva de las viviendas? [Banhvi, EA, Empresas Desarrolladora-Constructoras]

(Considerar bono ordinario, artículo 59 y proyecto de vivienda).

C2. ¿Cómo mide la satisfacción de las personas beneficiarias respecto al trámite del bono y la vivienda obtenida o remodelada? [Banhvi, EA, empresas desarrolladoras-constructoras]

(Considerar bono ordinario, artículo 59 y proyecto de vivienda).

C3. En su opinión, ¿en qué medida el proceso de trámite de bono de vivienda y de proyecto de vivienda, se adecua a las necesidades de la población meta? [Todos los actores]

(Se debe ahondar en el proceso no solo en el resultado, y cómo ese proceso se adecua a las necesidades y requerimientos de las diferentes personas en la población meta: regular, persona adulta mayor, persona con discapacidad, persona indígena, persona en emergencia, extrema necesidad o asentamientos informales. Se debe profundizar en el tema de si las personas pueden acceder fácilmente al proceso para bono de vivienda ordinario, artículo 59 y proyecto de vivienda y qué debería mejorarse).

C4. ¿Cuáles son las principales quejas que recibe sobre el bono de vivienda individual y proyecto de vivienda, con qué frecuencia y por qué medio? [Banhvi, EA, empresas desarrolladoras-constructoras]

(Indagar si hay alguna población que se queje más que otra, cuáles son las quejas frecuentes, cómo se tramitan y toman medidas correctivas).

C5. ¿Cómo valora la calidad del trámite realizado por los otros actores que intervienen en el proceso y en qué medida esto afecta sus actividades? [Todos los actores]

(Indagar por todos los actores, según corresponda: Banhvi, entidades autorizadas, empresas desarrolladoras-constructoras, municipalidades, CFIA, CNE. Aquí se busca profundizar en la relación cliente-proveedor interno y cómo las actividades el actor entrevistado se ven afectadas por los demás).

SECCIÓN D. CIERRE

D1. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar su diseño?

(Indicar retos o ejemplos puntuales).

D2. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar su implementación?

(Indicar retos o ejemplos puntuales).

D3. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar sus resultados?

(Indicar retos o ejemplos puntuales).

D4. ¿Le gustaría tratar otro tema respecto al Fosuvi?

Instrumento 6. Entrevista semiestructurada⁷⁶: dirigida a personas que recibieron los productos del programa entre 2017-2021.

Aplicación: llamada telefónica

Tiempo estimado de aplicación: estimar mediante el pilotaje.

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva de la población beneficiaria del Fosuvi.

Presentación

Buen día. Mi nombre es _____.

() LA PERSONA QUE ENTREVISTA DEBE LEER ESTA SECCIÓN A LAS PERSONAS ANTES DE INICIAR LA ENTREVISTA*

Le estoy llamando del CICAP, de la Universidad de Costa Rica, porque estamos evaluando el programa que otorga los bonos de vivienda en familias que lo recibieron en los últimos años.

Toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y anónima, NO pediremos su nombre, ni información privada.

Su participación es voluntaria y no se dará un pago por responder. Hacer la encuesta le tomará ____ aproximadamente. Cualquier duda, puede contactarse al número de CICAP y contacto del ET.

¿Usted fue la persona que tramitó el bono de vivienda?

SÍ NO Contacto actual de la persona que lo tramitó (sin nombre, solo teléfono celular): _____ **(FIN)**

¿Está de acuerdo en que le hagamos esta entrevista?

SÍ NO **FIN**

INFORMACIÓN GENERAL

I1. Cuando recibió el bono de vivienda, ¿se trasladó de lugar de residencia?

(Si la persona responde que sí, hacer la pregunta I2. Si la persona responde que no, pasar a la pregunta I3).

I2. Antes de recibir el bono, ¿dónde vivía? _____

I3. ¿Es usted jefe(a) de familia? _____

⁷⁶ El instrumento de una entrevista semiestructurada está diseñado para ser utilizado de forma tal que quien entreviste, conduzca la conversación con la persona entrevistada; de manera que se proporciona información adicional posterior a las preguntas -en donde se considere necesario- para la profundización de temas de interés en el marco de esta evaluación. Asimismo, la persona entrevistadora puede discriminar preguntas que, por el perfil de la persona informante, no corresponda plantearle.

