

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015

Unidad de Planificación Institucional
Enero de 2016



Banco Hipotecario de la Vivienda
Viviendas que construyen esperanzas



Índice

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	ALCANCE	2
III.	RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE METAS DEL POI 2015	3
1.	Metas del POI 2015	3
2.	Resumen de la ejecución del POI	4
2.1	Programa N° 1: Dirección y Administración Superior	4
2.2.	Programa N° 2: Dirección y Administración de Operaciones.....	5
2.3.	Programa N° 3: Dirección y Administración Financiera.....	7
2.4.	Programa N° 4: Administración General.....	8
2.5	Programa N° 5: Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas	9
3.	Indicadores de Impacto del POI 2015	9
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11



INFORME RESUMEN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015

I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) del Banco Hipotecario es un instrumento que contiene el detalle del planeamiento operativo de la entidad para el periodo 2015, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2011-2015 fue aprobado por la Contraloría General de la República en primera instancia mediante oficio DFOE-EC-0765 del 03/12/2014

Para ejecutar este seguimiento se dispone de la Metodología para la Formulación y Desarrollo de Planes Institucionales (MD-UPI-04) la cual establece, entre otros lineamientos, un seguimiento semestral de los 5 programas presupuestarios que posee dicho plan, a saber:

- a. Programa No. 1: Dirección y Administración Superior contempla las funciones de asesoramiento en planificación, comunicación y riesgos institucionales para una eficiente ejecución en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b. Programa No. 2: Administración Operativa contempla las funciones de desarrollo, planificación, dirección, organización, supervisión, evaluación para la administración del Fondo de Subsidio Habitacional.
- c. Programa No. 3: Administración Financiera contempla las funciones de gestión tendientes a fortalecer la competitividad y sostenibilidad financiera del Banco.
- d. Programa No. 4: Administración General propicia una eficiente gestión institucional para la ejecución y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- e. Programa No. 5: Administración de Supervisión de E. A. contempla las funciones de supervisión y control a las Entidades Autorizadas.

Dicho seguimiento debe ser remitido para conocimiento y aprobación de la Junta Directiva del Banco y posteriormente remitido a la Contraloría General de la República.

II. ALCANCE

La revisión y evaluación del cumplimiento del POI 2015 del Banco se realizó con corte al 31 de diciembre de 2015, de conformidad con la información reportada por los responsables de los programas y subprogramas presupuestarios (dependencias del Banco).



III. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE METAS DEL POI 2015

1. Metas del POI 2015

Para el año 2015 se programaron 88 metas de las cuales su ejecución fue la siguiente:

- 59 se cumplieron al 100%,
- 8 alcanzaron un cumplimiento menor a 100% pero mayor a 80%
- 4 con un cumplimiento menor a 80% pero mayor a 50%
- 7 con un cumplimiento entre 50% - 1%
- 9 metas no se cumplieron (0%)
- 1 meta suprimida

La ejecución global del POI 2015, tal y como se presenta en el siguiente cuadro fue de un 83%

Cuadro No. 1
Cumplimiento Global del Plan Operativo Institucional
Al 31 de diciembre 2015

PROGRAMA	Metas	Grado cumplimiento
Programa No. 1 Administración Superior	34	92%
Subprograma No. 1: Secretaría de Junta Directiva	4	92%
Subprograma No. 2: Auditoría Interna	2	87%
Subprograma No. 3: Gerencia General	8	70%
Subprograma No. 4 Asesoría Legal	3	100%
Subprograma No. 5: Unidad de Planificación Institucional	3	96%
Subprograma No. 6: Unidad de Riesgos	1	86%
Subprograma No. 7: Oficialía de Cumplimiento	3	100%
Subprograma No. 8: Unidad de Comunicaciones	9	97%
Subprograma No. 9: Departamento de Tecnologías de Información	1	88%
Programa No. 2 Administración de Operaciones	12	90%
Subprograma No. 2: Dirección FOSUVI	6	96%
Subprograma No. 3: Depto. Análisis y Control	4	75%
Subprograma No. 4: Depto. Técnico	2	100%
Programa No. 3 Administración Financiera	26	92%
Subprograma No. 2: Dirección FONAVI	10	94%
Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable	11	89%
Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería	3	83%
Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos	2	100%



PROGRAMA	Metas	Grado cumplimiento
Programa No. 4 Administración General	14	87%
Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.	1	52%
Total	87	83%

Los programas y subprogramas que ejecutaron el 100% de sus metas fueron: Asesoría Legal, Oficialía de Cumplimiento, Depto. Técnico y Depto. Fideicomisos; los que obtuvieron un cumplimiento menor a 100% pero mayor del 90% fueron: Secretaría de Junta Directiva, Unidad de Planificación, Unidad de Comunicaciones, Dirección FONAVI, Dirección FOSUVI y Unidad de Riesgos; y los que obtuvieron un cumplimiento menor del 90% pero mayor a 80% fueron: Auditoría Interna, Depto. Tecnologías de Información, Unidad de Tesorería y Custodia, Depto. Financiero Contable, Dirección Administrativa.

Por último, los subprogramas que se encuentran debajo del 75% de ejecución son la Gerencia General, Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas y Departamento de Análisis y Control.

2. Resumen de la ejecución del POI

2.1 Programa N° 1: Dirección y Administración Superior

Este programa lo conformaban 34 metas de los subprogramas: Secretaría Junta Directiva, Auditoría Interna, Gerencia General, Unidad de Planificación, Unidad de Riesgos, Oficialía de Cumplimiento, Unidad de Comunicaciones y Departamento Tecnología de Información.

Tal y como se detalla en el cuadro No. 1; el cumplimiento global de este programa fue de un 92%. Asimismo, el subprograma presupuestario con baja ejecución fue el de la Gerencia General.

A continuación, se muestra las metas del POI de este programa presupuestario que tuvieron un cumplimiento menor al 80%:

- Meta 2.1.1 de la Auditoría Interna (12.50%), relacionada con la atención de oportunidades de mejora y hallazgos contenidas en el informe de Auditoría Externa.

La atención de esta meta se ha visto limitada por la reorganización de labores que debió realizarse en esa dependencia ante el nombramiento de la señora Zaida Agüero Salazar como Auditora Interna a.i.



- Meta 2.1.1 relacionada con la puesta en operación del programa “Operaciones Garantizadas” (0%) de la Gerencia General.

Mediante Acuerdo No. 11 de la Sesión No. 42-2015 del 13/07/2015 la Junta Directiva autorizó que el primer Subprograma de Operaciones Garantizadas, vigente a partir del mes de julio de 2015, esté dirigido a las entidades del sector mutualista y al Banco BAC San José.

Sin embargo, Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo indicó que lo valorarían para el año 2016, BAC San José realizó algunas consultas pero no se concretó ninguna operación y Grupo Mutual no atendió a las gestiones realizadas.

- Meta 2.1.2 relacionada con “Productos o servicios financieros identificados en la actividad vivienda” (45%), de la Gerencia General. Meta asociada a la acción estratégica A.3

Solo se realizó el estudio de un nuevo producto o servicio financiero, el programa de crédito de corto plazo para entidades con problemas de liquidez, el cual tiene un avance del 85% por lo que queda pendiente de definir algunos aspectos finales, así como su aprobación por Junta Directiva.

- Meta 3.1.1 relacionada con “Reforma Legal presentada” (0%) de la Gerencia General.

Según lo indica la Gerencia General, esta propuesta de reforma se encuentra elaborada pero se mantiene en estudio de la Administración Superior. Meta asociada a la acción estratégica E.1

- Meta 3.1.3 “Metodología desarrollada” y Meta 3.1.2 “Propuestas de incentivos” y (0%) Gerencia General. Relacionadas, respectivamente con las acciones estratégicas E.4 “Medición del impacto social del subsidio” y E.5 “Iniciativas de construcciones sostenibles”.

Dichas metas no se ejecutaron en virtud de la falta de recurso, dado que las acciones correspondientes estaban bajo la responsabilidad del Subgerente de Operaciones, cuya plaza se encuentra vacante desde el mes de mayo 2015.

2.2. Programa N° 2: Dirección y Administración de Operaciones

Este programa lo conformaban 12 metas del subprograma de la Dirección FOSUVI y sus departamentos Técnico y Análisis y Control.

Tal y como se detalla en el cuadro No. 1; el cumplimiento global de este programa a nivel de metas del POI fue de un 90%, compuesto por los cumplimientos del FOSUVI (96%), Depto. Análisis y Control (75%) y Depto. Técnico (100%).



Este programa cumple con sus principales metas del 2015; la meta 1.1.1 “Pago de Bonos Familiares de Vivienda” dado que al cierre del periodo se reportan 10.867 bonos formalizados superándose la meta en un 10.8% (10.733), y en cuanto a la meta 1.2.1 “Emisión base del 40% de los recursos FODESAF para bono y proyectos del Artículo 59”, su ejecución fue del 89.96% comprometiéndose un total de €32.468,13 millones.

Cabe mencionar que la ejecución presupuestaria de este programa, sobre la base de efectivo durante el 2015 para el pago del Bono Familiar de Vivienda y desembolsos para el desarrollo de proyectos al amparo del artículo 59 de la Ley del SFNV, así como desembolsos para proyectos de Bono Colectivo, fue de un 82%; de un total de €138.587 millones se ejecutaron €114.240 millones.

Lo anterior, en virtud de que el proceso para el trámite de bonos y proyectos de vivienda es continuo por la tramitología propia de estos y por los permisos que se deben obtener de diferentes instituciones y de las respectivas municipalidades, de ahí que al cierre del periodo queden bonos emitidos pendientes de pagar, casos individuales de Artículo 59 aprobados pendientes de pagar, proyectos de Artículo 59 aprobados pendientes de desembolsar y proyectos de Bono Colectivo aprobados pendientes de desembolsar y, por tanto, los respectivos recursos presupuestarios comprometidos.

A continuación, se muestra las metas del POI de este programa presupuestario que tuvieron un cumplimiento menor al 80%:

- Meta 1.1.2 “Entidades Autorizadas capacitadas en el rechazo consecutivo de dos o más revisión de expedientes” (0%) Depto. Análisis y Control.

Según lo señala esta dependencia; cinco entidades presentaron la situación de actas de revisión de expedientes rechazadas en forma consecutiva, por lo que estos rechazos generan reprocesos en actas subsiguientes y por ende provocan una mayor revisión acumulada de expedientes. Debido a la cantidad de expedientes tramitados en el segundo semestre, donde se emitió un promedio de 1.086 bonos mensuales, no fue posible realizar la capacitación de las entidades citadas.

Al respecto, solicitarán al Depto. TI la generación de un informe automático mensual para remitir a cada entidad un detalle por cada analista con el listado de las anomalías presentadas en la revisión de expedientes, con el fin de que cada analista pueda analizar los errores más comunes y pueda hacer las consultas específicas para corregir en los siguientes expedientes.

