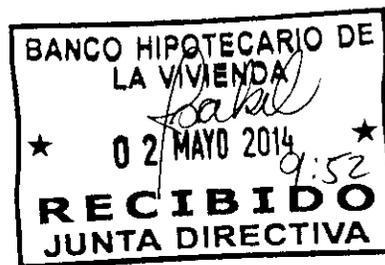


San José, 22 de abril del 2014

Señor
Guido Monge
Presidente Junta Directiva del BANHVI
Presente



Estimado Señor

Como miembro de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda durante el periodo comprendido entre abril del 2013 y marzo del 2014 presento a continuación el Informe de labores correspondiente, además de cumplir con las disposiciones de la Contraloría General de la República, quién como órgano controlador tiene el deber de cumplir con el artículo N° 11 de la Constitución Política de Costa Rica, que cita " Los funcionarios públicos están sometidos a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas en el cumplimiento de sus deberes con responsabilidad personal por ello", además — En los artículos 183 y 184 de la Constitución Política disponen que la Contraloría General de la República es una institución auxiliar de la Asamblea Legislativa en la vigilancia de la Hacienda Pública y es por esa razón que debe de cumplirse con las estipulaciones correspondientes .

Este informe segrega una serie de aspectos relacionadas al rol de directivo de dicha Junta Directiva, el mismo contempla; logros en el financiamiento de vivienda por medio del FOSUVI, mencionando aspectos como son Proyectos aprobados durante mi participación, proyectos más relevantes, la población prioritaria, la atención brindada a las personas afectadas por emergencias causadas por fenómenos naturales y del bono comunal.

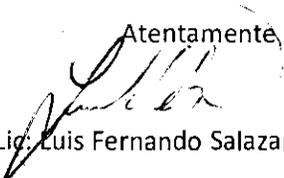
En cuanto a los logros en el área financiera menciono aspectos relacionados a; la administración del Fondo Nacional de Vivienda y de fideicomisos, la calificación del riesgo del BANHVI y los estados financieros. Otro tema relevante es el fortalecimiento del Marco Legal que tiene que ver con las leyes y reformas.

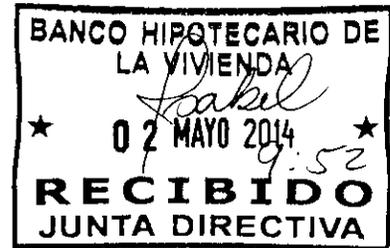
En cuanto al control interno y mejora de la gestión me refiero al estado de recomendaciones de organismos de control y supervisión, la autoevaluación del control interno, el Proceso de certificación ISO 9001:2008, valoración y administración del riesgo.

Agradezco la confianza depositada por usted y su equipo de directivos para mi persona y me pongo a su disposición en caso de que requieran de consultas relacionadas al informe emitido a continuación.

Saludos cordiales,

Atentamente,


Lic. Luis Fernando Salazar Alvarado



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA



Luis Fernando Salazar Alvarado

Miembro de Junta Directiva

Informe labores periodo abril del 2013- a marzo del 2014

INDICE

Presentación	3
Logros en el financiamiento de vivienda por medio del FOSUVI	4
• Proyectos aprobados	4
• Proyectos destacados del periodo	4
• Población prioritaria de atención	5
• Atención a damnificados de emergencias	5
• Bono comunal	6
• Mejora en calidad constructiva	7
Logros en el área financiera	7
• Administración del Fondo Nacional de Vivienda	7
• Administración de fideicomisos	8
• Calificación de riesgo del BANHVI	8
• Estados financieros	8
Fortalecimiento del Marco Legal	9
• Leyes y reformas aprobadas	9
Control Interno y mejora de la gestión	10
• Estado de recomendaciones de organismos de control y supervisión	10
• Autoevaluación del control interno	10
• Proceso de certificación ISO 9001:2008	11
• Valoración y administración del riesgo	11
Conclusiones	12
Retos pendientes	13
Anexos	14

Presentación

La Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda es la responsable de determinar la política del Banco y del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), aprobar los planes de trabajo, supervisar su ejecución, aprobar los financiamientos a proyectos de vivienda, nuevos programas que incluyan el uso de recursos públicos y coordinar las actividades de la Institución con los sectores público y privado.

