



**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**



# Indice

Presentación .....	5
Estructura de la Organización .....	7
Mensaje de la Presidencia de Junta Directiva .....	9
Mensaje de la Gerencia General .....	11
Arranque de una etapa de crecimiento .....	15
Colocación de créditos y captaciones .....	16
Fondo de Garantías y Administración de Fideicomisos .....	17
Planificación Institucional .....	21
Análisis financiero bajo el enfoque de riesgos .....	22
Supervisión de Entidades Autorizadas .....	22
Calificación de entes supervisores y fiscalizadores .....	23
Pago de bonos de vivienda .....	27
Un servicio al cliente acorde con los tiempos .....	33





# Presentación

**D**urante el año 2004 la Junta Directiva, la Administración Superior y demás funcionarios del Banco Hipotecario de la Vivienda aunaron esfuerzos para consolidar aspectos relevantes para la entidad, como su estabilidad financiera, la gestión administrativa, las captaciones, el otorgamiento de créditos como banco de segundo piso, administración de fideicomisos, supervisión del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y el aporte social por medio del Fondo de Subsidios para la Vivienda.

Como producto de estas acciones a lo largo de todo el 2004, el BANHVI mantuvo una situación financiera y administrativa estable, así reflejada en los Estados Financieros y reconocida por los organismos supervisores(SUGEF) y fiscalizadores (Contraloría General de la República).

Paralelamente se trabajó en hacer más eficiente y transparente la administración del Fondo de Subsidios para la Vivienda a través del cual se financiaron más de 11 mil unidades habitacionales para familias costarricenses de bajos ingresos.

La presente Memoria, de conformidad con lo expuesto en el artículo 33 de la Ley de 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y sus reformas, recoge, de manera escrita y gráfica, el trabajo realizado durante el año 2004, por el Banco Hipotecario de la Vivienda y como se logró cumplir con las metas propuestas.

# Estructura de la organización

## Junta Directiva

Helio Fallas Venegas

Presidente

Guillermo Carazo Ramírez

Vicepresidente

Yessenia Calderón Solano

Directora

Eugenia Zamora Chavarría

Directora

Hubert Solano Herrera

Director

Belisario Solís Mata

Director

Juan José Mora Rivera

Director

David López Pacheco

Jefe, Secretaría de Junta Directiva

## Dirección Superior

Donald Murillo Pizarro

Gerente General

Luis Fernando Céspedes Jiménez

Subgerente General

Rodolfo Hernández Sibaja

Auditor Interno

## Directores de Área

Margoth Campos Barrantes

Directora Administrativa Financiera

Alejandro Bejarano Castillo

Director Supervisión de Entidades

Tricia Hernández Brenes

Directora Fondo Nacional de Vivienda

Juan de Dios Rojas Cascante

Director Fondo de Subsidios para la Vivienda

## Unidades Asesoras

Rodolfo Mora Villalobos

Jefe, Asesoría Legal

Magaly Longan Moya

Jefa, Unidad de Planificación

Ronald Espinoza Ávila

Jefe, Unidad de Comunicaciones

## Departamentos

Oscar Hidalgo González

Jefe, Departamento de Informática

Eduardo Quesada González

Jefe, Departamento Financiero Contable

Alexis Solano Montero

Jefe, Departamento de Análisis y Control

Marcela Pérez Valerín

Jefa, Departamento Administración de Fideicomisos

# Mensaje de la Presidencia de Junta Directiva

Calidad, ética, transparencia y humanismo son los ejes sobre los que he realizado mi labor para garantizar el manejo eficiente de los recursos públicos en el Sector Vivienda y Asentamientos Humanos, del cual he tenido el honor y responsabilidad de ser el jerarca, durante los últimos tres años.

Con el apoyo del señor Presidente de la República, Dr. Abel Pacheco de la Espriella, hemos trabajado arduamente durante este tiempo por consolidar este Sector y ofrecerle al país una política de vivienda y asentamientos humanos integral que vaya más allá de un gobierno, con el fin de asegurar que las familias más necesitadas y las que pertenecen a la clase media puedan acceder en forma más efectiva a recibir “Algo más que un techo digno”, como dice el lema bajo el que hemos trabajado durante mi gestión.

La tarea no ha sido fácil, pero gracias a un trabajo conjunto entre el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, el Banco Hipotecario de la Vivienda y las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda se ha dado un giro importante al Sector, con el fin de que se enfocaran en los objetivos para los que fueron creados y sentar las bases de su desarrollo hacia el futuro.

Hemos alcanzado logros importantes, en cuenta el haber conseguido que el BANHVI sea hoy una entidad sólida, consolidada, de momento, fuera del riesgo en que se encontraba hace tres años, que tiene sus finanzas y su administración en orden, que recibe las calificaciones positivas de los órganos supervisores (SUGEF) y fiscalizadores (Contraloría General de la República), así como de los auditores externos.

Además, el BANHVI ha hecho un aporte enorme al país, al entregar una gran cantidad de Bonos de Vivienda (más de 29.000 en el último trienio y cuyo destino han sido nuevas viviendas y reparaciones del parque habitacional del país), para financiar viviendas construidas con estándares de calidad que hemos ido mejorando día con día y que hoy nos permiten ver urbanizaciones y casas con mejores acabados y más servicios. Para este fin fue necesario implantar la Directriz 27 sobre “Especificaciones técnicas y lineamientos para la escogencia de tipologías arquitectónicas para la construcción de vivienda y obras de urbanización”.

Este trabajo, sumado a la mejora continua del servicio, al mejoramiento de los sistemas de control en la asignación de los

bonos de vivienda, a la actitud proactiva de los funcionarios, a la capacitación de beneficiarios en proyectos de vivienda para familias en extrema pobreza, sin duda ha desembocado en el sentido humanista que hemos querido darle al Sector Vivienda.

Igualmente - desde que esta tarea se reactivó en el 2002 - el BANHVI ha crecido en la colocación de créditos en entidades autorizadas del SFNV, las cuales a su vez canalizan estos recursos hacia familias que requieren construir o mejorar sus viviendas. No obstante, estimo, que aumentar el volumen de la cartera de crédito —que es su principal fuente de ingresos— y convertir esta tarea en objetivo estratégico del Banco, tal como la Ley lo expone, debe ser una de las prioridades esenciales para los próximos años.

El BANHVI debe convertirse en una verdadera institución de segundo piso, que sea capaz de liderar el desarrollo de un mercado hipotecario en el país. El futuro del Banco pasa por hacer de este trabajo una de sus principales razones de ser como entidad bancaria, de tal forma que pueda crear los mecanismos para acceder a los recursos de fondos de pensiones o de las Unidades de Desarrollo (UDs) para mejorar las condiciones del costo de sus captaciones y colocar sus recursos en condiciones más favorables y atractivas. En suma, que pueda mejorar sus niveles de participación en los mercados financieros nacionales e internacionales.