- Meta 1.3.3 “Recursos de Impuesto Solidario asignado al Bono Colectivo”. Ejecución del 56.74%. – Dirección FOSUVI



La ejecución de este programa en el 2015 se vio afectado principalmente porque los recursos que los sustentan ingresaron a partir del mes de setiembre 2015, situación que dificultó su trámite en tan corto plazo con respecto al cierre del año. Adicionalmente, durante este año se dio un cambio en el procedimiento de trámite para los proyectos de Bono Colectivo de acuerdo con disposiciones establecidas por el MIVAH, que creó un sistema de concurso, que se espera de resultados positivos a partir del 2016 con varios proyectos que ya se encuentran en trámite.

2.3. Programa N° 3: Dirección y Administración Financiera

Tal y como se detalla en el cuadro No. 1; el cumplimiento global de este programa a nivel de metas del POI fue de un 92%, compuesto por los cumplimientos del FONAVI (94%), Depto. Financiero Contable (88%), Unidad de Tesorería (83%) y Depto. Fideicomisos (100%).

Dentro de las principales metas de este programa presupuestario, la Dirección FONAVI cumple con la meta 1.1.1 *"Préstamo o captaciones en atención a los compromisos"* dado que al cierre del periodo se desembolsaron créditos, se atendieron obligaciones ya adquiridas para lograr un total de \$35 190.50 millones superando la meta en 5%, en cuanto a la meta 1.1.2 *"Colocados diferentes productos de crédito a las Entidades Autorizadas"* se logró atender las Líneas de crédito aprobadas y solicitudes de financiamiento a crédito de largo plazo para un total de \$18.060 millones superando la meta estimada.

Respecto a las metas de este programa que obtuvieron una ejecución inferior al 80%, se indica:

- Metas 2.1.1 Generar detalle de requerimientos del módulo de Costeo, meta 2.1.3 Generar detalle de requerimientos del módulo de generación y carga de XML y meta 2.1.4, Generar detalle de requerimientos del módulo de conciliaciones, todos relacionados con el Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y asociados a la acción estratégica A. 4 para desarrollo de un sistema de contabilidad de costos modernizado; todas esas metas se reportan al cierre del periodo sin ejecutarse en el 2015 y a cargo del Departamento Financiero Contable.

Al respecto, y con la finalidad de valorar un sistema integral que involucre de forma todos los procesos financieros del Banco y no solo la Contabilidad; la Subgerencia Financiera en el periodo 2015 inició la valoración de este proyecto, en conjunto con iniciativas de otras áreas como FONAVI, con el fin de replantearlo. Ante esto, no es posible iniciar con la definición de requerimientos.

Se está a la espera del desarrollo de las acciones por parte de la Subgerencia Financiera en torno al replanteamiento del Proyecto para establecer las acciones que correspondan al Depto. Financiero Contable.



- Meta 2.1.1 “Porcentaje Plan de Trabajo” (50%) Dirección FONAVI.

La dependencia no ha cumplido a la fecha una meta consignada a todas las dependencias desde el año pasado, la cual consistió en el levantado detallado de los planes de trabajo, de tal forma poder hacer una vinculación de los costos y presupuestos asignados que ejecuta cada dependencia y sus respectivos planes de trabajo.

- Meta 1.2.1 “Etapas del proceso contratación del Puesto de Bolsa” (35%) Unidad de Tesorería y Custodia.

Al respecto, señala la dependencia a cargo que se realizó una serie de consultas y aclaraciones internas y con instituciones como la Contraloría y el Banco Central, ya que es un proceso que anteriormente no se ha realizado en el BANHVI. Además, se presentaron inquietudes de los miembros del Comité de Inversiones que fue necesario revisar y analizar a fin de definir el proceso de contratación administrativa que se debe aplicar.

El tema fue conocido por el Comité de Inversiones en las sesiones 09-2015 del 16 de setiembre de 2015, según Artículo 4° del Acta correspondiente. En la sesión 10-2015 del 27 de octubre de 2015 el documento final fue aprobado según consta en el Artículo 4°. En virtud de lo anterior, el 17 de noviembre de 2015 los documentos se remitieron a la Subgerencia Financiera con el fin de que la Gerencia General autorice el inicio del proceso. Se está a la espera de dicha aprobación para dar por cumplida esta meta.

2.4. Programa Nº 4: Administración General

Este programa lo conformaban 14 metas a cargo de la Dirección Administrativa y la ejecución al 31 de diciembre 2015 fue de un 75%.

La Dirección Administrativa cumple con la meta 1.1.1 “*Venta o donación de bienes del Banco*” dado que se realizaron 5 propiedades, superándose en 3 la meta propuesta. Asimismo, se cumplieron al 100% con las metas 1.2.3, 1.2.4, 1.3.1, 1.3.3 relacionadas con la prestación de servicios, mantenimiento de actividades del Banco.

Respecto a las metas de este programa que obtuvieron una ejecución inferior al 80%, se indica:

- Meta 1.2.1 Aplicación del Clima Organizacional 2015 (0%).

En el mes diciembre mediante oficio DAD-OF-154-2015 la Dirección Administrativa presentó ante la Gerencia General la solicitud de suspender el proceso de evaluación del Clima Organizacional 2015. Sin embargo, la Gerencia General no lo autoriza y solicita su reprogramación para el primer trimestre 2016.



- Meta 1.2.5 “Actividades de capacitación a los funcionarios activos in house” (75%). Se realizaron 3 de las 4 actividades programadas.
- Meta 1.2.6 “Evaluación de Cargas de Trabajo de todos los puestos de la organización” (0%)- meta suspendida.

Según lo indicó la Dirección Administrativa, la Gerencia General le instruyó a que hasta tanto no estuvieran levantados los procesos para toda la organización, no se realizaría el estudio de evaluación de cargas de trabajo.

- Meta 1.2.7 “Implementación software para Archivo Digital” (50%).
- Meta 1.3.4 Adquisición de equipo supresor de “picos” de voltaje (50%).

Señala la Dirección Administrativa que ante recomendaciones de empresas expertas en el tema, se debió modificar el proceso de contratación, en cuanto al cambio del supresor de picos y la instalación de una malla de seguridad.

Por este motivo fue necesario durante el tercer trimestre ajustar el contenido presupuestario para esta contratación y a su vez, ajustar los términos del cartel que regirían esta contratación.

2.5 Programa Nº 5: Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas

La ejecución del plan de trabajo de esta Dirección y que corresponde a su única meta 1.1.1 fue de un 52.71%.

Las razones de esta baja ejecución obedecen a la falta de personal en la Dirección y la atención de trabajos extraordinarios no contemplados en el plan de trabajo original de la Dirección, estos a solicitud de la Gerencia General y la Dirección FOSUVI.

Además, a partir del mes de setiembre quedó vacante la plaza del titular subordinado de esa Dirección, ante la jubilación de la Jefatura, asumida desde entonces por el Subgerente Financiero.

Adicionalmente, la plaza de Oficial 4 y la plaza de Secretaria fueron trasladadas a la Dirección FOSUVI y temporalmente los 2 Oficiales 4 se encuentran realizando una labor especial (Viviendas en Territorio Indígenas) a solicitud de la nueva Jefatura, por lo que el plan de trabajo programado fue suspendido.

3. Indicadores de Impacto del POI 2015

La ejecución de los indicadores de impacto contemplados en el POI 2015 fue la siguiente:



Cuadro No. 2
Indicadores de Impacto
Ejecución al 31 de Diciembre 2015

Indicador	Fórmula	Meta 2015	Resultado al 31-12-2015	% cumplimiento	Observaciones
N° de subsidios para vivienda otorgados	Bonos Tramitados / bonos proyectados =100%	10.733 bonos	10 867 bonos	100%	Se mantuvo un comportamiento similar a lo largo del año, logrando superar el compromiso anual, debido a factores tales como el adecuado trámite en la revisión de expedientes en los diferentes departamentos de la Dirección FOSUVI, así como el constante trato en las reuniones mensuales del Comité de Calidad del tema relacionado con las estadísticas de los bonos emitidos pendientes de formalizar. Al finalizar el 2015 se logró un incremento de 10.8% con respecto a la cantidad de bonos formalizados en el año anterior.
Comprometer sobre la base de emisión los recursos del FODESAF e Impuesto Solidario para el trámite de bonos y proyectos del artículo 59	Fondos destinados al Artículo 59/ Total fondos transferidos por FODESAF e Impuesto Solidario <=40%	€36.090,57 millones de recursos FODESAF	32,468.13 millones	89.96%	El reinicio del proceso de presentación a Junta Directiva de casos individuales y proyectos correspondientes a la ejecución del Presupuesto 2015, permitió un incremento considerable en la ejecución de los recursos asignados al Artículo 59, llegándose a aprobar un total de 1.618 casos. Asimismo, se aprobaron 794 casos por €13.936,82 millones que no se pudo cargar a la ejecución del presupuesto del 2015 debido a que corresponden a proyectos reportados como Compromisos del 2014; lo cual afectó la ejecución del 2015. No obstante se debe tener en consideración que mediante acuerdos de Junta Directiva (8 de la sesión 55-2015, 15 de la 75-2015 y 1 de la 82-2015), se realizaron redistribuciones presupuestarias que modificaron el presupuesto asignado para el trámite de casos.



Indicador	Fórmula	Meta 2015	Resultado al 31-12-2015	% cumplimiento	Observaciones
Monto de colocación de crédito en las Entidades Autorizadas	Monto de crédito desembolsado/ monto de crédito meta = 100%	¢16.500	¢18,060.00	100%	Durante el último trimestre se logró atender las líneas de crédito aprobadas durante el periodo 2015 y las solicitudes de financiamiento asociadas a los desembolsos de crédito de largo plazo sobrepasando la meta de colocación en un 9%, esto producto de que durante el último trimestre se realizó un esfuerzo por activar el programa de crédito, lo que generó una demanda superior a la identificada, adicionalmente, la obtención de recursos mediante captaciones para otorgar el financiamiento a las entidades solicitantes se captó en condiciones de tasa y plazo favorables para el Banco y en los niveles razonables.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las 87 metas programadas para ejecutar en el periodo 2015 se ejecutó el 68% al 100%, 9% en más de un 80%, un 13% quedó en ejecución con avances inferiores al 10% y un 10% de las metas no se ejecutó.
- El cumplimiento global del Plan Operativo Institucional al cierre del periodo 2015 muestra un resultado del 83% para el cumplimiento de metas.
- Respecto a las metas no ejecutadas en el periodo 2015, y dado que algunas de estas a pesar de las justificaciones emitidas por las áreas ejecutoras, se han reprogramado desde el periodo 2013; el Comité de Planeamiento Estratégico del Banco deberá analizar la conveniencia o no de que sean reprogramadas en el POI 2016 o bien se den por incumplidas. Los resultados de dicho análisis deberán ser notificados a la Junta Directiva.
- Con respecto al proyecto Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera asociado a la ejecución de las metas 2.1.1, 2.1.3 y 2.14 del Departamento Financiero Contable, a la acción estratégica A.4 Gestión Financiera armonizada al sector financiero y a planes de acción de Autoevaluación de la Gestión 2015; posee un ritmo de atención lento por parte de la Administración Superior (Subgerencia Financiera), por la definición de su



alcance, estudios de mercado, objetivos, etc; lo que conlleva a debilidades en control, gestión y riesgos de procesos vinculados.