Este órgano colegiado centralizó sus actividades en dirigir al BANHVI hacia el cumplimiento de los objetivos para los que fue creado y donde se ejecutaron diferentes acciones para fortalecer y supervisar la adecuada administración y desarrollo de los dos principales fondos de la Institución:

- 1- El Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI), que financia los Bonos Familiares de Vivienda (BFV) y el Bono Comunal para el mejoramiento de la infraestructura y espacios públicos en barrios y comunidades.
- 2- El Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI), que trabaja en la obtención de recursos financieros y los canaliza hacia las entidades autorizadas del SFNV, con el fin de procurar opciones de financiamiento habitacional.

Durante el periodo en que participé de esta Junta Directiva, se pusieron en ejecución nuevos programas de financiamiento a la construcción de vivienda en las distintas modalidades de atención.

La aprobación de estos programas y el reordenamiento de las políticas y procedimientos de financiamiento habitacional, así como mejoras en la estructura administrativa y técnica del BANHVI facilitaron que en este periodo se obtuvieran resultados significativos.

Algunos de estos son: la aprobación de financiamiento en proyectos habitacionales dirigidos a los estratos de menores ingresos de la sociedad y proyectos Bono Comunal para mejorar las condiciones de infraestructura y equipamiento de comunidades rurales y urbano-marginales.

También al finalizar la gestión del actual cuerpo directivo, el Banco muestra todos sus indicadores financieros en estado de normalidad de acuerdo con los parámetros de evaluación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Igualmente, al término del periodo, la Junta Directiva deja cumplidas todas las recomendaciones dispuestas para este órgano colegiado, de parte de la Auditoría Interna y Contraloría General de la República. Finalmente, quedan establecidas las bases para la instauración un sistema de gestión de calidad que lleve al BANVHI a la certificación ISO 9901.

Para los fines concernientes a la rendición de cuentas de las acciones realizadas durante mi participación, el siguiente informe se suscribe en el periodo comprendido entre abril del 2013 a marzo 2014.

A continuación se presenta un informe detallado de las labores descritas.

Logros en Financiamiento de vivienda por medio del FOSUVI

A través del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI), el BANHVI administra y canaliza los recursos del Bono Familiar de Vivienda (BFV), que por ley el Estado costarricense asigna anualmente para satisfacer la demanda de vivienda de las familias de más escasos recursos situación de emergencia y riesgo social o ambiental.

Además, la Junta Directiva de BANHVI estableció una serie de prioridades entre ellas la atención del déficit habitacional, dando especial énfasis a familias en situación de extrema necesidad, damnificados por emergencias, erradicación de precarios, familias a cargo de mujeres jefas de hogar, personas con capacidades especiales y familias indígenas.

La cobertura de las prioridades mencionadas se complementó con el trámite de obras de infraestructura en asentamientos consolidados por medio del Bono Colectivo o Comunal, cumpliendo con el mandato de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, de dotar de vivienda y servicios a los sectores más necesitados de nuestra sociedad, creando como valor agregado condiciones que permitan un mejor desarrollo socioeconómico.

Proyectos aprobados

En este contexto el Banco aprobó el financiamiento de proyectos, a fin de atender el problema habitacional de familias en situación de extrema necesidad, casos de emergencias, erradicación tugurios y situación de riesgo y así como de Bono Comunal para mejorar la infraestructura, espacios públicos y servicios en barrios urbanos y rurales.

Estos proyectos fueron financiados a través del artículo 59 de la Ley del SFNV o bien a través del presupuesto del Bono Comunal, lo que implica que la totalidad de beneficiarios son familias de muy bajos ingresos y en su mayoría con jefes de hogar con ocupaciones no calificadas según los registros de evaluación de los expedientes. Se edificaron proyectos en las 7 provincias del país y cubrieron a 46 de los 81 cantones.