Estamos concientes de que esta es una tarea pendiente y en la que debemos poner todo nuestro empeño en los meses que vienen.

La labor realizada hasta ahora nos da satisfacción y a la vez nos obliga a consolidar las acciones emprendidas, que tienen como trasfondo la aplicación de una política integral de vivienda que permanezca en el largo plazo, y que se traduzca en una mejor calidad de vida para las familias costarricenses.

Agradezco el empeño que el Banco Hipotecario de la Vivienda ha puesto en hacer más eficiente, eficaz, transparente y humano todo su trabajo y el apoyo decidido que he recibido durante mi gestión para que quienes realmente lo necesitan vean realizado su sueño de tener un techo propio y digno.

**Helio Fallas Venegas**  
**Presidente de la Junta Directiva**

# Mensaje de la Gerencia General

Si hubiese que señalar el rasgo más sobresaliente de la labor del BANHVI en cada uno de los últimos tres años —en los que hemos entrado en una era de mejoramiento continuo— diríamos que mientras el 2002 fue el año de la reorganización y la estabilización de indicadores y, el 2003 el año de consolidación tanto en el área financiera como en el manejo de los fondos de vivienda existentes y en la toma de decisiones relevantes para dar sostenibilidad a la institución en el largo plazo, entonces, el 2004 lo debemos calificar principalmente como un período de desarrollo y arranque de una etapa de crecimiento.

En efecto, concientes de que al Banco Hipotecario de la Vivienda le corresponde la responsabilidad histórica de garantizar la oportuna canalización de recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda y del Fondo Nacional de Vivienda, así como la de organizar su sano funcionamiento financiero y administrativo, es que en el lapso de enero a diciembre de 2004, hemos dado prioridad a tareas tendientes a consolidar la buena situación financiera de la institución y los procesos de mejoramiento continuo en la gestión administrativa. De igual manera, a multiplicar cuantitativa y cualitativamente la entrega de bonos de vivienda para familias necesitadas y el otorgamiento de créditos de corto y de largo plazo a las entidades autorizadas.

El desarrollo experimentado por el BANHVI durante el 2004 se evidencia en la estructura del Balance de Situación que mejoró en cuanto a su capacidad de generación de recursos, incrementándose el margen entre sus activos productivos y sus pasivos con costos; asimismo, se continuó con la recuperación de activos de los fideicomisos, de cartera de créditos y del Ministerio de Hacienda. Lo anterior, en conjunto con las medidas de contención del gasto administrativo, que permitieron una disminución en términos reales de cerca de un 15% por debajo del límite máximo aprobado por la Contraloría General de la República (CGR), generó un incremento muy importante en los niveles de utilidades del Banco.

Estas condiciones, entre otras, posibilitaron obtener en el 2004 nuevamente un Dictamen de Auditores Externos “Limpio”, lo cual representa una de las principales cartas de presentación sobre la condición financiera y operativa del Banco, tanto a nivel de los supervisores (SUGEF), fiscalizadores (CGR), como del Gobierno de la República, inversionistas y el público en general.

Desde el punto de vista de la fiscalización ejercida por la SUGEF durante el año 2004, en cuanto al área cuantitativa, se mantuvo la condición de normalidad gracias fundamentalmente a las acciones ejecutadas y al seguimiento de las variables

condicionantes de la calificación individual. En el área de gestión, se logró alcanzar la condición de Normalidad, por la cual se había estado trabajando a nivel institucional desde el 2003 y que implicó un importante esfuerzo de coordinación entre todas las instancias y prácticamente de la totalidad del personal.

En el ámbito de la modernización, se dio un logro importante pues se formuló el Plan Estratégico Informático, que allana el camino para el desarrollo de una moderna plataforma tecnológica para este Banco. Por su parte, las labores de supervisión de las entidades del SFNV fueron asumidas con toda responsabilidad. Por iniciativa propia se elaboró y puso en práctica un nuevo esquema de trabajo, que involucra la figura del supervisor residente complementada con un modelo de análisis financiero, que permite un monitoreo riguroso y permanente de las actividades de las entidades autorizadas.

En el campo de la vivienda de interés social, durante el año que nos ocupa, la Administración sometió a consideración de la Junta Directiva la financiación de 34 proyectos habitacionales los cuales fueron aprobados. En total 11.568 familias del país, recibieron los recursos del Bono Familiar de Vivienda, cifra que supera en mucho lo actuado en los dos años precedentes y que sumada a la capacitación ofrecida a los beneficiarios del subsidio y a la supervisión de la calidad de las obras edificadas, son una muestra de la mejoría cuantitativa y cualitativa del aporte del BANHVI al país.

La labor ha sido intensa y se ha logrado más de lo que se hubiese esperado, dadas la alta regulación y rigidez del Sistema Financiero Nacional y las trabas burocráticas del Estado. Poco a poco se han ido superando obstáculos y hoy podemos afirmar que el BANHVI es más eficiente, moderno, tiene más claridad de sus metas a corto y largo plazo y responde adecuadamente a los objetivos para los que fue creado hace 18 años.

Esta tarea no hubiera sido posible sin el aporte de nuestros funcionarios, a quienes reconozco su empeño y expreso mi gratitud, pues con un trabajo constante, en ocasiones quizá inadvertido, han sabido interpretar las reformas y medidas que hemos emprendido, para acoplarse e incrementar su eficiencia y hacer del Banco una institución más ágil, moderna y rentable, sin dejar de atender el compromiso social, que le dio vida en 1986.

**Donald Murillo Pizarro**  
Gerente General



**Urbanización Nazareth, Siquirres**

# Arranque de una etapa de crecimiento

*En los últimos tres años la situación financiera del BANHVI ha mejorado progresivamente.*

Desde el punto de vista financiero, el 2004 se caracterizó por ser un período de desarrollo y el arranque de una etapa de crecimiento para el BANHVI, de ahí la alta prioridad que se dio a esta área en la institución, aunque lógicamente sin perder de vista la razón social para la que fue creada. En este período se continuaron los esfuerzos y acciones iniciados desde el 2002, tendientes a mejorar continuamente la posición financiera del Banco, tanto desde las perspectivas de corto plazo, como las de largo plazo.