- Los planes operativos del 2015 que se subejecutaron por la falta de personal o bien por el reordenamiento de funciones en sus dependencias a cargo. Situación que debe remediarse a la brevedad. Específicamente afectados los planes de la Administración Superior (por la ausencia del Subgerente de Operaciones y el recargo de funciones al Subgerente Financiero en la jefatura de la Dirección de Entidades Autorizadas), la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas y la Auditoría Interna.
- Dada la ejecución al final en el periodo 2015 de algunas metas del POI, se verá afectado el cumplimiento de acciones y objetivos estratégicos del plan estratégico institucional 2012-2015. Sobre este incumplimiento la Unidad de Planificación Institucional se referirá en el informe de ejecución del PEI 2012-2015 con corte a diciembre, que se tramitará en las próximas semanas.
- De forma reiterada, en cada proceso de planeamiento operativo y de análisis de la ejecución, se han determinado limitaciones por parte de algunas jefaturas del Banco, para atender adecuadamente el proceso de planeación operativa, planes de trabajo, formulación de indicadores, metas y análisis de resultados; razón por la cual debe abordarse un programa de capacitación integral que refuerce conocimientos y técnicas de planeación. Para lo cual la Gerencia General deberá solicitar una capacitación, que sea obligatoria a las Jefaturas y coordinadores de todas las dependencias del Banco, en coordinación con la Unidad de Planificación lo referente a requerimientos y fechas de ejecución, prioritariamente para llevarse a cabo antes de iniciar el Proceso de Formulación del Plan Operativo Institucional para el periodo 2017.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Programa:	Programa #1. Dirección y Administración Superior	91.87 %
Subprograma:	Secretaría de Junta Directiva	92.39 %

Objetivo Estratégico Fortalecer capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia

Objetivo Específico 1.1. Brindar información confiable y oportuna en materia de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Banco.

Indicador	Responsable
1.1.1 Mejorar Tiempos de comunicación interna en los acuerdos de JD.	David Lopez Pacheco

Período	Programado	Real	%
IV 2015	2.00	2.60	76.92

Logros Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales

Desviaciones La desintegración de la Junta Directiva por varias semanas entre octubre y noviembre, a raíz de la renuncia de uno de sus miembros, así como la acelerada y extraordinaria presentación de solicitudes de financiamiento con recursos del FOSUVI en los últimos dos meses del año, generó la emisión de cerca de 200 acuerdos cuya comunicación dentro del plazo estimado de dos días hábiles fue imposible de cumplir con los recursos disponibles.

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues aunque la meta relacionada no se logró cumplir en un 100%, esto se debió a situaciones realmente extraordinarias ajenas al control de la dependencia.

1.1.2 Mejorar Tiempos de comunicación externa de los acuerdos JD.	David Lopez Pacheco
---	---------------------

Período	Programado	Real	%
IV 2015	4.00	3.70	108.11

Logros Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales.

Desviaciones A pesar de la desintegración de la Junta Directiva por varias semanas entre octubre y noviembre, a raíz de la renuncia de uno de sus miembros, así como de la acelerada y extraordinaria presentación de solicitudes de financiamiento con recursos del FOSUVI en los últimos dos meses del año, no se presentaron desviaciones relevantes que impidieran el cumplimiento de la meta.

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas, pues el objetivo y la meta relacionada atendieron satisfactoriamente.

1.1.3 Ejecución Plan de Trabajo	David Lopez Pacheco
---------------------------------	---------------------

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros Se han mantenido actualizados y en aplicación los mecanismos de control necesarios, para procurar el acatamiento efectivo y eficiente del objetivo.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Desviaciones No se presentaron desviaciones relevantes que impidieran el cumplimiento de la meta.

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se atendieron satisfactoriamente.

Objetivo Específico 1.2. Mejorar los mecanismos de control relacionados con el resguardo de los documentos que recibe y genera la Junta Directiva en sus sesiones

Indicador	Responsable
1.2.1 Actas y expedientes digitalizados de sesiones de periodo 1997-1999	David Lopez Pacheco

Período	Programado	Real	%
IV 2015	201.00	201.00	100.00

Logros Con el apoyo de una practicante de un colegio vocacional, se logró que todos los expedientes de las actas correspondientes a los años comprendidos entre 1996 y 1999 se encuentren digitalizados para garantizar que la información se mantenga en el tiempo y que sea de más fácil acceso para los usuarios.

Desviaciones La acelerada y extraordinaria presentación de solicitudes de financiamiento con recursos del FOSUVI en los últimos dos meses del año, hubiera impedido el cumplimiento efectivo de la meta. Sin embargo, el haber contado con el apoyo durante el mes de noviembre de una practicante de un colegio vocacional, permitió que no se presentaran desviaciones que impidieran el cumplimiento de esta meta.

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas, pues tanto el objetivo como la meta relacionada se atendieron de forma satisfactoria.

Subprograma: Auditoria Interna **86.88 %**

Objetivo Estratégico Fortalecer capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia

Objetivo Específico 1.1 Desarrollar una evaluación las áreas sustantivas del Banco que permita determinar la existencia y aplicación de políticas y procedimientos, así como su adecuación a las necesidades de la institución

Indicador	Responsable
1.1.1 Porcentaje Plan Anual de la Auditoria	Zaida Aguero Salazar

Período	Programado	Real	%
IV 2015	90.00	98.00	100.00

Logros En el 2015 se hicieron los siguientes informes:

1. Auditoría Operativa al manejo de Inversiones
2. Auditoría manejo de los Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas
3. Auditoría de cumplimiento de la norma SUGEF 17-13 (Valoración del Riesgo de Liquidez)
4. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-09 (Gobierno Corporativo)
5. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas con el FONAVI.
6. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas

Desviaciones

Medidas

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Objetivo Específico 2.1 Mejorar la gestión que realiza la actividad de la Auditoría Interna

Indicador	Responsable		
2.1.1 Oportunidades de mejora y hallazgos contenidas en el informe de AE.	Zaida Aguero Salazar		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	80.00	10.00	12.50
Logros	En el último trimestre se logró realizar un análisis de las nuevas Normas Generales de Auditoría del Sector Público, con el fin de verificarlo con el Manual de la Auditoría Interna, para establecer los cambios necesarios, para incluir los aspectos de las NGASP. De esta evaluación se desprende el informe FO-ES-002-2015.		
Desviaciones	Se mantiene aún la situación explicada en los periodos anteriores, con el nombramiento de la señora Zaida Agüero Salazar como Auditora Interna a.i., por lo que se ha mantenido la reorganización de labores en esta Auditoría Interna y no se ha podido atender adecuadamente este objetivo.		
Medidas	En el mes de Marzo 2016 debe estar nombrado el Auditor Interno titular, por lo que el número de auditores disponibles para la ejecución de las labores vuelve a la normalidad y se retomará la ejecución de este objetivo.		

Subprograma: Gerencia General **70.06 %**

Objetivo Estratégico 1. Facilitar y mejorar el acceso al subsidio de la vivienda a la sociedad costarricense.

Objetivo Específico 1.1. Establecer las características de los requerimientos de vivienda con el fin de propiciar la eficiente canalización de los recursos del subsidio habitacional.

Indicador	Responsable		
1.1.1 Proporción de las entidades autorizadas que operan fondos del FOSUVI que movilizan cada una un mínimo del 3% del total de los recursos.	Luis Angel Montoya		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00
Logros	De las 20 entidades autorizadas que operan recursos del FOSUVI en términos de formalización en el año, 10 canalizan al menos un 3% de los recursos cada una, lo cual representa una proporción del 50% (10/20) que iguala la meta propuesta.		
Desviaciones	N.A.		
Medidas	N.A.		

Objetivo Estratégico 2. Establecer un proceso de intermediación financiera de segundo piso rentable, eficiente y competitivo, donde las entidades autorizadas operan en el marco de aliados estratégicos.

Objetivo Específico 2.1 Fortalecer la Intermediación financiera de segundo piso mediante productos nuevos y control normativo.

Indicador	Responsable		
2.1.1 Programa de Operaciones Garantizadas operando	Luis Angel Montoya		
Pág.	3 / 33		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Período	Programado	Real	%
IV 2015	500.00	0.00	0.00
Logros	Mediante Acuerdo No. 11 de la Sesión No. 42-2015 del 13/07/2015 la Junta Directiva autorizó que el primer Subprograma de Operaciones Garantizadas, vigente a partir del mes de julio de 2015, esté dirigido a las entidades del sector mutualista y al Banco BAC San José, considerando todos los porcentajes de cobertura de garantías contemplados en el Reglamento sobre Garantías de las Operaciones de Crédito para Vivienda y limitando la zona geográfica de aplicación a las soluciones habitacionales de la Gran Área		
Desviaciones	No se formalizó ninguna operación ya que no se obtuvieron resultados ante las gestiones realizadas en torno al primer Subprograma de Operaciones Garantizadas. Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo indicó que lo valorarían para el año 2016, BAC San José realizó algunas consultas pero no se concretó ninguna operación y Grupo Mutual no atendió a las gestiones realizadas.		
Medidas	Dados que no se obtuvo resultados, las gestiones serán reactivadas en el año 2016, por lo que la meta fue incorporada en el Plan Operativo Institucional de ese año.		

2.1.2 Productos o servicios financieros identificados en la actividad vivienda Luis Angel Montoya

Período	Programado	Real	%
IV 2015	2.00	0.90	45.00
Logros	Solo se realizó el estudio de un nuevo producto o servicio financiero, el programa de crédito de corto plazo para entidades con problemas de liquidez. El estudio de este programa de crédito tiene un avance del 85%.		
Desviaciones	Al programa de crédito de corto plazo para entidades con problemas de liquidez le quedan pendientes de definir algunos aspectos finales, así como su aprobación por Junta Directiva.		
Medidas	El programa de crédito de corto plazo para entidades con problemas de liquidez será concluido en el primer trimestre del año 2016 y se programa que la propuesta a la Junta Directiva sea presentada en el mes de marzo de 2016. Adicionalmente se ha incluido en el Plan Operativo Institucional del año 2016 la realización del estudio de un nuevo producto o servicio financiero especializado en la actividad de vivienda.		

2.1.3 Calificación cuantitativa según normativa SUGEF Luis Angel Montoya

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.76	1.00	176.00
Logros	La calificación cuantitativa alcanzada es de 1 mucho mejor que la meta propuesta de 1,76.		
Desviaciones	N.A.		
Medidas	N.A.		

2.1.4 Rentabilidad patrimonial Luis Angel Montoya

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Período	Programado	Real	%
IV 2015	7.50	8.04	100.00
Logros	La rentabilidad patrimonial del año calculada como la relación entre la utilidad neta anual y el patrimonio al final del año fue de 8,04%, superior a la meta propuesta de 7,5%.		
Desviaciones	N.A.		
Medidas	N.A.		

Objetivo Estratégico 3. Generar una cultura de innovación y calidad en el marco de los desafíos de futuro del Banco y del sector vivienda.