Proyectos destacados del periodo

Familias que tenían entre 15 a 20 años de residir en asentamientos en precario, o que llevaban más de 10 años esperando por una solución tras ser afectados por una emergencia, recibieron finalmente la esperada ayuda por parte del Estado, se aprobaron varios y menciono por su importancia los siguientes;

- *La Zamora*, Santo Domingo de Heredia. Aquí 169 familias tenían entre 15 a 20 años de residir en un precario donde la falta de agua potable y otros servicios era su principal problema.
- *La Haja Dorada*, Heredia Centro, un total de 155 familias tenían 15 años de esperar por una solución habitacional. Se aprobó el financiamiento para el desarrollo de un condominio por un monto de 3.305 millones.

Población prioritaria de atención

La Junta Directiva del BANVHI estableció como prioridad la atención de los segmentos más vulnerables de la población, de tal manera que la vivienda, constituya no solo la posibilidad de un techo seguro y de calidad, sino una ayuda material que sea el inicio de un proceso que lleve a una mejor calidad de vida de los miembros de cada familia.

Al dejar de pagar alquileres, por ejemplo, las familias pueden destinar esos recursos a satisfacer otras necesidades básicas, ya sean de educación, alimentación o salud.

Entre estos grupos de interés se debe destacar a las mujeres jefas de hogar, ya que un 52% de los subsidios se otorgaron a estas familias, lo que representa un importante incremento con otros periodos.

Mención especial merece el tema de vivienda para las comunidades indígenas de Costa Rica, ya que se entregaron bonos para estas familias, gracias al apoyo real que se dio a los diferentes territorios, en especial a aquellos que aún no recibían subsidios de vivienda y a un importante ordenamiento y clarificación de los trámites, aprobado por la Junta Directiva. Esta cifra representa la atención de un 18% del número total de familias indígenas existentes en el país, determinado en 16.000 por el IX Censo Nacional de Población.

Atención a damnificados por emergencias

Junto con la atención de estos grupos prioritarios, el BANHVI se sumó a los esfuerzos de todo el país, por ayudar a los damnificados por emergencias; entre ellas los afectados por el terremoto de 6,2 grados que afectó la zona de Cinchona de Alajuela y lugares vecinos, así como quienes perdieron sus casas en la tormenta tropical Thomas.

Para los afectados de Cinchona se aprobó el financiamiento y se construyeron tres proyectos habitacionales:

- Urbanización Renacer , Vara Blanca de Heredia, para 36 familias
- Residencial Nuevo Carrizal, Alajuela, para 88 familias

- Proyecto Caliche, Sabana Redonda, Poás, para 65 familias
- Proyecto Calle El Tajo, Sabana Redonda, Poás. para 20 familias.

Por otra parte, para los damnificados por la tormenta tropical Thomas, ocurrida en noviembre de 2010, se aprobó el financiamiento para los siguientes proyectos:

- Proyecto Calle Lajas, San Antonio, Escazú, para 51 familias.
- Proyecto El Tablazo, San Ignacio de Acosta para 112 familias (57 fueron damnificadas directas de la tormenta).

Es importante destacar que para ambas emergencias se atendieron un importante número de casos, mediante soluciones individuales, es decir familias que contaban con un lote y se le otorgó un bono para la casa, o bien que se les financió la compra de lote y construcción o la reparación de la vivienda.

Todas las casas entregadas a los damnificados se construyeron bajo los estándares de calidad vigentes en el país en cuanto a construcción, idoneidad de terrenos y materiales utilizados. Además tienen garantía de seguridad en aspectos estructurales, eléctricos y mecánicos.