SECCIÓN A. PERTINENCIA, EFICIENCIA, CALIDAD E IMPACTO

A1. Antes de recibir el bono, ¿cuáles eran las situaciones con respecto a la vivienda que se tenían en su familia?

(En caso de ser requerido, orientar a la persona a pensar si el sexo, la edad, las condiciones de discapacidad, la ubicación geográfica y otros eran factores que incidían en exacerbar dichas situaciones problema. Consultar si todas estas situaciones se resolvieron en su totalidad, parcialmente o persisten; también si se generaron nuevos problemas).

A2. ¿Cómo se enteró del bono de vivienda?

(Interesa conocer quien le proporcionó información, el medio por el cual la obtuvo).

A3. Cuando tramitó su bono, ¿tenía claros los requisitos para obtenerlo?

(Indagar con la persona si los requisitos estaban claros desde antes de solicitar el bono y cuáles fueron de su conocimiento hasta el momento de acercarse a la entidad autorizada; y si le explicaron cómo cumplirlos).

A4. Cuando realizó el trámite del bono de vivienda, ¿qué dificultades tuvo para conseguir los requisitos solicitados?

(Las dificultades pueden ser en términos de costo, tiempo, accesibilidad u otra, y si tuvo ayuda adicional).

A5. Cuando realizó el trámite del bono de vivienda, ¿cómo fue su experiencia durante el trámite, en relación con: 1) la duración del trámite, 2) la claridad de la información que le brindaron y 3) el trato que recibió al realizarlo?

(Con esta pregunta se busca conocer la satisfacción de la persona beneficiaria respecto al servicio y sus razones. Se debe valorar si la persona considera su experiencia como positiva, parcialmente positiva o negativa, y cuál es su nivel de satisfacción de 1 -mínimo- a 5 -máximo-).

A6. ¿Qué le hubiera gustado que fuera diferente del trámite de bono de vivienda?

(Con esta pregunta se busca conocer los elementos del proceso que generaron satisfacción o insatisfacción, como el tiempo del trámite, la facilidad para hacerlo, la claridad de la información, la amabilidad en la atención, entre otros).

A7. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con el monto del bono que obtuvo y por qué?

(Con esta pregunta se busca conocer la satisfacción de la persona beneficiaria respecto al producto (monto del bono) y sus razones. Se debe identificar cuál es su nivel de satisfacción de 1 -mínimo- a 5 -máximo-).

A8. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con el estado de la vivienda que logró obtener con el bono (compra, construcción, ampliación o remodelación)?, y ¿por qué?

(Con esta pregunta se busca conocer la satisfacción de la persona beneficiaria respecto al producto (solución de vivienda o estado de la vivienda), la calidad de este y sus razones. Se debe identificar cuál es su nivel de satisfacción de 1 -mínimo- a 5 -máximo-)

A9. De manera general, ¿cuáles condiciones de vida del hogar mejoraron, se mantuvieron o empeoraron después de recibir el bono de vivienda?

(Nombrar ejemplos, como el acceso a centros educativos, acceso a fuentes de empleo, acceso a centros médicos, acceso a transporte público, acceso a espacios recreativos, a centros de abastecimiento, acceso a internet, estado de salud de los integrantes del grupo familiar, ingresos familiares, seguridad contra robos o asaltos, protección contra inundaciones o deslizamientos).

Condiciones de vida que mejoraron:

Condiciones de vida que se mantuvieron:

Condiciones de vida que empeoraron:

SECCIÓN B. CIERRE

B1. ¿Le gustaría tratar otro tema?

Instrumento 7. Entrevista semiestructurada⁷⁷: dirigida a personas funcionarias (tomadoras de decisiones) del MIVAH y del Banhvi

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva del ente rector en materia de vivienda y desarrollo urbano y del ejecutor del Fosuvi.

(*) LA PERSONA QUE ENTREVISTA DEBE LEER ESTA SECCIÓN A LAS PERSONAS ANTES DE INICIAR LA ENTREVISTA

⁷⁷ El instrumento de una entrevista semiestructurada está diseñado para ser utilizado de forma tal que quien entreviste conduzca la conversación con la persona entrevistada; de manera que se proporcione información adicional posterior a las preguntas -en donde se considere necesario- para la profundización de temas de interés en el marco de esta evaluación. Asimismo, la persona entrevistadora puede discriminar preguntas que, por el perfil de la persona informante, no corresponda plantearle.