Objetivo Específico 3.1 Ejecutar reformas legales y medición, sobre fuentes de recursos, agilidad para endeudamiento, incentivos iniciativas de construcción sostenible; así como desarrollo de nuevas herramientas para combatir los riesgos

Indicador	Responsable		
3.1.1 Reforma de Legal presentada	Luis Angel Montoya		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	50.00	50.00
Logros	La propuesta de reforma elaborada se mantiene en estudio de la administración superior.		
Desviaciones	La propuesta de reforma no fue presentada a conocimiento de la Junta Directiva en el año 2015 dado que se consideró necesario valorarla con mayor profundidad.		
Medidas	Luego de la valoración de la reforma será reprogramada su presentación a conocimiento de la Junta Directiva en el año 2016.		

3.1.2 Propuestas de incentivos presentada			Luis Angel Montoya
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	0.00	0.00
Logros	Ninguno.		
Desviaciones	La vacancia de la Subgerencia de Operaciones ha generado un atraso en el desarrollo de la propuesta de incentivos.		
Medidas	Se valorará encargar el desarrollo de la propuesta directamente a la Dirección FOSUVI para que sea presentada en el año 2016.		

3.1.3 Metodología Desarrollada			Luis Angel Montoya
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	0.00	0.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros	Na
Desviaciones	La vacancia de la Subgerencia de Operaciones ha generado un atraso en el desarrollo de la metodología para la medición del impacto social del subsidio.
Medidas	Se valorará encargar el desarrollo de la propuesta directamente a la Dirección FOSUVI para que sea presentada en el año 2016.

Subprograma: Asesoría Legal 100.00 %

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales elevan la eficiencia y productividad

Objetivo Específico 1.1 Brindar asesoría confiable y oportuna en materia legal tanto a clientes internos como externos del Banco.

Indicador	Responsable
1.1.1 Atender las consultas verbales, escritas recibidas de clientes internos y externos del Banco.	Rodolfo Mora Villalobos

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros Na

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.2 Desarrollar las acciones necesarias para mantener actualizadas las leyes, reglamentos y normativa del SFNV

Indicador	Responsable
1.2.1 Atender propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior	Rodolfo Mora Villalobos

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros Na

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.3 Garantizar representación legal en los juicios en los que el BANHVI figure como parte

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.3.1 Atender juicios en que el BANHVI figure como actor,

Pág.

6 / 33

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

demandado o tercero interesado.

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros Na

Desviaciones Na

Medidas Na

Subprograma: Unidad de Planificación Institucional **96.32 %**

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficacia y la productividad.

Objetivo Específico 1.1. Desarrollar proceso de implementación del Sistema de Información del Banco

Indicador	Responsable
1.1.1 Disminución en la Cantidad de Informes del SIG.	Magaly Logan Moya

Período	Programado	Real	%
IV 2015	12.00	13.00	100.00

Logros Meta cumplida desde el I semestre 2015

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.2 Mantener en ejecución sistemática las metodologías establecidas para la evaluación, seguimiento y control de normativas y control interno establecidos por los órganos fiscalizadores

Indicador	Responsable
1.2.1 Seguimientos de Planeación estratégica y operativa	Magaly Logan Moya

Período	Programado	Real	%
IV 2015	4.00	4.00	100.00

Logros Meta cumplida desde el III trimestre 2015 con los informes de Seguimiento del POI y PEI al 30-06-2015

Desviaciones Na

Medidas Na

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

1.2.3. Porcentaje de ejecución del plan de trabajo		Magaly Logan Moya	
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	92.00	92.00
Logros	Se tenían programadas 70 actividades de las cuales se completaron 68 al 100%		
Desviaciones	Tiempos estimados para la conclusión del Plan Estratégico Institucional 2015-2019. Reprogramación de la entrega de resultados sobre la Autoevaluación del Control Interno, y la aplicación del Modelo de Madurez		
Medidas	Terminar las actividades pendientes en el I trimestre del periodo 2016		

Subprograma: Oficialia de Cumplimiento 100.00 %

Objetivo Estratégico Fortalecer capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia

Objetivo Específico 1.1. Mantener actualizada la normativa interna para cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa relacionada, de manera que se ajuste a los cambios internos y del entorno.

Indicador		Responsable	
1.1.1 Actualización Manual de Cumplimiento a la Ley 8204		Rita Solano Granados	
Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00
Logros	Cumplida desde el I semestre 2015		
Desviaciones	Na		
Medidas	Na		

Objetivo Específico 1.2. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento a efecto de prevenir el uso indebido de los servicios que presta el Banco.

Indicador		Responsable	
1.2.1 Ejecución Plan de Trabajo		Rita Solano Granados	
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00
Logros	Cumplida según lo programado		
Desviaciones	Na		
Medidas	Na		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

1.2.2 Ejecución de una Auditoria Externa Ley 8204.

Rita Solano Granados

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros Cumplida desde el I semestre 2015

Desviaciones Na

Medidas Na

Subprograma: Unidad de Comunicaciones

96.83 %

Objetivo Estratégico 1. Facilitar el acceso al subsidio de vivienda

Objetivo Específico 1.1.Ofrecer información sobre el subsidio de vivienda en el portal Web, medios de comunicación y redes sociales para orientar a los clientes interesados

Indicador	Responsable
1.1.1 Consultas atendidas a los usuarios del sitio Web y redes sociales en menos de 3 días hábiles	Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	99.00	99.00

Logros Al 31 de diciembre se atendieron un total de 4.583 consultas recibidas por la Página Web y redes sociales. De este número, 3.563 fueron atendidas en al menos tres días hábiles para un cumplimiento del 99.5%.

Desviaciones Al 31 de diciembre, un total de 20 consultas se respondieron luego de transcurridos los tres días hábiles. En la mayoría de las ocasiones el atraso se debió a la búsqueda de información en otras dependencias del Banco para elaborar una respuesta satisfactoria o por exceso de consultas ingresadas.

Medidas Mayor trabajo en equipo por parte de los funcionarios de la Unidad de Comunicaciones, en la elaboración de repuestas que requieren algún tipo de investigación a lo interno del Banco.

1.1.2 Visitas al sitio Web

Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	216,000.00	343,748.00	100.00

Logros Al 31 de diciembre se logró un total de 343.748 visitas a la página Web del Banco para un promedio mensual de 28.645 visitas, superando por mucho la meta propuesta de 18.000 visitas mensuales.

Desviaciones No se presentaron desviaciones en el periodo analizado.

Medidas No se tomaron medidas correctivas en el transcurso del periodo analizado.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

1.1.3 Campaña radial sobre el acceso al subsidio

Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1,500.00	1,302.00	86.80

Logros La Campaña de Publicidad se llevó a cabo durante los meses de octubre y noviembre, mediante la pauta de un total de 1.292 cuñas radiales y 10 anuncios de televisión, para un total de 1.302 mensajes con información sobre los mecanismos para acceder al bono de vivienda.
Se realizó la producción de tres cuñas distintas para radio que fueron rotando en cada uno de espacios contratados.
Como método de evaluación de esta Campaña se contrató la encuesta anual de imagen institucional, realizada por la empresa UN

Desviaciones En principio se propuso desarrollar la campaña de Servicio y Rendición de Cuentas, en los meses de abril a junio y de setiembre a noviembre de 2015, con mensajes en radio y prensa escrita, sin embargo, el cronograma varió por instrucción de la Administración Superior, por lo que la campaña tuvo lugar únicamente en los meses de octubre y noviembre con mensajes solamente en radio y televisión.

Medidas Como medida correctiva, se aumentó el número de cuñas propuestas para cada mes con el fin de lograr la contratación de las 1.500 cuñas, sin embargo se logró contratar 1.302 mensajes.

1.1.4 Sesiones de información sobre el subsidio con grupos de beneficiarios y potenciales beneficiarios

Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	15.00	16.00	100.00

Logros Al 31 de diciembre se llevaron a cabo 16 sesiones de capacitación a beneficiarios y potenciales beneficiarios del bono de vivienda. También se capacitó a estudiantes de la Universidad Veritas.
Las 16 capacitaciones se llevaron a cabo a los siguientes grupos: Familias de Sarchí (afectadas por el terremoto de Nicoya), Familias del Territorio Indígena Rey Curré, beneficiarios del proyecto Nuevo Pital en San Carlos, mujeres jefas de hogar con niños con discapacidad, beneficiarios del proyecto Alba Chimurria

Desviaciones Durante la mayor parte del año, la existencia de un programa de capacitación por parte del Grupo Mutual, disminuyó el número de grupos de familias potenciales a capacitar, no obstante, en el último trimestre, existió más bien la solicitud expresa de esta Entidad de brindar las charlas del BANHVI en las formalizaciones que se llevan a cabo con las familias.
Al final del año se capacitó, el día de la formalización, a las familias de los proyectos Nuevo Progreso y La Hoja Dorada, pertenecientes al Grupo Mutu

Medidas Para avanzar en la meta, se incluyeron grupos que no fueran beneficiarios de proyectos del Grupo Mutual, como fue los estudiantes de la U Veritas, familias de cuatro Territorios Indígenas, familias de una asociación de vivienda y beneficiarios de proyectos de otras entidades autorizadas.

Objetivo Estratégico 2. Fortalecer capacidades operacionales que eleven la eficacia y la eficiencia

Objetivo Específico 2.1 Dotar al BANHVI de una renovada imagen pública como responsable de la distribución del subsidio

Indicador Responsable

2.1.1 Actividades sobre rendición de cuentas con medios de comunicación Ronald Espinoza Avila

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015 Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Período	Programado	Real	%
IV 2015	2.00	2.00	100.00
Logros	Las dos actividades de rendición de cuentas con medios de comunicación que se realizaron son las siguientes: 1. Entrevista al Presidente de la Junta Directiva y Ministro de Vivienda Rosendo Pujol en el Diario Extra, publicada el 09 de marzo, 2015. 2. Entrevista al Presidente de la Junta Directiva y Ministro de Vivienda Rosendo Pujol en RTN Revista de Canal 13 el 12 de mayo, 2015.		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones en el cumplimiento de esta meta durante el periodo analizado.		
Medidas	No se tomaron medidas correctivas para el cumplimiento de esta meta, en el transcurso del periodo analizado.		

2.1.2 Comunicados de prensa en temas de proyectos, rendición de cuentas y transparencia Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	30.00	62.00	100.00
Logros	Durante el año 2015 se confeccionaron y difundieron 62 comunicados de prensa en temas de proyectos, rendición de cuentas y transparencia.		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones en el cumplimiento de esta meta durante le periodo analizado.		
Medidas	No fue necesario establecer medidas correctivas para el cumplimiento de esta meta durante el periodo analizado.		

2.1.3 Valoración positiva interna y externa Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	65.00	67.00	100.00
Logros	Para determinar el cumplimiento de esta meta y valorar la efectividad del Plan de Comunicación desarrollado durante el 2015, se contrató la encuesta anual de imagen institucional, realizada por la empresa UNIMER. El resultado fue una valoración positiva del BANHVI del 67% entre las personas conocedores de su quehacer.		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones en el cumplimiento de esta meta durante le periodo analizado.		
Medidas	No fue necesario establecer medidas correctivas para el cumplimiento de esta meta durante el periodo analizado.		