Bono Comunal

Desde la Junta Directiva, trabajamos con una visión de abordaje integral de atención de las comunidades, por lo que la inversión en vivienda fue complementada con recursos del bono comunal, con el cual se habilitan espacios para la recreación y el deporte, además de dotar de condiciones básicas de infraestructura a las familias. Los objetivos de programa son:

- Contribuir a mejorar y dignificar la calidad de vida de la población de los asentamientos en condición marginal o precaria, por medio de la dotación y mejora de la infraestructura urbana y social.
- Regenerar estas comunidades y propiciar su integración a la ciudad formal (reorganización del espacio público).
- Propiciar la integralidad con otros programas del SFNV

Este instrumento permite el seguimiento de las obras de infraestructura tales como calles asfaltadas, sistemas de evacuación de aguas pluviales y sanitarias, plantas de tratamiento de aguas residuales, colocación de hidrantes, aceras, centros comunales y espacios públicos.

Para su puesta en práctica se contó con el apoyo de tres entidades autorizadas: la Fundación Costa Rica Canadá, Grupo Mutual e Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.

Mejora en calidad constructiva

La Junta Directiva, desde el inicio de gestión, priorizó el criterio de hacer entrega de soluciones habitacionales de calidad, pasando de un esquema de fiscalización, basado en el concepto de verificación de avance de obra, a uno basado en inspección de calidad y control de inversiones.

Con ese fin, impulsamos una serie de acciones, tendientes a mejorar supervisión de la calidad en la construcción de los proyectos habitacionales que se financien con los recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI), así como medidas para asegurar el adecuado uso de esos recursos.

El resultado fue el control sobre la necesidad de recursos y la calidad de las obras cuando se está en plena construcción, se hace más eficiente el proceso de formalización de casos y el proceso de liquidación de los proyectos, con lo cual, las familias obtienen sus viviendas en menor tiempo.

En este periodo se amplió el número de profesionales en ingeniería del BANHVI, y se les ha dotado del equipo técnico que requieran para sus tareas.

Logros en el área financiera

Administración del Fondo Nacional de Vivienda

Otra de las tareas relevantes de la Junta Directiva, fue el fortalecimiento del área financiera de la Institución.

Desde el Directorio se promovió una actitud proactiva en la búsqueda de clientes para ampliar la cartera de crédito, la mejora de los ingresos y con ello de los indicadores y contar con resultados positivos a nivel de estados financieros.

Fue así como se amplió el número de entidades autorizadas del SFNV, entre ellas bancos privados como Bac San José, Bansol, Cathay y Scotiabank, entre otros y varias cooperativas de ahorro y crédito; y con ellas se aumentó el abanico de posibilidades para la colocación de los recursos del Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI).

Al cierre del periodo de la actual Junta Directiva, la cartera de crédito del BANHVI se mantiene completamente al día y la totalidad de sus deudores se califican en la menor categoría de riesgo según normativa SUGEF. Adicionalmente, el saldo adeudado por las distintas Entidades Autorizadas se encuentra debidamente cubierto por garantías que cumplen con las condiciones de calidad establecidas por este Banco.

Administración de fideicomisos

El Departamento de Fideicomisos tiene a su cargo el control de las actividades relacionadas con la gestión administrativa, recuperación, liquidación y venta de los activos fideicometidos, recibidos por el BANHVI en dación de pago como resultado del cierre y liquidación de entidades que pertenecían al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

El comportamiento de los niveles de recuperación de principal e intereses ha venido mostrando una tendencia decreciente a lo largo del periodo, situación que es normal al tratarse de una cartera en proceso de liquidación, donde no se generan nuevas operaciones; dicho proceso se relaciona con las gestiones administrativas para procurar la recuperación y/o cancelación de operaciones tales como: condonación de deudas, declaratorias de incobrabilidad o aplicación de saldos bajos, entre otras.

Calificación de riesgo del BANHVI

Como parte de los esfuerzos realizados por el BANHVI, para diversificar sus fuentes de fondeo, se obtuvo la primera calificación de riesgo de la Entidad, otorgada en ese entonces por la Calificadora FITCH Centroamérica S.A.

El BANHVI ha mantenido las calificaciones de riesgo otorgadas en niveles de muy alta capacidad de pago para el largo plazo y de la más alta capacidad de pago en el caso del corto plazo.