El buen momento del Banco se aprecia en la estructura del Balance de Situación, que mejoró en cuanto a su capacidad de generación de recursos, incrementándose el margen entre sus activos productivos y sus pasivos con costos; asimismo, se continuó con la recuperación de activos de los fideicomisos, de cartera de créditos y del Ministerio de Hacienda, los cuales se utilizaron principalmente en la colocación en más cartera de créditos, como parte del proceso activo de intermediación financiera.

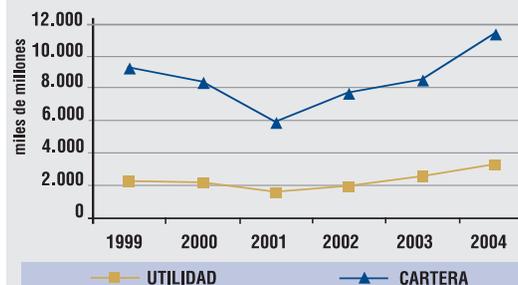
Lo anterior, en conjunto con las medidas de contención del gasto administrativo, que permitieron una disminución en términos reales en el volumen de los mismos e incluso manteniéndose en cerca de un 15% por debajo del límite máximo aprobado por la Contraloría General de la República (CGR), generó un incremento muy importante en los niveles de utilidades del Banco, reflejo directo de la mejoría sostenida en su situación financiera y que comparativamente con los niveles de generación de utilidades de los restantes bancos

estatales, nos ubica en el primer lugar en utilidades por colón de activos.

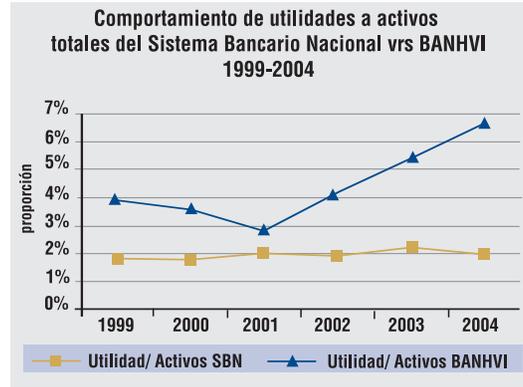
Esta situación se puede apreciar en el gráfico siguiente, del cual se extrae que hasta el año 2001, el BANHVI venía mostrando un deterioro en su capacidad de generación de utilidades, asociado en gran medida al descenso en la cartera de créditos, su principal fuente de ingresos y razón de ser como Entidad Bancaria. No obstante, medidas como una importante reactivación de la intermediación financiera, iniciadas durante el año 2002 y continuadas hasta la fecha (complementadas con la contención del gasto y aumento de otras fuentes de ingresos, ya descritas), han propiciado un incremento en los niveles de colocación de cartera de créditos y de utilidades, mejorando sensiblemente la situación financiera de la institución.

Con respecto al resto del Sistema Bancario Nacional (bancos públicos y privados, financieras, cooperativas, mutuales y casas de cambio) el BANHVI ha mantenido una relación de utilidades sobre activos totales siempre superior, no obstante el descenso observado hasta el año 2001, por las razones descritas anteriormente. A partir del 2001, y con más fuerza en el 2002, la reactivación de

**Comportamiento de utilidades y cartera bruta BANHVI 1999-2004**



la intermediación financiera y la generación de utilidades, ha ido incrementando esta relación, lo cual demuestra que se mantiene un nivel de generación de utilidades muy por encima del resto de entidades, lo que es evidencia de un importante crecimiento producto de una alta eficiencia en la generación, por parte de los activos.



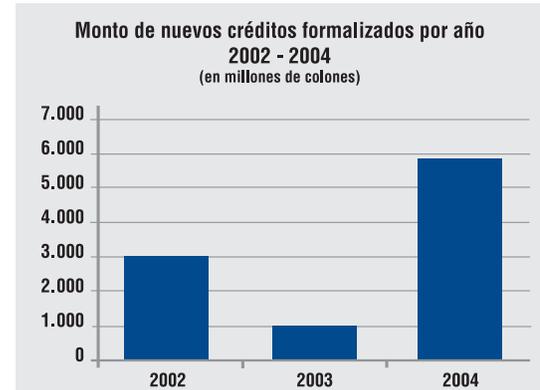
## Colocación de créditos y captaciones

*La colocación de los créditos de corto y largo plazo a las entidades autorizadas experimentó un repunte importante en el 2004.*

El avance del BANHVI se refleja también en el repunte que tuvo la colocación de créditos de corto y de largo plazo a las entidades autorizadas a través del Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI). Este fondo, cuyo objetivo es proveer recursos permanentes y del menor costo posible para la financiación de los programas habitacionales del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), reactivó la

colocación de créditos en el 2002, año en que tuvo un buen arranque y que dos años después experimentó un importante repunte.

Es así, como durante el año 2004, se formalizaron créditos de largo plazo a las entidades autorizadas por la suma de ¢6.600 millones. Adicionalmente, como parte de la gestión en el área de crédito, durante este año se recuperó por concepto de principal la suma de ¢1.199,0 millones, así como ¢1.194,2 millones por concepto de intereses. Dado lo anterior, el saldo de créditos desembolsados al final del año 2004 ascendió a ¢11.517,4 millones.



Para su operación, el FONAVI debe obtener recursos y canalizarlos a las entidades autorizadas a fin de que tanto el Banco como esas entidades mantengan una adecuada rentabilidad y capitalización de sus recursos, por lo que su estrategia se compone de dos áreas complementarias, la colocación y la captación de los recursos necesarios para ese financiamiento.

En función de lo anterior, durante el año 2004 se captaron los recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones del FONAVI y a los requerimientos de financiamiento de las entidades del SFNV en forma oportuna y en condiciones acordes con la situación interna y del mercado. Se manejó una cartera de captaciones cuyo saldo ascendió a ¢16.056,6 millones y US\$2,5 millones al término del año.