Buenos días / buenas (tardes o noches). Mi nombre es _____, evaluador(a) del CICAP y del IICE de la Universidad de Costa Rica; como es de su conocimiento, estamos evaluando el Programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos.

Esta evaluación se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación y su objetivo es “Evaluar el programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa”-Fosuvi estratos 1 y 2”.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación.

Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

¿Está de acuerdo con que realicemos esta entrevista?

SÍ NO **FIN DE LA ENTREVISTA**

Para efectos de registro ¿Me permiten grabar el audio de la entrevista?

SÍ NO

Modalidad de aplicación: presencial o virtual (Zoom o Teams).

Tiempo de aplicación: ____ hora.

Fecha: _____

Nombre de la persona entrevistada: _____

Cargo que ocupa: _____

SECCIÓN A. PERTINENCIA

A1. Desde su perspectiva en los últimos cinco años, ¿cuáles son las problemáticas más significativas en materia de vivienda en Costa Rica?

(Ahondar con la persona entrevistada respecto a las razones que explican el déficit de vivienda en Costa Rica).

A1a. Dentro de estas problemáticas, ¿cuáles son las necesidades de la población objetivo del Fosuvi?

(Ahondar con la persona entrevistada respecto a las que se consideran como situaciones violatorias de derechos, así como las razones que median para que prevalezcan a pesar de existir atención estatal y si entre 2017-2022 estas han variado).

A2. De acuerdo con lo anterior, ¿de qué manera el Fosuvi propone resultados concretos para atender dichas problemáticas y necesidades de la población objetivo?

(Solicitar a la persona entrevistada que brinde ejemplos de los resultados del Fosuvi y a cuáles problemas y necesidades responde. Asimismo, si los insumos, actividades y productos están orientados de manera clara a la generación de los resultados).

A3. Desde el quehacer y responsabilidades de (MIVAH o Banhvi, según corresponda para la persona entrevistada) con el programa, ¿de qué manera los roles y relaciones entre los actores que implementan y gestionan el Fosuvi y los actores tomadores de decisiones (en esferas más amplias) inciden en el logro de los resultados propuestos en esta intervención? *(Si bien es cierto en la implementación y en la gestión también se toman decisiones, interesa más allá de este ámbito, indagar respecto a las relaciones de estos con otras instancias tomadoras de decisión).*

A4. Considerando su conocimiento respecto al Fosuvi:

¿De qué manera se realiza el seguimiento y el monitoreo de este programa?
(Indagar si conocen indicadores que concretamente posibiliten la medición de resultados / establecimiento de las metas del programa; alineación con PNDIP, así como sobre mecanismos de seguimiento y monitoreo entre actores del Fosuvi, principalmente con las entidades autorizadas).

¿Cómo se selecciona a la población objetivo?

¿Son congruentes los requisitos para acceder al bono de vivienda respecto a las particularidades de la población objetivo?
(Profundizar en función de las necesidades y características de la población objetivo, especialmente de aquellas que forman parte de los estratos 1 y 2).

¿De qué manera los mecanismos de elegibilidad establecidos aseguran la selección de la población objetivo?
(Indagar cómo se ha abordado la problemática de las filtraciones y si, desde el diseño del programa, los mecanismos de elegibilidad establecidos las posibilitan. En caso de que la respuesta sea positiva, profundizar en qué concretamente está generando las filtraciones y cómo puede solventarse).

¿Cómo se difunde información a su población objetivo?
(El énfasis de esta pregunta es a nivel del diseño: indagar si el establecimiento de temas, formatos y responsables de la difusión de información están estipuladas a este nivel o si es algo que se define en la implementación)

A5. Desde su perspectiva y considerando que el Estado costarricense se ha comprometido con la Agenda 2030, ¿cómo el Fosuvi aporta al logro de los ODS?
(Interesa conocer si en la planificación del programa se ha incorporado explícitamente ese aporte a los ODS; solicitar ejemplos concretos de cómo esta alineación se expresa en el diseño, en la implementación y su visibilidad en los resultados -en donde sea posible-).

SECCIÓN B. EFICIENCIA Y CALIDAD

B1. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las fortalezas de operar el Fosuvi, a través de un modelo de banca de segundo piso, a nivel de procesos, recursos, eficiencia y calidad?