2.1.4 Publicaciones en redes sociales sobre evolución en trámite, construcción y entrega de proyectos habitacionales Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	50.00	100.00	100.00
Logros	Al 31 de diciembre se realizaron un total de 100 publicaciones en las redes sociales del BANHVI (Facebook, Twiter y Google plus) con el fin de informar a los usuarios de estas redes sobre la recepción, avance,		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

aprobación o entrega de proyectos de vivienda financiados por este Banco.

Desviaciones No se presentaron desviaciones en el cumplimiento de esta meta durante le periodo analizado.

Medidas No fue necesario establecer medidas correctivas para el cumplimiento de esta meta durante el periodo analizado.

2.1.5 Ejecución Plan de Trabajo

Ronald Espinoza Avila

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	86.00	86.00

Logros El plan de trabajo está conformado por 18 metas, 12 de las cuales se cumplieron en un 100%. De las 6 metas restantes, 3 se cumplieron en más del 85%, una tuvo un cumplimiento del 60% y 2 no se cumplieron (Día del Funcionario y la producción del calendario 2016) debido a la Directriz Presidencial 034-P del 04-11-2015.

Desviaciones En el cumplimiento del Plan de Trabajo del 2015 se presentó la desviación en la meta 1.1.3 sobre la realización de la Campaña de Publicidad, la cual tuvo cambios con respecto al periodo de pauta. También se presentó una desviación en la meta 1.1.4 sobre las Sesiones de Capacitación y por la no inclusión, en la mayor parte del año, de proyectos del Grupo Mutua. En cuanto al resto de las metas planteadas, debido a la Directriz Presidencial 034-P del 04-11-2015 no se realizó el Día del Funcionario ni se el

Medidas En cuanto a las medidas correctivas, se establecieron para las metas 1.1.3 sobre la Campaña de Publicidad y la meta 1.1.4 sobre las Sesiones de Capacitación.

Subprograma: Departamento de Tecnologías de Información **88.00 %**

Objetivo Estratégico Plataforma tecnológica asegura continuidad, calidad, oportunidad y seguridad de los servicios de TI, en un marco de gestión y control de conformidad con la regulación prudencial

Objetivo Específico 1.1 Desarrollar las actividades para Garantizar la Prestación de los Servicios Actuales y la Continuidad Operativa Institucional. (GCO)

Indicador 1.1.1 Ejecución Plan de Trabajo **Responsable** Marco Tulio Mendez Contreras

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	88.00	88.00

Logros Logros:

El plan Táctico de TI alcanzó un 88% de ejecución de todas las actividades y metas definidas.

De las macro actividades definidas (67) un 79% de ellas (53) alcanzaron el 100% de ejecución, un 9% de ellas (6) alcanzaron una ejecución mayor al 50% y menor o igual al 97% y, un 12% de ellas (8) alcanzaron una ejecución menor o igual 50%. Para mayor detalle ver Project de Plan Táctico de TI con corte a Diciembre 2015.

Desviaciones Desviaciones

Tiempo:

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Al 31 de diciembre un 21% de las macro actividades programadas (14) no se pudieron finalizar en el Tiempo establecido.

Costo:

Las siguientes actividades tuvieron una desviación de costo debido a las siguientes razones:

Razón 1: Aun cuando la actividad asociada a estos ítems se alcanzó en un 100%, se presentó una subejecución presupuestaria "significativa" en ella, debido a que el Monto estimado para la estimación presupuestaria requerida, según

Medidas

Medidas Correctivas:

1- La implementación final de las siguientes actividades se trasladó para el 2016. Las mismas serán incluidas en el Plan Táctico de TI 2016.

Actividad

- 1.2.1.c Sustitución de Servidores por Obsolescencia
- 1.2.1.d Sustitución de Unidad de Respaldo Institucional
- 1.4.1.m Adquisición de una Licencias del Oracle Internet Developer Suite.
- 1.4.1.n Adquisición de la Herramienta de Auditoria IDEA
- 1.4.1.s Adquisición de una Herramienta para Pistas de Auditoría.
- 3.1.2.a Contratación para la Confección del Documento de Requerimientos Funcionales, de Integración y de Control Detallados del Nuevo Sistema de Vivienda del BANHVI.
- 3.1.3 Expediente Electrónico (EE): Fase 1: Digitalización de Requisitos para la Formalización de Bonos de Vivienda.
- 3.1.4.a Replanteamiento y validación de los módulos a implementar de los SAGF
- 3.2.1 Desarrollo del Módulo de Caja Chica sobre Oracle 11G
- 3.4.1 Actualización de la Central Telefónica (Incluye cambio de terminales).
- 3.5 Digitalización de los Expedientes del Archivo del Primer Piso.
- 4.1.1 Adquirir e Implementar una Herramienta para establecer modelos de Seguridad.

2- Definir la forma en que las actividades pendientes del Proyecto de NT serán ejecutadas para valorar si se incluyen o no en el Plan Táctico de TI 2016.

Actividad

2.1.2 Implementación de las Normas Técnicas de la Contraloría General de la República (R-CO-26-2007). El proyecto de Implementación de las Normas Técnicas de la Contraloría General de la República (R-CO-26-2007), tenía como fecha de finalización el 31 de diciembre del 2015. La forma de finalizar las tareas que quedaron pendientes de ese proyecto, dependerá de lo que al respecto definan la Administración Superior y/o el Grupo de Implementación del proyecto. Actualmente esas actividades no han sido incluidas en el Plan Táctico de TI 2016.

3- Inclusión como parte de las Cargas de Trabajo de los Analistas de Sistemas del DTI

Actividad

3.1.5 Plan de Acción de Integración de Aplicaciones SIAF
Para el 2016, el Plan de acción para las mejoras de Integración del SIAF, será incluido como parte de las cargas de trabajo

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

de los Analistas de Sistemas respectivos, debido a la atención de otras tareas definidas como prioritarias, de tal manera que esta actividad no será incluida en el Plan Táctico de TI 2016.

Programa:	Programa #2. Dirección y Administración de Operaciones	90.18 %
Subprograma:	Dirección FOSUVI	95.54 %

Objetivo Estratégico 1. Facilitar y mejorar el acceso al subsidio de la vivienda a la sociedad costarricense

Objetivo Específico 1.1 Asignar los recursos del FOSUVI en apego a la LSFNV y el Reglamento de Operaciones y los criterios de priorización establecidos.

Indicador			Responsable
1.1.1 Pago de Bono familiares de Vivienda			Martha Camacho Murillo
Período	Programado	Real	%
IV 2015	10,733.00	10,867.00	100.00
Logros	Se mantuvo un comportamiento similar a lo largo del año, logrando superar el compromiso anual, debido a factores tales como el adecuado trámite en la revisión de expedientes en los diferentes departamentos de la Dirección FOSUVI, así como el constante trato en las reuniones mensuales del Comité de Calidad del tema relacionado con las estadísticas de los bonos emitidos pendientes de formalizar. Al finalizar el 2015 se logró un incremento de 10.8% con respecto a la cantidad de bonos formalizados en el año an		
Desviaciones	No aplica.		
Medidas	No aplica.		
	Se continuará dando énfasis al análisis de las estadísticas de bonos emitidos pendientes de formalizar en las reuniones del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas para acelerar lo más posible el trámite de pago de los 3.591 bonos emitidos en el 2015 que quedaron pendientes de formalizar y pagar al 31 de diciembre de 2015.		

Objetivo Específico 1.2 Fortalecer proceso de asignación e inversión de los recursos destinados al financiamiento de proyectos habitacionales para beneficio de las familias de más escasos recursos.

Indicador			Responsable
1.2.1 Emisión base del 40% de los recursos FODESAF para bono y proyectos del Artículo 59.			Martha Camacho Murillo
Período	Programado	Real	%
IV 2015	36,090.60	32,468.10	89.96
Logros	El reinicio del proceso de presentación a Junta Directiva de casos individuales y proyectos correspondientes a la ejecución del Presupuesto 2015, permitió un incremento considerable en la ejecución de los recursos asignados al Artículo 59, llegándose a aprobar un total de 1.618 caos.		
Desviaciones	Durante el 2015 se aprobaron 794 casos por ¢13.936,82 millones que no se pudo cargar a la ejecución del presupuesto del 2015 debido a que corresponden a proyectos reportados como Compromisos del 2014; lo cual afectó la ejecución del 2015. No obstante, se debe tomar en consideración que mediante acuerdos de		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Junta Directiva (8 de la Sesión 55-2015, 15 de la Sesión 75-2015 y 1 de la Sesión 82-2015) se realizaron redistribuciones presupuestarias que modificaron el presupuesto asignado para el trámite de cas

Medidas Se continuará dando seguimiento al avance de los proyectos de vivienda que se encuentran en trámite en el Departamento Técnico, así como en las Entidades Autorizadas y el MIVAH, para coordinar los procesos de trámite y presentación de los mismos a Junta Directiva para su consideración y aprobación.

Objetivo Específico 1.3 Procurar la eficiente y equitativa Asignación de los recursos destinados para el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda por segmento y de Bono Colectivo

Indicador	Responsable		
1.3.1 Cantidad de operaciones Bono-credito formalizadas (SFNV) para clase media, media baja	Martha Camacho Murillo		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	462.00	430.00	93.07
Logros	Se tramitaron 430 operaciones de bono con crédito por un monto total de subsidio de ¢1,752.1 millones, crédito por ¢3,901.0 millones y aporte de la familias por ¢151.9 millones.		
Desviaciones	En el segundo semestre no se logró mantener el buen nivel alcanzado en los primeros dos trimestres del año, disminuyendo la cantidad de casos formalizados y pagados, quedando un 7% por debajo de lo presupuestado. No obstante, al cierre del 2015 quedaron 156 casos emitidos pendientes de formalizar por un monto total de bono de ¢577.7 millones.		
Medidas	Se mantiene la gestión de seguimiento a la formalización de los 156 casos que quedaron emitidos pendientes de formalizar y pagar al cierre del 2015, incluyendo el casos particular de los subsidios con crédito asociado en las reuniones del Comité de Calidad que se realizan mensualmente con personeros delas Entidades Autorizadas.		

1.3.2 Bonos en el programa RAMT	Martha Camacho Murillo		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	797.00	960.00	100.00
Logros	Este Indicador ha evolucionado favorablemente en los últimos años, lo cual de mucha importancia debido al alto nivel que representa el déficit habitacional cualitativo en el parque nacional de viviendas. En el 2015 se dio un crecimiento de 19.4% con respecto al año anterior.		
Desviaciones	No aplica.		
Medidas	No aplica.		

1.3.3 Recursos de Impuesto Solidario asignado al Bono colectivo	Martha Camacho Murillo		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	3,760.00	2,133.26	56.74
Logros	Meta programada para el cuarto trimestre del 2015, lográndose tramitar el proyecto Tierra Prometida por parte de Fundación para la vivienda Costa Rica Canadá; este proyecto se ubica en San Isidro de El Genera, Pérez		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Zeledón y se espera que beneficie en forma directa a 362 familias.