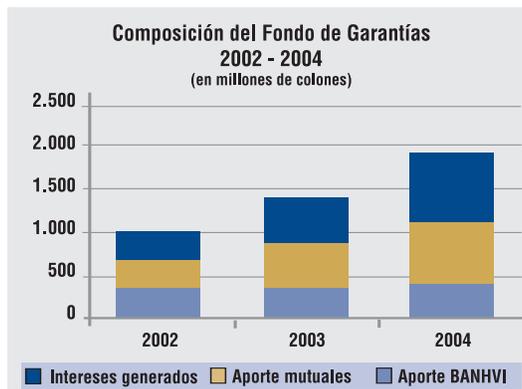
# Fondo de Garantías y Administración de Fideicomisos

*En el 2004 se hicieron aportes por ₡198,5 millones al Fondo de Garantías y se recuperaron ₡2.122 millones por la administración de fideicomisos.*

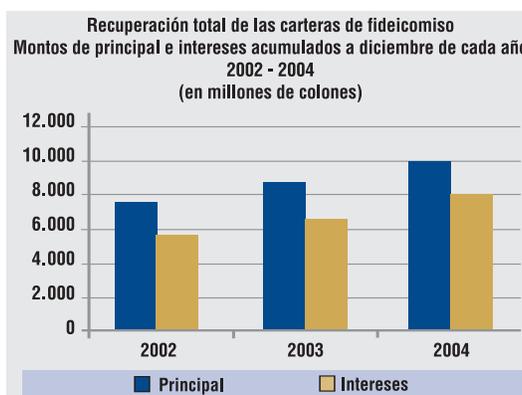
El BANHVI también administra y da seguimiento al Fondo de Garantías de los títulos valores emitidos por las entidades autorizadas del SFNV y propicia su consolidación mediante el control de la relación entre el riesgo de las entidades autorizadas y sus aportes al mismo.

Durante el periodo de referencia se mantuvo un estricto seguimiento a efecto de garantizar la correcta aplicación de los procedimientos actualmente establecidos para realizar el pago de los aportes al Fondo de Garantías, los cuales ascendieron ₡198,5 millones durante el año 2004. A continuación se presenta la composición del Fondo de Garantías donde se aprecia el crecimiento que ha tenido durante los últimos tres años.

En el área de Administración de Fideicomisos, durante el año 2004 se recuperó la suma de ₡2.122,8 millones por concepto de principal e intereses, con lo que al final del año el saldo de la cartera administrada por los fideicomisos asciende a ₡10.915 millones. El FONAVI dirige y controla las actividades relacionadas con la gestión administrativa, recuperación, liquidación y venta de los activos fideicometidos, recibidos por el BANHVI en dación en pago producto de liquidaciones de entidades del SFNV.



El buen desempeño del BANHVI también se aprecia en los cierres a diciembre de los últimos tres años de la recuperación total de las carteras de fideicomisos, montos que -incluyendo tanto principal como intereses- han venido en crecimiento en dicho periodo.





**Caso individual, Valverde Vega**



# Planificación institucional

*El trabajo en planificación fue clave para que el BANHVI alcanzará en el 2004 la calificación de normalidad en el área cualitativa por parte de la SUGEF.*

Dentro del área de planificación institucional, durante el periodo 2004 se consolidaron una serie de procesos para la formulación de los planes con los que el BANHVI ha venido trabajando en los últimos tres años y en los que se ha involucrado a casi la totalidad de funcionarios. Este trabajo fue clave para que la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en setiembre del 2004 otorgara a la institución una calificación de normalidad en el área cualitativa.

Entre los procesos que se consolidaron en el año de referencia están el de formulación de los planes anuales operativos para el periodo 2005, el seguimiento al cumplimiento del Plan Anual Operativo 2004, así como la formulación de las Matrices de Desempeño Institucional contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo.

Por otro lado, se inició el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional en conjunto con el Comité de Plan Estratégico y se formuló el Plan Estratégico Informático para el desarrollo de una moderna plataforma tecnológica en el Banco.

Otro de los logros alcanzados en el 2004 correspondió a las actualizaciones de los manuales de políticas y procedimientos, así como también - producto de un estudio técnico sobre los diversos procesos de trabajo asignados a las diferentes unidades de este Banco- se formuló el Manual de Organización que resume los

principales procesos ejecutados por cada una de la unidades del BANHVI, estructurados en procesos y subprocesos y clasificados según su naturaleza de apoyo, estratégico o funcional, su objetivo o propósito y el responsable.

Dentro del área de sistemas de información se ejecutó durante el año 2004 la formulación de un sistema de control de informes, para el cual se diseñó un mecanismo sistemático que controla y evalúa el cumplimiento en forma electrónica, de los diferentes informes que se generan en la institución para la Gerencia General y Junta Directiva. Este sistema sirve como herramienta importante para coadyuvar con la toma de decisiones.

Como parte de las mejoras que se aplicaron en el año de referencia de esta Memoria Institucional, el BANHVI definió un grupo de valores, que serán incorporados en el Plan Estratégico 2004-2007. Estos valores se definieron con el objetivo de apegar las operaciones del Banco a los principios básicos que mejor identifican a la institución. Los valores que se establecieron son: Servicio, Honestidad, Calidad, Eficiencia y Solidaridad y para definirlos se aplicó una encuesta a todos los colaboradores de la entidad.

## Análisis financiero bajo el enfoque de riesgos

*En el 2004 el BANHVI mostró niveles de riesgo normales o bajos, de acuerdo con los límites definidos en las Políticas de Riesgo y los fijados por normativa SUGEF.*

**D**urante el 2004 se llevó a cabo un seguimiento mensual a los indicadores de riesgos de mercado, producto de las variaciones de las tasas de interés que afectan al Patrimonio y el Margen de Intermediación; riesgo cambiario, riesgo de crédito y del riesgo de liquidez.

Asimismo, se le dio un seguimiento al comportamiento de las diferentes variables macroeconómicas, de forma tal que se visualizó su evolución, permitiendo medir la tendencia de cada variable y enfrentarla ante los resultados del análisis de cada indicador.

Los resultados reflejados a lo largo del 2004 mostraron niveles normales o bajos de riesgo, al encontrarse dentro de los límites de tolerancia definidos mediante las Políticas de Riesgo y los fijados por Normativa SUGEF.

A partir del último trimestre del 2004 se cuenta con una base de datos histórica superior a 12 meses de los diferentes indicadores, permitiendo un punto de comparación y patrón de comportamiento que permitirá para los próximos meses brindar un mayor ajuste a los límites de tolerancia ya establecidos, acorde a la situación particular del Banco y su entorno.

Esta información de riesgos ha sido el engranaje para la consolidación del Comité de Riesgos del Banco y para la formulación de los procedimientos de la gestión de riesgos, así como para la definición de los límites de tolerancia y las políticas de mitigamiento de la gestión de los riesgos de mercado, de liquidez y crédito

## Supervisión de Entidades Autorizadas

*Durante el 2004 tres nuevas entidades se incorporaron al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.*

**L**a supervisión de las entidades del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) se asumió con toda responsabilidad durante el 2004, gracias a un esquema de trabajo que involucra la figura del supervisor residente complementada con un modelo de análisis financiero, que permite un monitoreo riguroso y permanente de las actividades de las entidades autorizadas.