Las calificaciones vigentes actualmente, fueron otorgadas al BANHVI por la empresa calificadora SCRiesgos, contemplando información no auditada al 30 de junio de 2013, según el siguiente detalle:

Calificación BANHVI de Largo Plazo Moneda Local:	scrAA+
Calificación BANHVI de Largo Plazo Moneda Extranjera:	scrAA
Calificación BANHVI de Corto Plazo Moneda Local:	SCR 1
Calificación BANHVI de Corto Plazo Moneda Extranjera:	SCR 2
Calificación Programa A Bonos Estandarizados:	scrAA+

La obtención de estas calificaciones de riesgo le ha posibilitado al BANHVI ofrecer al inversionista una opinión profesional e independiente con respecto a la capacidad de la Entidad para pagar el principal y los intereses de sus emisiones.

Estados financieros

Los Estados Financieros del Banco Hipotecario de la Vivienda evolucionaron de satisfactoriamente en los aspectos más relevantes cuando se comenzaron a ver los frutos de las políticas impulsadas desde el Directorio.

En el 2013 las utilidades se incrementaron en un 14% en relación con 2012, hasta alcanzar €5.677 millones, las más altas en toda la historia del BANHVI. En el año 2012 se habían incrementado 40% --con relación con 2011-- hasta alcanzar €4.983 millones.

Durante este año(2013), se experimentó un descenso en las tasas de interés de mercado ; los resultados positivos en utilidades tuvieron su origen básicamente en el aumento de otros ingresos operativos, relacionados con un mayor nivel de comisiones asociadas a la colocación de recursos del FO5UVI y la recuperación del valor de bienes realizables de Fideicomisos.

El Activo Total, también creció en los dos últimos años, en especial por la agresiva política de colocación de crédito mencionado anteriormente.

En el 2013 el Activo Total aumentó en €7.799 millones un 10% con relación al volumen del periodo 2012.

Las variaciones positivas en Resultados y Activos, en los últimos años de forma consecutiva, representan una mejora importante en las posibilidades de crecimiento y en la capacidad de generar mayores niveles de utilidades para los periodos siguientes, lo que plantea mejores perspectivas de desarrollo para los próximos periodos.

Fortalecimiento del marco legal

Leyes y reformas aprobadas

Impulsar o apoyar modificaciones en el ordenamiento jurídico, tendientes a actualizar la Ley 7052 de creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda fue parte de las tareas emprendidas por la Junta Directiva.

Algunas de las reformas más importantes que se impulsaron y aprobaron en este periodo son las siguientes:

- **Ley 9157, de octubre de 2013. Creación del Fondo de Vivienda para Clase Media**, que autoriza a las entidades del SFNV a captar recursos mediante la emisión de títulos, para destinarlos exclusivamente al financiamiento habitacional para la clase media, a la vez que faculta al BANHVI a otorgar avales de hasta un 15% sobre los préstamos extraordinarios que esas entidades otorguen a sus clientes, para financiar las primas que se exigen para los créditos hipotecarios (marco legal al programa Operaciones Garantizadas).
- **Modificación a varios artículos de la Ley 7072**, junio de 2013. Establece que un representante del Viceministerio de Juventud formará parte de la Junta Directiva del BANHVI y crea el Fondo de Financiamiento de Vivienda para Jóvenes, el cual se

financiará con un 20% de los recursos del Fondo Nacional de Vivienda y del Fondo de Subsidios para Vivienda..

Control interno y mejora de la gestión

Estado de recomendaciones de organismos de control y supervisión

Un hecho relevante en el capítulo de control interno es que la Junta Directiva deja cumplidas en su totalidad todas las recomendaciones, dispuestas para este órgano colegiado de parte de la Auditoría Interna y Contraloría General de la República.

Asimismo, al finalizar la gestión del actual cuerpo directivo, el Banco Hipotecario de la Vivienda muestra todos sus indicadores financieros en estado de normalidad de acuerdo con los parámetros de evaluación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

El seguimiento permanente a las actividades de control y supervisión fue una de las principales preocupaciones del cuerpo directivo en toda su gestión.