Tanto el monto presupuestado en este indicador como la ejecución incluyen las comisiones que por Ley corresponde aplicar para cubrir el costo operativo respectivo.

Desviaciones Los recursos ingresaron a partir de Setiembre 2015, por lo que resulta difícil tramitarlos en tan corto plazo con respecto al cierre del año. Adicionalmente, durante este año se dio un cambio en el procedimiento de trámite para los proyectos de Bono Colectivo de acuerdo con disposiciones establecidas por el MIVAH, que creó un sistema de concurso, que se espera de resultados positivos a partir del 2016 con varios proyectos que ya se encuentran en trámite.

Medidas La implementación de un levantamiento de información relacionada con proyectos de Bono Colectivo por parte del MIVAH y el nuevo sistema de concurso, ha dado como resultado la escogencia de varios proyectos que se espera sean tramitados en el próximo año.

Objetivo Estratégico 2. Generar una cultura de innovación y calidad en el marco de los desafíos de futuro del Banco y del Sector vivienda.

Objetivo Específico 2.1 Procurar una eficiente gestión de trámites y mejores formas de atención al cliente para asegurar al beneficiario del subsidio habitacional agilidad y simplicidad en la realización de los trámites.

Indicador	Responsable
2.1.1 Satisfacción del cliente sobre servicios prestados	Martha Camacho Murillo

Período	Programado	Real	%
IV 2015	80.00	88.00	100.00

Logros Este indicador se compone de dos facetas por la forma en que está estructurado: en el primer trimestre del año se presentan los resultados de la encuesta realizada por la empresa de investigación de mercados presentada y en el segundo semestre se realiza la recopilación de información y el proceso de contratación para la siguientes encuesta. Los resultados de la encuesta realizada con los datos de los bonos tramitados en el 2013, fueron presentados a Junta Directiva por parte de la empresa CID Gallup en la

Desviaciones N. A.

Medidas Para la siguiente encuesta se aplicarán las recomendaciones planteadas por Junta Directiva en la Sesión 18-2015 del 6 de abril del 2015.
Con el fin de no depender de la Entidades Autorizadas para obtener los datos de contacto telefónico o correo electrónico de los beneficiarios del Bono a finales del 2015 se implementó en el Sistema de Vivienda la captura de esos datos para todos los miembros del núcleo familiar, lo cual permitirá que a partir de la encuesta a realizar en el 2017 los datos sean generados de forma inmediata de la base de datos del Sistema de Vivienda.

Subprograma: Departamento de Análisis y Control **75.00 %**

Objetivo Estratégico 1. Generar una cultura de innovación y calidad en el marco de los desafíos de futuro del Banco

Objetivo Específico 1.1 Procurar una eficiente gestión de trámites y mejores formas de atención al cliente para asegurar al beneficiario del subsidio habitacional agilidad y simplicidad en la realización de los trámites.

Indicador	Responsable
1.1.1 Calificación de Indicadores de eficiencia EA	Alexis Solano Montero

Período	Programado	Real	%
		Pág. 16 / 33	

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

IV 2015 75.00 80.00 100.00

Logros El proceso de dar seguimiento a la liquidación de las operaciones de bono por parte de las entidades en el Sistema de Vivienda ha permitido mejorar el porcentaje de calificación ponderado de las entidades autorizadas, que alcanzó en el período de análisis un 80.3% en la suma de los factores evaluados: revisión, rechazo, formalización y liquidación del bono familiar.

Desviaciones Solamente cinco entidades tienen un índice de eficiencia inferior a 70, de las cuales dos ya no forman parte del Sistema: Coopeaserrí y Coopeacosta por su fusión con Coopealinza. Otra de las entidades es el INVU por su condición de estar suspendida administrativa durante el 2015. Las otras dos entidades con indicador inferior a 70 fueron Banco Crédito Agrícola de Cartago y Coopemep R. L.

Medidas Se continuará dando seguimiento a la liquidación de las operaciones de bono y se implementarán mecanismos para retroalimentar a las entidades con el detalle de los errores más comunes presentados en la revisión de expedientes, especialmente en los casos de Bancrédito y Coopemep, que presentaron índices inferiores a 70 en el 2015.

1.1.2 Entidades Autorizadas capacitadas en el rechazo consecutivo de dos o mas revision de expedientes Alexis Solano Montero

Período	Programado	Real	%
IV 2015	90.00	0.00	0.00

Logros Se capacitó a dos entidades nuevas ASECKIBI y ASECCSS. Solamente cinco entidades presentaron el rechazo de actas consecutivas durante el 2015.

Desviaciones Cinco entidades presentaron la situación de actas de revisión de expedientes rechaza en forma consecutiva: MUTUAL CARTAGO, BANCO NACIONAL. COOPESANMARCOS, COOPEUNA Y COOPESANRAMON. Estos rechazos generan reprocesos en actas subsiguientes y por ende provocan una mayor revisión acumulada de expedientes. Debido a la cantidad de expedientes tramitados en el segundo semestre, donde se emitieron un promedio de 1.086 bonos mensuales, no fue posible realizar la capacitación de las entidades citadas.

Medidas Se solicitará al Departamento de Tecnologías de Información la generación de un informe automático mensual para remitir a cada entidad un detalle por cada analista con el listado de las anomalías presentadas en la revisión de expedientes, con el fin de que cada analista pueda analizar los errores más comunes y pueda hacer las consultas específicas para corregir en los siguientes expedientes.

1.1.3 Dismutación en el Porcentaje de casos rechazados en análisis con respecto al año anterior Alexis Solano Montero

Período	Programado	Real	%
IV 2015	26.82	24.58	109.11

Logros Durante el 2015 se presentó el rechazo del 24.58% de los casos analizados, lo cual representa una disminución de 17.5% con respecto al porcentaje de casos rechazados en el 2014, año en el que fueron rechazados el 29.80% de los expedientes analizados.

Desviaciones N. A.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Medidas N. A.

1.1.4 Satisfacción cliente atendido en Admisibilidad Alexis Solano Montero

Período	Programado	Real	%
IV 2015	95.00	98.30	100.00

Logros Se aplicaron 154 encuestas a personas que fueron atendidas en el área de Admisibilidad, cada encuesta evalúa 6 aspectos de la atención recibida por parte del encuestado para un total de 924 respuestas recibidas. Del total de respuestas recibidas se obtuvo 16 respuestas no positivas calificando de regular a malo, principalmente en relación con el espacio físico de atención y espera. Por lo tanto, 908 respuestas positivas de 924 respuestas totales da un porcentaje de respuestas satisfactorias en la atención

Desviaciones Na

Medidas El porcentaje de manifestaciones negativas en cuanto al área de atención y espera es del 1.7% con respecto al total de público atendido, por lo que no se considera necesario tomar medidas al respecto. Con la remodelación de las oficinas de la Asociación de Empleados se separaron físicamente las áreas para mayor privacidad de ambas partes.

Subprograma: Departamento Tecnico 100.00 %

Objetivo Estratégico 1. Facilitar y mejorar el acceso al subsidio de la vivienda a la Sociedad costarricense

Objetivo Específico 1.1 Mantener adecuados procesos de fiscalización y control hacia las Entidades Autorizadas, la Administración temporal de los recursos y los procesos de construcción y postulación al subsidio habitacional.

Indicador	Responsable
1.1.1 Garantizar la Calidad de especificaciones técnicas y materiales utilizados en proyectos financiados al Artículo 59.	Carlos Cortes Ortiz

Período	Programado	Real	%
IV 2015	90.00	96.00	100.00

Logros Se ha logrado superar el porcentaje establecido para la verificación de la calidad de los proyectos en ejecución.

Desviaciones No hubo desviaciones.

Medidas Se continúa con las mismas prácticas y se buscarán oportunidades de mejoras por medio de la contratación de personal para ejecutar estas labores agregando casos indígenas esto si se cuenta con el recurso humano solicitado.

1.1.2 Revisión técnica de requerimientos establecidos para la construcción de casos individuales art. 59 Carlos Cortes Ortiz

Período	Programado	Real	%
IV 2015	80.00	88.00	100.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros	De acuerdo con las visitas realizadas se logra determinar que en término generales se logra obtener un porcentaje de calidad en las obras que supera la meta establecida, sin embargo no ha sido posible cubrir la totalidad de los casos selecciones como muestra, para lo cual es importante indicar que el personal actual no es suficiente para cumplir.
Desviaciones	La desviación está relacionad por el déficit de casos visitados en comparación con la muestra selecciona según procedimiento P-FOS-DT-01 aunado a la falta de personal para cumplir con todo lo establecido.
Medidas	La medida correctiva a ejecutar es la contratación de personal para realizar las actividades de verificación de calidad de casos individuales, debido a que por la naturaleza de las labores de este Departamento se tiene un déficit de personal para cumplir con la totalidad de la muestra.

Programa:	Programa #3. Dirección y Administración Financiera	91.73 %
Subprograma:	Dirección FONAVI	94.44 %

Objetivo Estratégico 1. Establecer proceso de intermediación financiera de segundo piso rentable, eficiente y competitivo, donde las entidades autorizadas operan en el marco de aliados estratégicos.

Objetivo Específico 1.1. Desarrollar las acciones necesarias para fortalecer y llevar a cabo, eficientemente, el proceso de intermediación financiera del Banco.

Indicador	Responsable
1.1.1 Prestamos o captaciones, en atención a compromisos FONAVI asociados al vencimiento de Obligación con el Público y con EF.	Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	35,000.00	35,190.50	100.00

Logros Los recursos obtenidos al cierre del periodo corresponden a los requeridos para la atención de obligaciones, desembolsos de crédito y mantener en normalidad financiera los indicadores de liquidez del BANCO como son calce de plazos e indicador de cobertura de liquidez.