Este modelo se introdujo a partir del 2002, cuando se efectuaron una serie de modificaciones en el esquema de trabajo, lo que ha permitido realizar esta labor en forma eficiente y eficaz, identificar y mejorar no solo las deficiencias a lo interno del BANHVI, sino también en las entidades autorizadas, garantizando el cumplimiento de los acuerdos autónomos, normativa SUGEF aplicable, la canalización y el debido retorno de los recursos, entre otros.

Durante el 2004 el trabajo de supervisión creció ya que se incorporaron tres nuevas Entidades (Coopealianza R.L., Coopeservidores R.L. y Banca Promérica S.A.), lo que implicó, entre otros aspectos, labores de capacitación para los funcionarios de estas nuevas entidades.

Además, fue intervenido el Banco Elca S.A. por parte de la SUGEF, lo que llevó al BANHVI a tener una participación activa en las conciliaciones del saldo de crédito de las cuentas de FONAVI en la entidad intervenida y de la cuenta de fideicomisos administrados por el Banco Elca S.A, así como en la supervisión del destino de los recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI) que habían sido girados a esta entidad.

### Entidades Autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda 2004

#### Mutuales

- Mutual Alajuela de Ahorro y Préstamo
- Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo
- La Vivienda Mutual de Ahorro y Préstamo

#### Entidades bancarias

- Banco Nacional de Costa Rica
- Banca Promérica S.A
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Banco Crédito Agrícola de Cartago

#### Cooperativas

- Coopenae R. L.
- Concoocique R. L.
- Coopeservidores R. L.
- Coopealianza R. L.

#### Otras entidades

- Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
- Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica - Canadá.

## Calificación de entes supervisores y fiscalizadores

*Los auditores externos y la SUGEF ratificaron en el 2004 el buen momento por el que atraviesa el BANHVI.*

Las condiciones explicadas en los apartes anteriores, posibilitaron que al cierre del 2004 el BANHVI obtuviera nuevamente un Dictamen de Auditores Externos "Limpio", lo cual representa una de las principales cartas de presentación sobre la condición financiera y operativa del Banco, tanto a nivel de los supervisores (SUGEF), fiscalizadores (CGR), como del Gobierno de la República, inversionistas y el público en general.

Esta calificación implica un importantísimo respaldo para el mercado financiero en el cual el BANHVI coloca sus títulos valores, manteniendo abiertas las posibilidades de colocación dada la confianza que esta condición genera y reflejando el efecto de todas las medidas desarrolladas en los últimos años en procura de la mejora de la situación financiera del Banco, ante los organismos fiscalizadores y el público.

Desde el punto de vista de la fiscalización ejercida por la SUGEF a todos los intermediarios financieros --en cuanto al área cuantitativa-- durante el año 2004 se mantuvo la condición de normalidad gracias fundamentalmente a las acciones ejecutadas y al seguimiento de las variables condicionantes de la calificación individual.

Sin embargo, hubo dos situaciones externas que afectaron la calificación del Banco en la parte cuantitativa durante el año 2004:

1. La intervención del Banco Elca S. A., con el consecuente deterioro en la calidad de este deudor dada la cesación de pagos establecida por la interventoría. Este hecho afectó el Área de Calidad de Activos, generando una condición de irregularidad en los indicadores de Coeficiente de Morosidad y Pérdida Esperada sobre Cartera Total, durante algunos meses del segundo semestre del año. No obstante, la mejora en los niveles de colocación de cartera durante el último trimestre del año, posibilitó retornar el indicador de Pérdida Esperada sobre Cartera Total a una condición de Normalidad y por ende toda el área a la misma condición. El restante indicador será mejorado una vez que se posibilite la recuperación final de la acreencia, lo cual se espera lograr finalmente en el 2005, sin que se tengan perspectivas relevantes de eventuales riesgos de recuperación para este Banco.
2. El incremento acelerado en la inflación durante el año, principalmente en el segundo semestre, ha superado los niveles de rentabilidad del patrimonio, causando, no un bajo nivel de utilidades – que tal y como se ha mencionado,

relativamente es el más alto del Sistema Financiero Nacional–, sino más bien por el alto volumen de patrimonio, que genera una exigibilidad de un volumen mayor de utilidades. Esta condición más bien, en el fondo, corresponde a una importante fortaleza en la capacidad de generación de negocios, operaciones y recursos, pues es una especie de patrimonio “subutilizado” que permitiría un incremento muy importante, de varias veces sobre el nivel de operación actual.

En el plano cualitativo, es decir el área de gestión, en setiembre del 2004 se logró alcanzar la condición de Normalidad, por la cual se había estado trabajando a nivel institucional desde el año anterior. Esta tarea implicó un importante esfuerzo de coordinación entre todas las instancias y prácticamente de la totalidad del personal, para el desarrollo de diversas actividades y procesos a nivel de Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración de Personal, Sistemas de Control y Sistemas de Información Gerencial, entre otros.

En suma, podemos asegurar que el 2004 fue un año muy importante en la conclusión de procesos iniciados desde el 2002, tendientes a alcanzar la condición de normalidad en la calificación SUGEF, lo cual representa un logro trascendental en la gestión cuantitativa y cualitativa del Banco y que se ha reflejado en la mejora sustancial y solidez financiera.



Feria de Puertas Abiertas, Puntarenas

# Pago de Bonos de Vivienda

*11.568 familias de escasos recursos económicos obtuvieron -durante el 2004- una casa propia a través del financiamiento del bono familiar de vivienda.*

El Banco Hipotecario de la Vivienda es la única institución en el país facultada para aprobar el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda y es responsable de tramitar y calificar a las familias por medio de las entidades autorizadas, tal y como lo establece el Artículo 57 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Durante el 2004, el BANHVI continuó con el trabajo de verificar la correcta asignación del bono de vivienda y la calidad de las viviendas entregadas, así como evaluar, en el campo, el proceso constructivo de cada uno de los proyectos habitacionales aprobados por la Junta Directiva para atender -en forma prioritaria- a familias en situación de extrema necesidad, situaciones de emergencia o que viven en precarios.

Como resultado del trabajo a lo largo de este año, el BANHVI invirtió ¢30.114.9 millones en el otorgamiento de un total de 11.568 bonos de vivienda a familias de escasos recursos por medio de 15 entidades autorizadas.