(Enfocarse en la parte operativa del programa: proceso, recursos, eficiencia y calidad).

B2. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las debilidades de operar el Fosuvi, a través de un modelo de banca de segundo piso, a nivel de procesos, recursos, eficiencia y calidad?

(Enfocarse en la parte operativa del programa: proceso, recursos, eficiencia y calidad).

B3. ¿Cuáles son las buenas prácticas en la interacción (comunicación, coordinación y realimentación) entre los actores que intervienen en la operación del Fosuvi?

(Enfocarse en las actividades de interacción y los medios a través de los cuales se da. Considerar todos los actores: EA, CNE, IMAS, CFIA, personas beneficiarias)

B4. ¿Cuáles son los retos en la interacción (comunicación, coordinación y realimentación) entre los actores que intervienen en la operación del Fosuvi?

(Enfocarse en las actividades de interacción y los medios a través de los cuales se da. Considerar todos los actores: EA, CNE, IMAS, CFIA, personas beneficiarias).

B5. A nivel de procesos, ¿interactúa el Fosuvi con algún otro programa institucional?

(Dentro del sector vivienda y fuera de este indagar sobre cómo es esa interacción con otros programas, si se da por flujos de información, porque se comparten recursos, o porque tiene un rol específico en el proceso, entre otros. En cualquier caso, especificar en detalle cómo es esa interacción y el por qué).

B6. ¿Debería el Fosuvi interactuar con otros actores, además de los indicados en la normativa?, y ¿por qué?

(Indagar sobre otros actores, además los mencionados en normativa, con los que el programa requiere interactuar por necesidad o que incluso ya lo está haciendo y la razón de esta interacción).

B7. Entre enero 2017 y diciembre 2021, ¿cómo ha afectado la disponibilidad de los recursos del subsidio para la atención de la población objetivo?

(Indagar sobre los eventos que han afectado la disponibilidad de recurso financiero para atender a la población meta del fondo en los últimos años y qué acciones específicas se han tomado para mitigar la situación).

B8. Según su experiencia, ¿cuáles son los factores que inciden sobre el bajo volumen de colocación de bonos de vivienda del programa RAMT (reparación, ampliación, mejora o terminación de casa propia)?

(Indagar sobre factores de proceso, recursos, coordinación, difusión de información u otros que puedan incidir en el bajo porcentaje de colocación RAMT).

B9. Según su experiencia, ¿cuáles son las principales causas de posibles filtraciones en el programa?

(Indagar sobre los motivos que llevan a dar el subsidio a personas que no son parte de población meta del Fosuvi. Plantear pregunta en función de lo que haya respondido la persona en la pregunta A4).

B10. ¿Cuáles son los aspectos que se deben mejorar en el caso de los bonos de emergencia?

(Indicar aspectos de mejora y ejemplos puntuales)

SECCIÓN C. CIERRE

C1. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar su diseño?

(Indicar retos o ejemplos puntuales)

C2. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar su implementación?

(Indicar retos o ejemplos puntuales)

C3. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta Fosuvi para mejorar sus resultados?

(Indicar retos o ejemplos puntuales)

C4. ¿Le gustaría tratar otro tema respecto al Fosuvi?

Instrumento 8. Guía grupo focal: dirigido a personas funcionarias de las municipalidades y grupos organizados

Tiempo estimado de aplicación: 2 horas.

Objetivo: recuperar información de fuentes primarias respecto a la adecuación del diseño del programa, su eficiencia y calidad desde la perspectiva de las municipalidades y los grupos organizados.

() LA PERSONA QUE FACILITA DEBE LEER ESTA SECCIÓN A LAS PERSONAS ANTES DE INICIAR EL GRUPO FOCAL*

Presentación:

Esta evaluación se realiza en el marco de la Agenda Nacional de Evaluación y su objetivo es “Evaluar el programa de atención del déficit habitacional para la población de escasos recursos económicos a nivel de diseño, procesos y resultados generando evidencia que sustente la toma de decisiones para la mejora del programa –Fosuvi estratos 1 y 2-”.

Es importante indicarle que toda la información que nos proporcione es de carácter confidencial y de uso exclusivo para este proceso; los resultados serán dados a conocer de forma agregada, nunca de manera individual y serán de uso propio de quien contrató esta evaluación.