Desviaciones Na

Medidas Na

1.1.2 Colocados diferentes productos de crédito (Programa de Credito, Linea de Credito) en condiciones de plazo y tasa de interes en Entidades Autorizadas.	Tricia Hernandez Brenes
---	-------------------------

Período	Programado	Real	%
IV 2015	16,500.00	18,060.00	100.00

Logros Durante el último trimestre se logro atender las lineas de crédito aprobadas durante el periodo 2015 y las solicitudes de financiamiento asociadas a los desembolsos de crédito de largo plazo sobrepansando la meta de colocación en un 9%, esto producto de que durante el último trimestre se realizó un esfuerzo por activar el programa de crédito, lo que generó una demanda superior a la identificada, adicionalmente, la obtención de recursos mediante captaciones para otorgar el financiamiento a las entidades sol

Desviaciones Na

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Medidas Na

1.1.3 Opción de Fondeo aprobadas implementadas

Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.90	90.00

Logros Según memorando DFNV-OF-0118-2014, se plantearon varias propuestas para mejorar las condiciones de fondeo del BANHVI. Al respecto, mediante la participación en una comisión de trabajo con funcionarios del Sector Financiero Nacional para la Vivienda y de la Asamblea Legislativa, se realizaron las negociaciones correspondientes para impulsar algunas de las acciones propuestas, mediante la generación de un proyecto de Ley denominado "Reforma de la Ley N.º 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Viv

Desviaciones

Medidas

1.1.4 Programa de seguimiento y atención a los grandes inversionistas del BANHVI.

Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros Durante el periodo 2014 se iniciaron visitas a los grandes inversionistas con el propósito de ofrecer los instrumentos de inversión disponibles por el Banco. Durante los primeros meses del año 2015 se continuo con el programa visitando operadoras de pensiones y puestos de bolsa, ofreciendo los instrumentos del BANHVI autorizados para hacer oferta pública. A diciembre 2015 se logró colocar en el mercado los instrumentos de Papel Comercial Colones BANHVI por la suma de ¢7,000 millones y Bonos Estandarizad

Desviaciones

Medidas

Objetivo Específico 1.2 Promover el financiamiento de vivienda de clase media en las Entidades Autorizadas

Indicador **Responsable**

1.2.1 Iniciativas identificadas en la estrategia corporativa BANHVI - EA Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros Durante el año 2015 se implementaron las siguientes iniciativas identificadas en la estrategia corporativa BANHVI - EA:

I) Implementación de las Líneas de Crédito: A partir de la identificación de necesidades de las Entidades Autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, se sometió a consideración de la Junta Directiva el informe DFNV-ME-0460-2014, que contiene la propuesta para la implementación del

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

financiamiento a las Entidades Autorizadas mediante Líneas de Crédito, según fue valora

Desviaciones

Medidas

Objetivo Específico 1.3 Desarrollar las acciones necesarias para mantener niveles adecuados de cobertura de la garantía de los saldos de crédito y de los costos financieros de intermediación

Indicador		Responsable	
1.3.1 Cobertura mínima en garantía de los créditos otorgados		Tricia Hernandez Brenes	
Período	Programado	Real	%
IV 2015	110.00	120.00	100.00

Logros El saldo adeudado por las Entidades al Banco asciende a ¢97,960.47 millones, compuesto por ¢87,297.98 millones de saldo de la cartera y ¢662.49 millones por concepto de intereses, con una garantía otorgada por un monto total de ¢117.853.48 millones, compuesta por operaciones hipotecarias inscritas, títulos valores y garantía fiduciaria (pagaré institucional).

Desviaciones

Medidas

1.3.2. Garantizar que los ingresos por intereses de cartera de crédito permitan la cobertura de los costos financieros asociados al proceso de intermediación. Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros A nivel contable, puede indicarse que al cierre del periodo 2015 el BANHVI obtuvo ingresos por concepto de intereses de la cartera de crédito que le permiten dar cobertura al costo por concepto de intereses de los recursos captados, así como aportar el monto correspondiente a réditos de la Cuenta General.

Desviaciones

Medidas

Objetivo Específico 1.4 Mantener en condición de normalidad los principales indicadores financieros a los que da seguimiento directo la Dirección FONAVI

Indicador		Responsable	
1.4.1 Rango de normalidad, indicador morosidad de cartera de crédito		Tricia Hernandez Brenes	
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros Desde el mes de junio de 2006 el indicador de morosidad de la cartera de crédito del BANHVI se mantiene en 0%. A pesar de lo anterior, debido a que históricamente los incrementos en el indicador de morosidad del BANHVI se asocian a procesos de intervención, quiebra y liquidación de Entidades Autorizadas deudoras, se considera fundamental efectuar el constante monitoreo de los principales indicadores financieros de tales Entidades como mecanismo para la identificación de potenciales complicaciones financieras.

Desviaciones

Medidas

1.4.2 Mantener en grado de normalidad financiera los indicadores de liquidez según la normativa SUGEF aplicable Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros Durante todo el periodo 2015 los indicadores de calce de plazos a un mes moneda nacional, ajustado por la volatilidad (Nivel Normal mayor o igual a 1.00 veces) y el indicador de calce de plazos a tres meses moneda nacional, ajustado por la volatilidad (Nivel Normal mayor o igual a 0.85 veces) se han mantenido por encima del nivel de normalidad establecido por SUGEF.

Desviaciones

Medidas

Objetivo Estratégico 2. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficacia y productividad

Objetivo Específico 2.1. Ejecutar las actividades de gestión administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador	Responsable
2.1.1 Porcentaje Plan de Trabajo	Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	50.00	50.00

Logros El plan de trabajo fue remitido a la Unidad de Planificación para su revisión el pasado mes de setiembre 2015

Desviaciones La continuidad del plan de trabajo (definir tiempos y vincularlo al POI), se programa como una meta del POI 2016.

Medidas La continuación del plan de trabajo se incorporó en el Plan Operativo Anual 2016 bajo la meta 1.1.4 Ejecución Plan de Trabajo.

Subprograma: Departamento Financiero - Contable 88.75 %

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficacia y productividad

Objetivo Específico 1.1 Ejecutar el Ciclo Contable conforme los plazos y regulaciones institucionales y externas

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Indicador			Responsable
1.1.1 Proceso cierre contable			Jose Pablo Duran Rodriguez
Período	Programado	Real	%
IV 2015	12.00	12.00	100.00
Logros	Según lo programado.		
Desviaciones	Na		
Medidas	Na		

Objetivo Específico 1.2 Ejecutar el Ciclo Presupuestario conforme los plazos y regulaciones institucionales y externas

Indicador			Responsable
1.2.1 Proceso Presupuesto Ordinario			Jose Pablo Duran Rodriguez
Período	Programado	Real	%
IV 2015	4.00	4.00	100.00
Logros	Según lo programado.		
Desviaciones	Na		
Medidas	Na		

1.2.2 Generar cierres presupuestarios y conciliaciones con Contabilidad			Jose Pablo Duran Rodriguez	
Período	Programado	Real	%	
IV 2015	12.00	12.00	100.00	
Logros	Según lo programado.			
Desviaciones	Na			
Medidas	Na			

1.2.3 Generar informes sobre ejecución presupuestaria por unidad, consolidados, trimestrales y liquidación anual			Jose Pablo Duran Rodriguez	
Período	Programado	Real	%	
IV 2015	4.00	4.00	100.00	

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros Según lo programado.

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.3 Ejecutar el proceso de Auditoría Externa conforme los plazos y regulaciones institucionales y externas

Indicador			Responsable	
1.3.1 Generar Informe de Auditores Externos y Cartas de Gerencia para la SUGEF sobre los Estados Financieros			Jose Pablo Duran Rodriguez	
Período	Programado	Real	%	
IV 2015	3.00	3.00	100.00	

Logros Según lo programado, durante el periodo se ejecutó el proceso de Auditoría Externa de Estados Financieros 2014 e inicio de Auditoría de Estados Financieros 2015 con su respectiva Carta de Gerencia 1-2015. Jpdr

Desviaciones Na

Medidas Na

1.3.2 Generar Informe de Auditoría Externa sobre Liquidación Presupuestaria Anual para la CGR. Jose Pablo Duran Rodriguez

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros Según lo programado, durante el periodo se ejecutó el proceso de Auditoría Externa de la Liquidación Presupuestaria 2014. Jpdr

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.4 Cumplir el Plan de Trabajo del Periodo 2015

Indicador			Responsable	
1.4.1 Porcentaje del Plan de Trabajo			Jose Pablo Duran Rodriguez	
Período	Programado	Real	%	
IV 2015	100.00	100.00	100.00	

Logros Conforme lo programado, con las siguientes aclaraciones:
1- Revisión y Actualización de Políticas y Procedimientos (Se indica 1 en Nov, pero en el año solo se realizó una vez por disposición superior.)

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

2- Proceso de Actualización y Prueba de Plan de Continuidad (Se indica 1, pues el proceso no es ejecutado por DFC sino que el DFC participa en el mismo y durante el 2015 no se ejecutó.)
3- Sesiones Comité de Auditoría (Informes para Comité. En el último trimestre se indica 2 para completar el 100% aún cu

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Estratégico 2. Establecer un proceso de intermediación financiera de segundo piso rentable, eficiente y competitivo, donde las EA operan en el marco de aliados estratégicos

Objetivo Específico 2.1. Definición de requerimientos del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera, en sus módulos de Costeo, Presupuesto, Generación y Carga de XML y Conciliaciones.

Indicador	Responsable
2.1.1 Generar detalle de requerimientos del módulo de COSTEO del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera	Jose Pablo Duran Rodriguez

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.00	0.00

Logros Na

Desviaciones Durante el año 2015, la Subgerencia Financiera inició la valoración de este proyecto, en conjunto con iniciativas de otras áreas como FONAVI, con el fin de replantearlo. Ante esto, dado que esta actividad se encuentra en proceso de reformulación por parte de la SGF, no es posible iniciar con la definición de requerimientos. Jpdr

Medidas Se está a la espera del desarrollo de las acciones por parte de la SGF en torno al replanteamiento del Proyecto para establecer las acciones que correspondan al DFC. Jpdr

Indicador	Responsable
2.1.2 Generar detalle de requerimientos del módulo de PRESUPUESTO del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera	Jose Pablo Duran Rodriguez

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros Durante el año 2015, la Subgerencia Financiera inició la valoración de este proyecto, en conjunto con iniciativas de otras áreas como FONAVI, con el fin de replantearlo.

No obstante, a raíz de los informes de Auditoría Interna y Externa, así como valoraciones del DFC, durante el 2015 en conjunto con la SGF se decidió "excluir" del Proyecto el Sistema de Presupuesto y no plantearlo como un nuevo sistema sino como la mejora a un sistema existente.

Ante esto, mediante DFC-OF-0242-2015 del 18-dic., se

Desviaciones Na

Medidas Na

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

2.1.3 Generar detalle de requerimientos del módulo de GENERACIÓN Y CARGA DE XML del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera

Jose Pablo Duran Rodriguez

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.00	0.00

Logros Una parte de este requerimiento de sistema de generación y carga de XML, relacionado con Indicadores Financieros y Suficiencia Patrimonial, si fue atendido, no como parte de este proyecto, sino como un requerimiento aparte realizado por la SUGEF en Set-2014 y sobre el cual se trabajó con DTI en el año 2015, logrando el envío a partir de Ago-2015. Jpdr

Desviaciones Durante el año 2015, la Subgerencia Financiera inició la valoración de este proyecto, en conjunto con iniciativas de otras áreas como FONAVI, con el fin de replantearlo. Ante esto, dado que esta actividad se encuentra en proceso de reformulación por parte de la SGF, no es posible iniciar con la definición de requerimientos. Jpdr

Medidas Se está a la espera del desarrollo de las acciones por parte de la SGF en torno al replanteamiento del Proyecto para establecer las acciones que correspondan al DFC. Jpdr

2.1.4 Generar detalle de requerimientos del módulo de CONCILIACIONES del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera

Jose Pablo Duran Rodriguez

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.00	0.00

Logros Na

Desviaciones Durante el año 2015, la Subgerencia Financiera inició la valoración de este proyecto, en conjunto con iniciativas de otras áreas como FONAVI, con el fin de replantearlo. Ante esto, dado que esta actividad se encuentra en proceso de reformulación por parte de la SGF, no es posible iniciar con la definición de requerimientos. Jpdr

Medidas Se está a la espera del desarrollo de las acciones por parte de la SGF en torno al replanteamiento del Proyecto para establecer las acciones que correspondan al DFC. Jpdr

Subprograma: Unidad de Tesorería y Custodia **83.75 %**

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficiencia y la productividad

Objetivo Específico 1.1 Colocar los recursos disponibles en los instrumentos financieros de mercado que generen el máximo rendimiento y que cumplan con los Lineamientos Generales de Inversión.