## Bonos pagados e inversión 2004 (monto en millones)

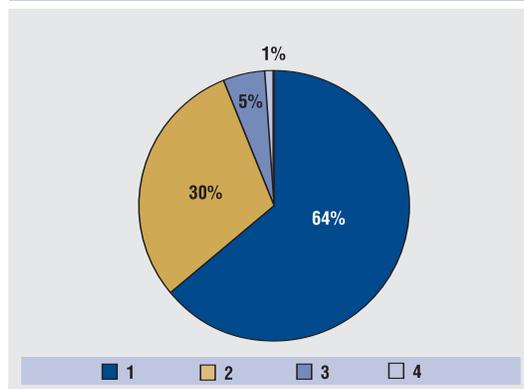
Número de bonos	Inversión
11.568	¢30.114.9

## Bonos pagados por estrato de ingreso

Durante el 2004 se mantuvo la proporción histórica de los últimos años de concentrar la mayor cantidad de bonos de vivienda en familias que se ubican en los dos primeros estratos de ingresos; con especial énfasis en las del primer estrato, las cuales representan el 64% de los bonos otorgados en el año. Las familias ubicadas en el segundo estrato representan un 30% del total, lo que significa que un 94% de todos los bonos otorgados en el periodo se dirigieron a familias con ingresos inferiores a ¢190.000 mensuales.

## Bonos pagados según estrato de ingreso 2004

Estrato	Nº Casos	Monto en millones
1	7,440	¢20,631.4
2	3,506	¢8,582.0
3	545	¢824.1
4	77	¢77.4
<b>Total</b>	<b>11,568</b>	<b>¢30,114.9</b>



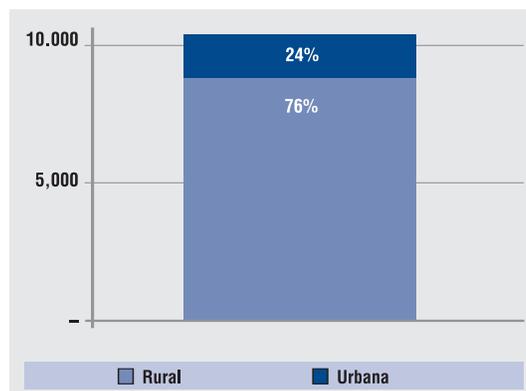
## Bonos pagados por zona geográfica

El mayor porcentaje de bonos de vivienda que se otorgaron durante el 2004, se entregó a familias que viven en la zona rural del país (un 76%), con el fin de mejorar la calidad de vida de los campesinos, fomentar el arraigo por la tierra y evitar las migraciones a la ciudad.

### Bonos pagados por zona geográfica 2004

(monto en millones)

Zona	Nº Casos	Monto
Rural	8,825	¢23,398.1
Urbana	2,743	¢6,716.7
<b>Total</b>	<b>11,568</b>	<b>¢30,114.9</b>



### Bonos pagados según propósito

Del total de los bonos otorgados durante el 2004, un 61.9% fue utilizado por las familias para la construcción de casa en terreno propio, mientras que un 25.5% utilizó el bono para la compra de lote y construcción.

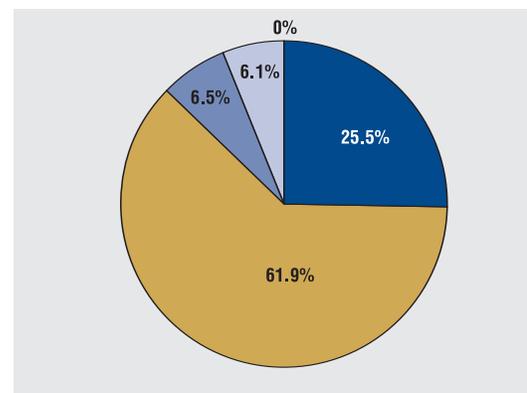
Cabe destacar que un 6.1% de los bonos pagados fue utilizado por las familias en el programa RAMT (Reparación, Ampliación, Mejora y Terminación de

vivienda) con el cual quienes requieren una mejora, ampliación, terminación o reparación de su casa, pueden utilizar el bono para estos fines cuando existen razones de seguridad, salubridad o hacinamiento.

### Bonos pagados según propósito 2004

(monto en millones)

Propósito	Nº Casos	Monto
Lote y construcción	2,949	¢9,507.8
Construcción	7,155	¢17,869.4
Vivienda existente	752	¢1,877.7
Compra lote	1	¢0.9
RAMT	711	¢859.0
<b>Total</b>	<b>11,568</b>	<b>¢30,114.9</b>



## Bonos pagados a mujeres jefas de hogar

Las familias de escasos recursos conformadas por una mujer y sus hijos, representan un sector muy vulnerable que se debe atender en forma prioritaria y recibir atención especial por parte del Estado. Por esto, del total de bonos de vivienda otorgados durante el 2004, un 43.58% se dirigió a familias conformadas por la madre y sus hijos, en donde la mujer cumple un doble rol y debe luchar sola por mejorar la calidad de vida de todos.

Jefe de Hogar	Nº de Casos	Monto Total	Relativo
Mujeres	4,801	¢13,123,363,266.65	43.58%
Hombres	6,767	¢16,992,136,055.75	56.42%
<b>Total</b>	<b>11,568</b>	<b>¢30,115,499,322.40</b>	<b>100.00%</b>

## Bonos pagados a familias con algún miembro con discapacidad

En cumplimiento con lo dispuesto por la Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, durante el 2004, el BANHVI entregó un bono especial a 829 familias de escasos recursos que tienen al menos - entre sus miembros- a una persona con discapacidad total y permanente. Para este fin se invirtió un total de ¢2.918 millones.

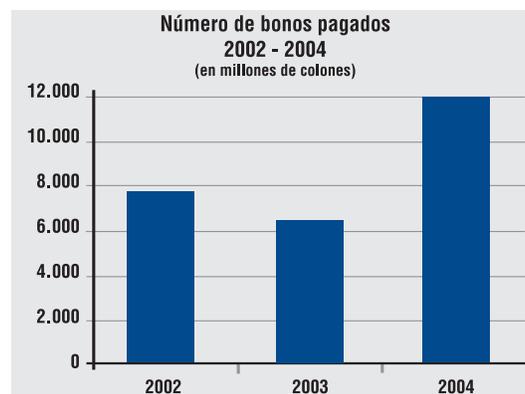
## Bonos pagados bajo el programa Ahorro-Bono-Crédito (ABC)

El programa Ahorro-Bono-Crédito (ABC) representa una alternativa de financiamiento habitacional para las familias de clase media de ingresos bajos, cuyo esquema - mezcla de crédito, ahorro y el bono de vivienda - ha permitido a muchas familias acceder a una vivienda con mejores acabados y acorde con sus necesidades y expectativas.

Bajo este programa durante el 2004, el BANHVI invirtió ¢1.967.63 millones para otorgar un bono de vivienda a 882 familias, que -junto con el ahorro familiar y un crédito- obtuvieron una casa propia.