Autoevaluación del control interno.

El otro apartado en el que la Junta ha puesto énfasis es el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292, en particular la aplicación permanente de un sistema Autoevaluación del Control Interno.

Al llegar al cargo, ya dicho sistema estaba en operación en el BANHVI, por lo que su aplicación, proceso de mejora y mejoramiento continuo han sido vigilados de forma cuidadosa por este órgano colegiado.

El contar con este sistema ha permitido a la Junta Directiva y al BANHVI, proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

La autoevaluación del sistema de control interno como una actividad que busca el mejoramiento continuo de los controles. El seguimiento del sistema de control interno ha llevado a que la Administración realice una permanente valoración de la calidad en el funcionamiento de los controles en el curso de las operaciones, con lo que atiende

oportunamente los informes de Auditoría y los resultados de sus propias revisiones, todo a su vez redundando en un beneficio para la Institución y sus públicos objetivo.

Proceso de certificación ISO 9001:2008

En este esfuerzo permanente por mejorar la transparencia en la Institución, la Junta Directiva y la Administración hemos estado trabajando en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de los Procesos ISO 9001:2008, esto con el fin de definir los macro procesos, proponer una estructura organizativa que busca:

- Demostrar la capacidad para suministrar, servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Lo anterior, sustentado en la aplicación de los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se ha venido trabajando en coordinación con la firma consultora Deloitte, contratada para este fin, y ya se cuenta con una primera versión del Manual de Calidad para el BANHVI, el cual aún está en proceso de afinamiento, antes de ser aprobado por la Junta Directiva.

Igualmente, todas las unidades administrativas actualizaron sus manuales de procedimientos de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y se cuenta con personal capacitado para realizar las auditorías de calidad que permitan verificar la correcta puesta en práctica de estos manuales.

El proceso deberá necesariamente continuar por parte de las nuevas autoridades, que encontrarán las bases para que el BANHVI pueda en el mediano plazo obtener finalmente la certificación ISO 9001:2008, que asegure la mejora continua de los procesos y su eficacia

Valoración y Administración de Riesgos

La Mejora continua en el Proceso de Valoración y Administración de Riesgos fue otras de las tareas que la Junta Directiva priorizó, tanto en el funcionamiento del Comité respectivo, como en el seguimiento permanente para que dicho proceso se haya consolidado en el BANHVI.

Esta Junta Directiva emitió las directrices correspondientes, y autorizó los recursos necesarios para favorecer su desarrollo, pasando del antiguo Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) a un proceso más participativo, integral y

permanente de identificación, valoración y administración del riesgo, en el que todas las unidades y cada funcionario se ha visto involucrado, asumiendo responsabilidades y tareas en este campo, como una actividad cotidiana e inherente a sus labores.

El BANHVI ya tiene en ejecución una estrategia institucional sistemática que incluye capacitación permanente, y favorece la identificación, valoración y administración continua de los riesgos, para generar información que sirve de apoyo a la toma de decisiones y promueve el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y operativas, dentro de un marco de acción que mantiene en niveles aceptables de exposición a los riesgos.

Conclusiones

Los logros más sobresalientes de la gestión desarrollada por la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, se puede resumir en:

- Mejorar calidad de vida de las familias que han sido beneficiadas con los productos y servicios de la institución, brindándoles la posibilidad de ascenso social y mejora de su autoestima, a través del otorgamiento de viviendas.
- Ejecución del presupuesto anual del Fondo de Subsidios para la Vivienda, comprometiendo el 100% de los recursos.
- Soporte vital, en la atención de emergencias, en donde se vieron involucradas familias de escasos recursos.
- Obtención, en el año 2013, de las mayores utilidades en la historia del Banco Hipotecario de la Vivienda.
- Financiar, desarrollar y entregar a sus beneficiarios, proyectos habitacionales cuya aprobación se había postergado por muchos años.