Indicador	Responsable
1.1.1 Rendimiento ? del Portafolio de inversiones >= Tasa de interés bruta pasiva ? del BCCR.	Ana Julia Fernandez Chavarria

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros El rendimiento promedio de la cartera de inversión es superior al parámetro establecido, ya que las inversiones se colocan a las mejores tasas en los instrumentos disponibles y en los cuales el BANHVI puede

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

invertir de acuerdo a sus lineamientos.

Desviaciones Na

Medidas Na

Objetivo Específico 1.2 Desarrollar actividades para la contratación de Puesto de Bolsa.

Indicador			Responsable
1.2.1 Etapas del proceso contratación del Puesto de bolsa			Ana Julia Fernandez Chavarria
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	35.00	35.00
Logros Una vez realizadas las consultas a la Contraloría General de la República y revisado un proceso similar efectuado por el Banco Central, nuevamente el tema fue conocido por el Comité de Inversiones en las sesiones 09-2015 del 16 de setiembre de 2015, según Artículo 4° del Acta correspondiente. En la sesión 10-2015 del 27 de octubre de 2015 el documento final fue aprobado según consta en el Artículo 4°. En virtud de lo anterior, el 17 de noviembre de 2015 los documentos se remitieron a la Subgerencia Financi			
Desviaciones Fue necesario realizar una serie de consultas y aclaraciones internas y con instituciones como la Contraloría y el Banco Central, ya que es un proceso que anteriormente no se ha realizado en el BANHVI. Además se presentaron inquietudes de los miembros del Comité de Inversiones que fue necesario revisar y analizar a fin de definir el proceso de contratación administrativa que se debe aplicar.			
Medidas Se está a la espera de la autorización de la Gerencia General para iniciar con el proceso de contratación administrativa en el primer semestre del año 2016.			

Subprograma: Departamento de Fideicomisos 100.00 %

Objetivo Estratégico 1. Establecer un proceso de intermediación financiera de segundo piso rentable, eficiente y competitivo, donde las entidades autorizadas operan en el marco de aliados estratégicos.

Objetivo Específico 1.1 Procurar la recuperación oportuna de los recursos asociados a los activos recibidos en dación en pago.

Indicador			Responsable
1.1.1 Recuperación de activos en dación de pago por concepto de principal, intereses.			Marcela Perez Valerín
Período	Programado	Real	%
IV 2015	150,000,000.00	168,728,000.00	100.00
Logros En este IV trimestre del 2015, se recibieron señales de trato para la venta de 5 bienes adjudicados de Grupo Mutua, cuya venta se espera concretar en el 2016, y se vendió un bien adjudicado de fideicomisos con MUCAP, lo que generó una mayor recuperación. En forma general en el año 2015, el logro del 112% se basó principalmente por la recuperación de cartera de crédito de largo plazo. Seguido de la venta de 4 bienes adjudicados de MUCAP, y los recursos de dichas señales de trato. La mayor recuperación de			
Desviaciones Na			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015
Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Medidas Na

Objetivo Estratégico 2. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficacia y productividad

Objetivo Específico 2.1. Ejecutar las actividades de gestión administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador	Responsable
2.1.1 Porcentaje Plan de Trabajo	Marcela Perez Valerín

Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00

Logros En correo del 30-04-2015, el Depto de Fideicomisos, en atención al oficio UPI-ME-0018-2015 del 20/03/2015, referente al proceso de revisión y actualización del Plan Operativo Institucional 2015, relacionado con la medida mínimas de Control interno N° 16, remitió un esquema de plan de trabajo, con el detalle de las actividades que realiza ese departamento, cumpliendo con lo establecido.

Desviaciones Na

Medidas Na

Programa:	Programa #4. Dirección y Administración General	87.05 %
Subprograma:	Dirección Administrativa	87.05 %

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales para elevar la eficacia y productividad

Objetivo Específico 1.1 Ejecutar actividades optimas de administración y realización de los bienes readquiridos

Indicador	Responsable
1.1.1 Venta o donación de bienes al Banco.	Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	2.00	5.00	100.00

Logros Durante el año 2015 se logró superar la meta propuesta logrando la realización de 5 propiedades durante el año.

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

1.1.2 Incluir en la base de datos de la Unidad de Bienes la totalidad de los bienes que son administrados por la Dirección FOSUVI	Margoth Campos Barrantes
---	--------------------------

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015 Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00
Logros	Gracias a la coordinación mensual que se mantiene con la Dirección FOSUVI se ha logrado mantener la base de datos actualizada.		
Desviaciones	No aplica		
Medidas	No aplica		

Objetivo Específico 1.2 Desarrollar acciones necesarios para mejorar el Clima Organizacional mediante un mecanismo que permita la medición de los resultados.

Indicador	Responsable		
1.2.1 Aplicación del clima organizacional 2015	Margothe Campos Barrantes		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	115.00	0.00	0.00
Logros			
Desviaciones			
Medidas			

Indicador	Responsable		
1.2.2 Resultado clima organizacional del 2014	Margothe Campos Barrantes		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	85.00	86.00	100.00
Logros	Corresponde al resultado de la evaluación realizada durante el año 2014 y comunicado en el 2015.		
Desviaciones			
Medidas			

Indicador	Responsable		
1.2.3 Actividades institucionales para promover el ambiente laboral optimo	Margothe Campos Barrantes		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	2.00	2.00	100.00
Logros	Se implementó durante el último trimestre del año la publicación de boletines con temas atinentes al ambiente laboral y a la mejora de las condiciones de los funcionarios.		
Desviaciones	No se realizó la actividad del día del Funcionario debido a la directriz girada por la Presidencia de la República.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Medidas Velar por la realización de actividades propuestas para mejorar el ambiente.

1.2.4 Actualización y estandarización del Manual Descriptivo de Puestos Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	1.00	100.00

Logros El Manual descriptivo de puesto fue actualizado, y este proceso fue sometido al conocimiento de todo el personal.

Desviaciones No se realizó la contratación de la estandarización del dicho manual.

Medidas Continuar durante el 2016 los trámites necesarios para la estandarización y actualización del Manual de Puestos del Banco.

1.2.5 Actividades de capacitación a los funcionarios activos " in house" Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	4.00	3.00	75.00

Logros Se impartió la actividad de capacitación reprogramada de la oficialía de Cumplimiento.

Desviaciones La Unidad de Riesgos comunicó que la capacitación programada no se iba a realizar debido a la carga de trabajo de la Unidad.

Medidas

1.2.6 Evaluación de Cargas de Trabajo de todos los puestos de la organización Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.00	0.00

Logros

Desviaciones Por instrucción de la Gerencia General la actividad fue suspendida hasta que los procesos del Banco se encuentren levantados para toda la organización.

Medidas La actividad debe ser reprogramada durante el año 2016.

1.2.7 Implementación software para Archivo Digital Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.50	50.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros Durante la tercera semana de enero se está procediendo con la adjudicación de la contratación.

Desviaciones

Medidas Velar por la correcta ejecución de la contratación

Objetivo Específico 1.3 Garantizar calidad en los servicios de la dirección

Indicador Responsable

1.3.1 Solicitudes de bienes y servicios requeridos por las dependencias Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	90.00	95.00	100.00

Logros De las 49 solicitudes de bienes y servicios registradas durante el trimestre, 2 se mantienen en proceso.

Desviaciones

Medidas

1.3.2 Actividades de Mantenimiento vehicular Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	3.00	3.00	100.00

Logros A la flotilla de vehículos del Banco se le dio cada uno de los mantenimientos programados, velándose constantemente por su buen estado.

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

1.3.3 Actividades del Plan de Mantenimiento Margoth Campos Barrantes

Período	Programado	Real	%
IV 2015	44.00	44.00	100.00

Logros Fueron realizadas en tiempo cada una de las actividades de mantenimiento programadas para garantizar el correcto funcionamiento del edificio y sus aditamentos, como son la planta eléctrica, los elevadores, los aires acondicionados, la bomba de agua, la bomba de diesel.

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

1.3.4 Adquisición de equipo supresor de "picos" de voltaje.			Margoth Campos Barrantes
Período	Programado	Real	%
IV 2015	1.00	0.50	50.00
Logros	La contratación del supresor de picos y de la malla de seguridad está en proceso de adjudicación.		
Desviaciones	Por recomendación de empresas expertas en el tema, esta contratación sufrió una variante pues además del supresor de picos se nos indicó que era necesaria la compra e instalación de un malla de seguridad. Por este motivo fue necesario, durante el tercer trimestre ajustar el contenido presupuestario para esta contratación y a su vez, ajustar los términos del cartel que regirían esta contratación. En este momento la contratación está en proceso. Durante la segunda semana del mes de enero se recibió el anál		
Medidas	Es necesario finalizar el proceso de contratación y proceder con la instalación de los equipos mencionados		

Objetivo Específico 1.4 Ejecutar las actividades de gestión administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador	Responsable		
1.4.1 Porcentaje Plan de Trabajo	Margoth Campos Barrantes		
Período	Programado	Real	%
IV 2015	100.00	100.00	100.00
Logros	Durante cada uno de los trimestres del año se realizó cada una de las actividades previstas para garantizar el correcto mantenimiento del edificio y de la flotilla de vehículos del Banco.		
Desviaciones	No aplica		
Medidas	No aplica		

Programa:	Programa #5. Administradón Superior Entidades Autorizadas	52.17 %
Subprograma:	Dirección Supervision de EA	52.17 %

Objetivo Estratégico 1. Fortalecer las capacidades operacionales elevan la eficacia y la productividad

Objetivo Específico 1. Desarrollar procesos de fiscalización y control sobre la administración de temporal de los recursos, procesos de construcción y postulación al subsidio habitacional de las Entidades Autorizadas. Así como las actividades relacionadas con procesos institucionales.

Indicador			Responsable	
1.1.1 Porcentaje del Plan de Trabajo			Alexander Sandoval Loría	
Período	Programado	Real	%	
IV 2015	69.00	36.00	52.17	

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2015

Fecha corte 2015-12-31

2016-01-27

Logros	Na
Desviaciones	El plan de trabajo se vi afectado por la falta de personal y la realización de estudios que no se encontraban programados, estos a solicitud de la Gerencia General y la Dirección Fosuvi. Además de que en el III semestre se presenó la jubilación de la Jefatura, actualmente ésta está siendo asumida por el Subgeren Financiero. Adicionalmente Plaza de Oficial 4 y la plaza de Secretaria fueron trasladadas a la Dirección Fosuvi, temporalmente, los Oficiales 4 se encuentran realizarpn una labor especial (Vivien
Medidas	Na