## Más de 9.700 Bonos por año

Durante los últimos 3 años el BANHVI ha logrado que más de 29 mil familias cuenten con una vivienda propia. Para esto, ha otorgado un total de 29.254 bonos de vivienda con una inversión de ¢70.329.5 millones. Estas cifras revelan que en cada uno de los últimos tres años el Banco Hipotecario ha solventado el problema habitacional -en promedio- a 9.751 familias pobres del país, dándole importancia estratégica a la atención de los sectores sociales más vulnerables como las familias de zona rural ó ubicadas en los estratos socioeconómicos I y II, es decir los costarricenses que tienen menos ingresos.

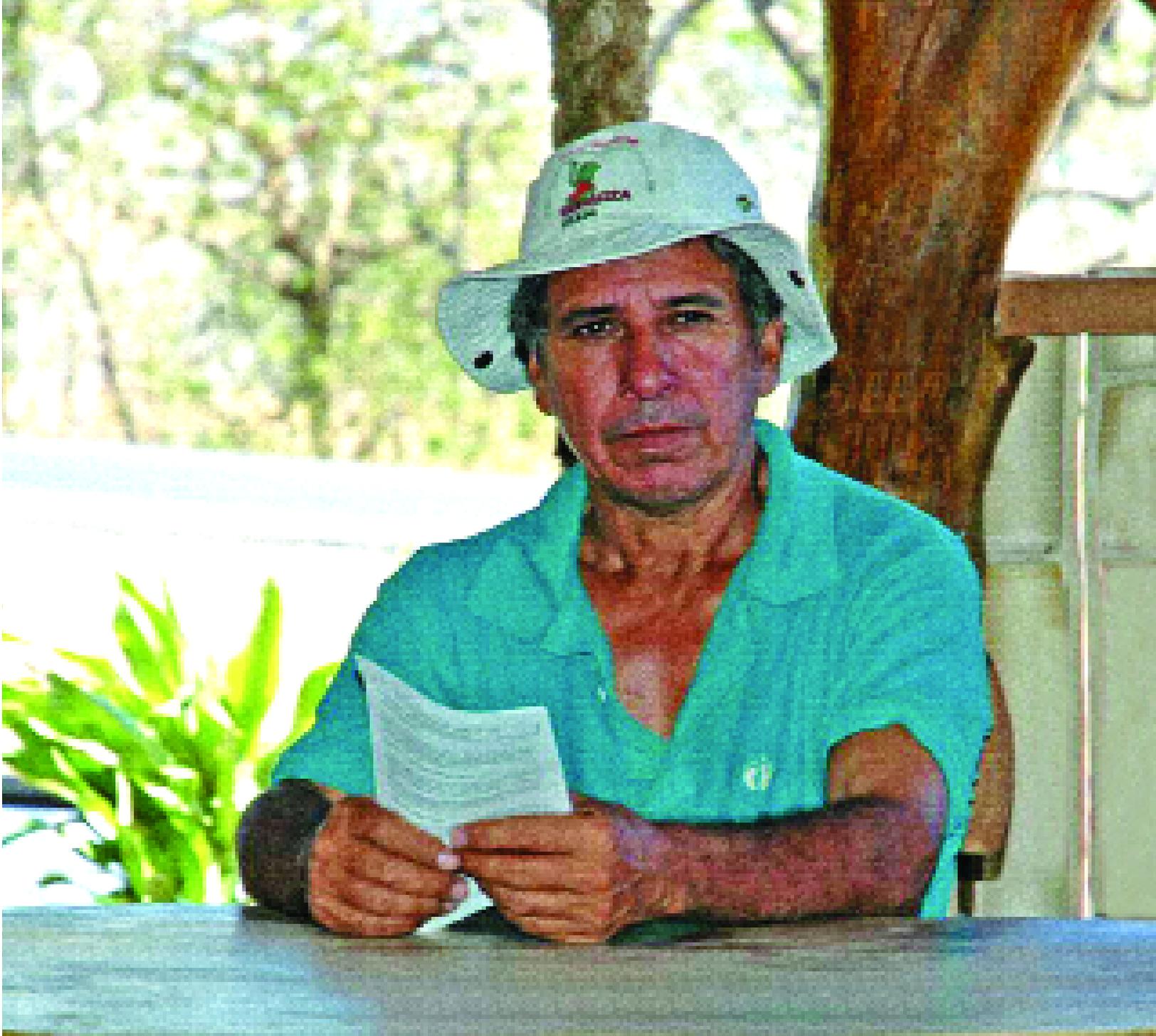


## Proyectos de vivienda aprobados

Durante el 2004, el Banco Hipotecario de la Vivienda aprobó un total de 34 proyectos de vivienda, con el fin de atender a 2.577 familias que viven en precarios, en situación de extrema necesidad o afectadas por emergencias.

## Proyectos de vivienda aprobados 2004

Nombre del proyecto	Ubicación	No. de viviendas	Monto en Millones
La Coyolera	Carrillo, Guanacaste	13	¢50.95
Lotes Don Fello	Goicoechea, San José	9	¢39.75
El Verolís	Turrialba, Cartago	245	¢1,158.19
Cascadas III	Pococí, Limón	39	¢148.75
Las Margaritas	Bagaces, Guanacaste	45	¢197.73
Villas del Sur	Osa, Puntarenas	157	¢711.43
Comte	Golfito, Puntarenas	71	¢311.28
María Augusta	Goicoechea, San José	39	¢201.02
Nazareth II	Siquirres, Limón	28	¢100.52
La Sole II	Pococí, Limón	143	¢582.95
Los Colegios	Guácimo, Limón	19	¢73.19
Los Colegios II	Guácimo, Limón	57	¢246.39
Pueblo Pacuare	Guácimo, Limón	95	¢375.26
El Jícaro	Liberia, Guanacaste	215	¢965.33
La Costanera	Parrita, Puntarenas	167	¢660.25
Matambú II	Hojancha, Guanacaste	34	¢87.70
Huetar Atlántico	Matina, Limón	47	¢203.51
Peñas Blancas	Pérez Zeledón, San José	30	¢119.07
Camino Real	Sarapiquí, Heredia	55	¢210.58
La Sole III	Pococí, Limón	71	¢305.86
Reserva Juan Rafael Mora	Alajuelita, San José	109	¢519.84
Los Dragones	Desamparados, San José	64	¢309.25
La Pista	San Ramón, Alajuela	56	¢227.12
Palmira	Cañas, Guanacaste	20	¢71.25
Ana Paula	Carrillo, Guanacaste	124	¢601.14
Valle Dorado	Bagaces, Guanacaste	158	¢723.36
Los Pioneros	Coto Brus, Puntarenas	117	¢612.85
Pueblo Real	Nicoya, Guanacaste	16	¢63.82
Los Olivos	Montes de Oro, Puntarenas	55	¢243.59
Don Omar	Alajuelita, San José	122	¢606.24
La Esperanza	Abangares, Guanacaste	52	¢214.76
San Juan Grande	Abangares, Guanacaste	31	¢124.20
El Huerto	Desamparados, San José	74	¢353.37
<b>TOTAL</b>		<b>2,577</b>	<b>¢11,420.50</b>