Asimismo, su participación es voluntaria, por lo que no recibirá ningún tipo de pago, beneficio o compensación.

¿Están de acuerdo en participar de este grupo focal?

SÍ NO **FIN**

¿Están de acuerdo con que grabemos la sesión?

SÍ NO

SECCIÓN A. PERTINENCIA

A1. Problemáticas más significativas en materia de vivienda:

- Municipalidades: ahondar en necesidades y déficit de vivienda en los cantones y el rol de las municipalidades en la definición de prioridades locales y nacionales.

¿De qué manera los bonos de vivienda y los proyectos de vivienda generan resultados orientados a resolver estas problemáticas?

- Grupos organizados: desde su experiencia acompañando a las familias, ¿cuáles son las principales necesidades de las familias en materia de vivienda?

¿De qué manera los bonos de vivienda y los proyectos de vivienda generan resultados orientados a resolver estas problemáticas?

A2. Relación entre actores involucrados con el Fosuvi:

- Municipalidades: indagar sobre las formas en que la municipalidad se articula e interacciona (coordinación, comunicación y retroalimentación) con instancias como el Banhvi, el MIVAH y otros actores clave para el trámite de un bono de vivienda (A y A, CNE, grupos organizados, etc.).

- Grupos organizados: desde su experiencia, ¿cómo los grupos organizados se articulan e interaccionan (coordinación, comunicación y retroalimentación) con otros actores (EA, municipalidades, MIVAH, Banhvi, otros).

A3. Selección de población objetivo:

- Municipalidades: indagar si desde las municipalidades se conoce cómo se selecciona la población objetivo, los requisitos para acceder al bono y si conocen cómo las personas se enteran del bono de vivienda y sus diferentes modalidades.

- Grupos organizados: ¿cómo se selecciona la población objetivo, los requisitos para acceder al bono y el rol de los grupos organizados en este proceso?

SECCIÓN B. EFICIENCIA

- Municipalidades:

¿Cuáles son los trámites municipales para un proyecto de vivienda (individual o desarrollo de varias viviendas) y los plazos establecidos para estos?

¿En los trámites mencionados, hay diferencia en su ejecución para proyecto de interés social? Por ejemplo, tiempos más reducidos, coordinación con alguna instancia, seguimiento específico.

¿En los trámites mencionados, hay diferencia en su ejecución para proyecto de vivienda de casos de emergencia?

Desde el rol de la municipalidad ¿cuáles son las principales problemáticas que se presentan en los proyectos de vivienda? (Sea durante la solicitud de permisos, la construcción y la entrega).

¿Cuál es la mayor dificultad de la población y de las empresas desarrolladoras en los trámites anteriores?

- **Grupos organizados:**

¿Cuál es el rol de los grupos organizados en el proceso de trámite del bono de vivienda, tanto para casos individuales como para proyectos?

Como grupo organizado, ¿qué información recibe sobre el bono de vivienda y qué información entrega a las potenciales personas beneficiarias?

En su opinión, ¿en qué medida el proceso de trámite de bono de vivienda y de proyecto de vivienda se adecua a las necesidades de la población meta?

¿Conocen el programa de bonos RAMT? En su opinión, ¿por qué la población casi no solicita este bono?

SECCIÓN C. CIERRE

- Municipalidades:

¿Qué cambiaría para mejorar el servicio brindado y los trámites de la municipalidad requeridos para el proceso de otorgamiento del permiso de construcción, tanto para casos de bono como para los proyectos de vivienda?

- Grupos organizados:

¿Qué considera que se debe mejorar en el proceso de trámite los bonos de vivienda y de manera general en el programa?

Anexo 22. Posibles vinculaciones entre el diseño del FOSUVI y los ODS

Al revisar los 17 ODS, sus metas (anexo digital ODS_cotejo), se identifica que esta intervención podría **aportar al logro del ODS 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo**, en tanto se incorporen indicadores que posibiliten medir la contribución del BFV otorgado a los estratos 1 y 2, respecto a:

1.1.1 Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de pobreza, desglosada por sexo, edad, situación laboral y ubicación geográfica (urbana o rural).

1.2.1 Proporción de la población que vive por debajo del umbral nacional de pobreza, desglosada por sexo y edad.

1.2.2 Proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza, en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.