Para cumplir con las familias costarricenses, que son el fin último del trabajo del Banco, se trabajó en mantener un equilibrio entre los logros de tipo social con un importante trabajo en el área financiera y un control del uso de los recursos.

Además del impulso a los programas de vivienda social que han sido tradicionales en el BANHVI, desde la Junta Directiva dejamos establecidos nuevos programas de uso del subsidio para favorecer a sectores de la clase media, que antes tenían menos oportunidades.

Los proyectos de ley impulsados, los cambios en la estructura administrativa, técnica y financiera del BANHVI y el fortalecimiento de actividades de control, supervisión y administración de riesgos, así como la mejora continua en los procesos de planificación.

Retos pendientes

Se lograron tareas propias de la institución ya reseñados, pero los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes del Banco, crecen año con año, por lo que requieren de más tiempo para la búsqueda de respuestas.

De ahí que también quedan algunas tareas pendientes, que deberán ser asumidas por las nuevas autoridades, entre ellas las siguientes:

- Culminar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que lleve a al Banco a contar con una certificación ISO 9001:2008, de sus procesos, y con ello contar con una estructura organizativa capaz de suministrar, servicios que satisfagan los requerimientos de nuestros clientes de forma permanente, así como los legales y reglamentarios aplicables y de aumentar su satisfacción a través de la mejora continua en todos los procesos de la institución.
- Gestionar ante las nuevas autoridades del Poder Ejecutivo, un flujo permanente de recursos financieros que permitan atender la demanda del Bono Colectivo, dada la buena marcha del programa.
- Culminar los proyectos de vivienda que actualmente están en fase de maduración o trámite para atender el problema habitacional de familias que han sido identificadas en sus comunidades como casos de situación de riesgo, extrema necesidad o residentes en tugurios.
- Impulsar y promocionar la utilización de los nuevos programas de vivienda para clase media, Bono Diferido y Operaciones Garantizadas.
- Acometer una gestión especial ante el Superintendente General de Entidades Financieras para aumentar de un 20% a un 40% los límites de crédito de la Institución, pues desde el 2008 la SUGEF le aplicó al BANHVI dicho tope, con la consecuente limitación a las posibilidades de crecimiento. Esta reducción afecta sensiblemente el acceso a recursos por parte de las Entidades Autorizadas y consecuentemente la posibilidad de resolver el problema de vivienda de muchas familias a partir de sus programas de crédito.
- Impulsar la aprobación legislativa de la reforma al artículo 169 de la Ley del SFNV y la adición de un artículo a dicha ley, para dotar al BANHVI de un marco legal sancionatorio a entidades autorizadas del SFNV que hagan un mal uso de los recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda.

ANEXO

CUADRO No. 1
Banco Hipotecario de la Vivienda
Detalle de administración de recursos del FONAVI, por año

Monto en millones de colones

Año 2013

Entidad	Financiamiento BANHVI	Financiamiento BANHVI Colocado	Recursos Adicionales Otras Fuentes	Total Recursos Colocados	Total Soluciones Vivienda	Monto Promedio del Crédito
Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo ^{1/}	2.000,0	1.395,5	-	1.395,5	113	12,3
Coopealianza R.L. ^{1/}	-	804,3	-	804,3	106	7,6
Banco BAC San José S.A. ^{2/}	5.050,0	8.479,0	-	8.479,0	242	35,0
Cooquite R.L. ^{1/}	2.400,0	453,5	-	453,5	53	8,6
Coopeservidores R.L.	2.000,0	2.000,0	1.095,0	3.095,0	135	22,9
Coopenae R.L.	2.300,0	2.300,0	2.780,0	5.080,0	257	19,8
Coopeande No. 1 R.L.	800,0	ND	-	ND	-	-
Total	14.550,0	15.432,3	3.875,0	19.307,3	906,0	21,3

^{1/} Las soluciones de vivienda reportadas se originan a partir de desembolsos realizados en noviembre 2012.

^{2/} La colocación incluye parte del desembolso de recursos realizado en julio 2012 y el de junio 2013.

rea/jdrc/2014.