**Sesión de Capacitación,  
Proyecto Villa Bruselas, Puntarenas**

# Un servicio al cliente acorde con los tiempos

*Durante el 2004 el BANHVI trabajó para que sus usuarios recibieran productos finales de alta calidad o servicios de forma rápida, efectiva y eficiente.*

Lograr que la población objetivo de los servicios y productos que ofrece el BANHVI reciba un producto final de alta calidad o un servicio en forma rápida, efectiva y eficiente fue uno de los propósitos relevantes para el que se trabajó en el 2004, y para lo cual se puso en práctica una serie de tareas en materia de servicio al cliente.

De hecho el Banco estableció como una de sus políticas estratégicas el servicio al cliente que entre otras cosas, persigue, por ejemplo, que un cliente que reciba una vivienda financiada con un bono en un proyecto, pueda tener certeza de que recibirá una casa de calidad, en la que se le asegura que la inversión realizada es acorde con las obras construidas y además se le ofrece una capacitación para que pueda darle un adecuado mantenimiento al bien que recibió.

Partiendo del concepto que cliente es todo aquel que requiere algún servicio o producto de la gama que ofrece el BANHVI se han tomado una serie de acciones en esta materia que evidencian el crecimiento en los últimos tres años, no solo en términos financieros y en la gestión administrativa, sino en la proyección social y humana de la institución.

Específicamente en el área de financiamiento de vivienda, durante el 2004, ingenieros del BANHVI, en complemento con la fiscalización que realizan las entidades autorizadas del SFNV, efectuaron 171 visitas a los 34 proyectos de vivienda aprobados a finales del 2003 e inicios del 2004, más 10 inspecciones a proyectos aprobados a finales del 2004. Adicionalmente se inspeccionó una muestra de 198

casos individuales y se atendieron 124 denuncias relacionadas con deficiencias constructivas y se solicitaron las correcciones pertinentes. El objetivo de este trabajo es verificar la correcta inversión de los recursos destinados a las casas y urbanizaciones y aprobar los giros de recursos.

## Capacitación a familias

En complemento con la preocupación por entregar a los clientes del Banco, una vivienda de calidad, durante el 2004 equipos de trabajo del BANHVI brindaron capacitación a 850 familias de 14 proyectos de vivienda ubicados en distintas zonas del país. El propósito de esta capacitación es llenar las necesidades informativas de estas familias, orientarlas en los deberes y derechos que adquieren al recibir una vivienda financiada con un subsidio estatal, motivarlas para que hagan un buen uso del bien que recibieron mediante el cuidado y mejora de sus casas y mostrarles las ventajas de contar con una buena organización comunal para mejorar -de forma integral - su calidad de vida.

Tomando en cuenta que la educación y el acceso a la información adecuada y oportuna ha sido tradicionalmente uno de los principales problemas que afectan a las familias más pobres del país, el BANHVI diseñó y puso en ejecución un Programa de Capacitación que ha aplicado, en los últimos dos años, a un total de 1.333 familias provenientes de 20 proyectos de vivienda.

Para el BANHVI la capacitación se ha convertido en una eficaz herramienta para mejorar su oferta de servicios a uno de los clientes más importantes y lograr una mayor proyección como la institución responsable de la distribución de los recursos del bono de vivienda.



## Cantidad de familias capacitadas en proyectos de vivienda 2004

Nombre del Proyecto	Localización	No. de familias capacitadas
Dos Palmeras	Paraíso	85
Sonafluca	San Carlos	13
Tasba Pry II	Los Chiles	44
Matambú II	Hojancha	34
Los Robles	Desamparados	138
San Jorge	Corredores	19
La Pista	San Ramón	50
El Robledal	Puntarenas	40
La Sole II	Pococí	120
Real Upala II y III	Upala	85
Palmira	Cañas	18
Pueblo Pacuare	Siquirres	85
Laberinto Paquera	Paquera	88
Lenca Duacaré	Guácimo	31
<b>Total</b>		<b>850</b>

### Capacitación a entidades autorizadas

Otro de los aspectos relevantes del servicio al cliente se dio a través de la capacitación ofrecida a funcionarios de las entidades del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, tanto de las nuevas entidades que entraron en el 2004 (Coopealianza R.L, Coopeservidores R.L y Banca Promérica) como de las ya existentes, acerca de temas como el funcionamiento del SFNV, los roles del BANHVI,

de las entidades, de las empresas constructores, de los usuarios, así como de temas específicos como el análisis de los requisitos para el trámite del bono.

### Participación en ferias de información

Durante el 2004 el BANHVI -en coordinación con el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos y distintas entidades autorizadas - participó en la

realización de diez Ferias de Puertas Abiertas, en las cuales se brindó información sobre el bono familiar de vivienda a un total de 4.000 familias en comunidades como: Puntarenas, Pérez Zeledón, Tilarán, Guápiles, Liberia, Sarchí, Ciudad Quesada, San José y Ciudad Neily.

Estas actividades tienen como fin generar un espacio abierto para que las familias de escasos recursos se informen de los requisitos y procedimientos para la obtención del bono de vivienda, así como la atención de quejas y denuncias.

### **Consulta sobre bonos por internet**

Otra de las tareas que conllevaron a ubicar el tema del servicio en un nivel acorde con los tiempos se dio en mayo del 2004, cuando el BANHVI puso a disposición de todo el público - mediante su página web [www.banhvi.fi.cr](http://www.banhvi.fi.cr) - la posibilidad de realizar consultas directas sobre bonos de vivienda.

Esta ventana de consultas -que además da transparencia al trabajo realizado- permite indagar el avance en el trámite de un bono (emisión, formalización y pago) así como consultar si alguna persona en el pasado recibió el subsidio, la fecha en que se le entregó, la ubicación exacta de la casa, por cantón y provincia e incluso si una solicitud fue rechazada o un bono anulado.

Con este nuevo servicio, el BANHVI pretende establecer un canal de comunicación permanente, moderno e interactivo, acorde con las necesidades de sus usuarios, que le permita expandir sus posibilidades de información al público y hacer más cristalino todo el proceso de tramitación de los bonos de vivienda.

Producción: Unidad de Comunicaciones  
Banco Hipotecario de la Vivienda