1.3.1 Proporción de la población cubierta por sistemas o niveles mínimos de protección social, desglosada por sexo, distinguiendo entre los niños, los desempleados, los ancianos, las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas, los recién nacidos, las víctimas de accidentes de trabajo, los pobres y los vulnerables.

1.5.2 Pérdidas económicas directas atribuidas a los desastres en relación con el producto interno bruto (PIB) mundial.

1.5.3 Número de países que adoptan y aplican estrategias nacionales de reducción del riesgo de desastres en consonancia con el Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030.

1.5.4 Proporción de gobiernos locales que adoptan y aplican estrategias locales de reducción del riesgo de desastres en consonancia con las estrategias nacionales de reducción del riesgo de desastres.

1.b.1 Proporción de los gastos públicos periódicos y de capital que se dedica a sectores que benefician de forma desproporcionada a las mujeres, los pobres y los grupos vulnerables.

Aunado a ello, podrían incorporarse indicadores para medir la atribución del BFV otorgado a los estratos 1 y 2, respecto a:

1.4.1 Proporción de la población que vive en hogares con acceso a los servicios básicos.

1.4.2 Proporción del total de la población adulta con derechos seguros de tenencia de la tierra que posee documentación reconocida legalmente al respecto y considera seguros sus derechos, desglosada por sexo y tipo de tenencia.

Asimismo, el Fosuvi podría **aportar al logro del ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades**, en tanto se incorporen indicadores que posibiliten medir la contribución del BFV otorgado a los estratos 1 y 2, respecto a:

3.9.1 Tasa de mortalidad atribuida a la contaminación de los hogares y del aire ambiente.

3.9.2 Tasa de mortalidad atribuida al agua insalubre, el saneamiento deficiente y la falta de higiene (exposición a servicios insalubres de agua, saneamiento e higiene para todos (WASH)).

En cuanto podría valorarse la pertinencia de vincular al Programa con el **ODS 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas**, mediante su contribución del BFV otorgado a los estratos 1 y 2, respecto a:

5.a.2 Proporción de países cuyo ordenamiento jurídico (incluido el derecho consuetudinario) garantiza la igualdad de derechos de la mujer a la propiedad o el control de las tierras.

Por su parte, el otorgamiento del BFV en familias de los estratos 1 y 2, podría contribuir al logro del ODS 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, el ODS 7. **Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos, y el ODS 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación**, específicamente respecto a:

- 6.1.1 Proporción de la población que utiliza servicios de suministro de agua potable gestionados sin riesgos.
- 6.2.1 Proporción de la población que utiliza servicios de saneamiento gestionados sin riesgos, incluidas instalaciones para el lavado de manos con agua y jabón.
- 6.3.1 Proporción de aguas residuales tratadas de manera adecuada.
- 7.1.1 Proporción de la población que tiene acceso a la electricidad.
- 9.1.1 Proporción de la población rural que vive a menos de 2 km de una carretera transitable todo el año.
Ahora bien, como se indicó en el informe de esta evaluación, actualmente el diseño del Fosuvi, mediante el PNDIP 2019-2022, se vincula explícitamente con el logro del **ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles**. Sin embargo, se observa que podría cuantificarse la contribución de los BF respecto a:
- 11.2.1 Proporción de la población que tiene fácil acceso al transporte público, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad.
- 11.3.1 Relación entre la tasa de consumo de tierras y la tasa de crecimiento de la población.
- 11.6.1 Proporción de desechos sólidos urbanos recogidos periódicamente y con una descarga final adecuada respecto del total de desechos sólidos urbanos generados, desglosada por ciudad.
- 11.7.1 Proporción media de la superficie edificada de las ciudades que se dedica a espacios abiertos para uso público de todos, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad.
- 11.a.1 Proporción de la población residente en ciudades que aplican planes de desarrollo urbano y regional que tienen en cuenta las previsiones demográficas y las necesidades de recursos, desglosada por tamaño de ciudad.
- 11.b.1 Número de países que adoptan y aplican estrategias nacionales de reducción del riesgo de desastres en consonancia con el Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030.
Por último, en el **ODS 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas**, podría incorporarse la medición de la atribución del Fosuvi, respecto a:
- 16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos.
- 16.7.2 Proporción de la población que considera que la adopción de decisiones es inclusiva y responde a sus necesidades, desglosada por sexo, edad, discapacidad y grupo de población.

