

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Programa: 01. Programa Administración Superior **88,37 %**

Subprograma: 01.01 Secretaria de Junta Directiva **81,20 %**

Objetivo Específico 01.01.01 Brindar información confiable y oportuna en materia de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Banco.

Indicador **Responsable**

01.01.01.01 Digitalizar las actas y los expedientes de las 150 sesiones del período 2002 - 2003

Período	Programado	Real	%
II S2017	50,00	50,00	100,00

Logros Se logró que todos los expedientes de las actas de los años 2002 y 2003 se encuentren digitalizados para garantizar que la información se mantenga en el tiempo y que sea de más fácil acceso para los usuarios

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

Medidas No se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se atendieron satisfactoriamente

01.01.01.02 Porcentaje Plan de Trabajo 2017

Período	Programado	Real	%
II S2017	50,00	40,00	80,00

Logros A pesar de las desviaciones que se presentaron en cuanto a los plazos para elaborar y presentar a la Junta Directiva los borradores de algunas actas, se mantuvieron adecuados mecanismos de control para procurar la ejecución de los objetivos anuales

Desviaciones La carga extraordinaria de trabajo que se presentó en el área durante el año 2017, proveniente del año 2016 y originada en las situaciones detalladas en el informe anual del POI 2016, impidió que en lo que particularmente concierne a la redacción y presentación de los borradores de las actas a la Junta Directiva para su aprobación se haya realizado de forma oportuna, lo que ocasionó que al finalizar el año se encontraran cerca de 20 actas pendientes de aprobar

Medidas Se han tomado medidas que consisten en la ampliación del horario laboral de la jefatura y la colaboración extraordinaria del personal en la confección de los borradores de actas atrasadas, de tal forma que el mes de mayo de 2018 se estén aprobando las actas correspondientes a las sesiones del mes de abril. En todo caso, se seguirá evaluando la carga de trabajo del personal en relación con la elaboración de las actas de la Junta Directiva, con el fin de determinar si deben tomarse acciones adicionales que permitan la presentación oportuna de los borradores de las actas a la Junta Directiva.

Subprograma: 01.02 Auditoria Interna **100,00 %**

Objetivo Específico 01.02.01 Capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Indicador

Responsable

01.02.01.01 Plan de Trabajo

Período

Programado

Real

%

II S2017

90,00

90.48

100,00

Logros

En el año 2017 se logaron realizar los siguientes estudios:

NOMBRE DE AUDITORÍA

1. Auditoría a la administración de Bienes Adquiridos
2. Auditoría Operativa al análisis técnico de los proyectos de vivienda
3. Auditoría Operativa al Área de Proveeduría y compra de bienes
4. Auditoría a Aplicación de la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
5. Auditoría Operativa a la Asesoría Legal.
6. Auditoría sobre el Sistema de Recursos Humanos.
7. Auditoría Operativa a la Secretaría de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda
8. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Inversiones - Incluye Área de Inversiones
9. Auditoría sobre el cumplimiento de las Normas Técnicas de TI de la CGR
10. Auditoría Financiera Cuentas y comisiones por cobrar
11. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 (Gobierno Corporativo)
12. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de bonos ordinarios y artículo 59
13. Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 (Cumplimiento Ley 8204) - Oficialía de Cumplimiento
14. Auditoría de Cumplimiento SUGEF 02-10 (Administración de Riesgo) y SEVRI
15. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas con Cuenta General
16. Auditoría Financiera de Ingresos y Gastos
17. Auditoría a la administración de la cartera de crédito - Incluye Área de Crédito
18. Auditoría sobre la tercerización de la Infraestructura de Microsoft sobre los servidores principales
19. Opinión de la Autoevaluación de la Gestión 2016-2017

2.2 TRABAJOS ESPECIALES

AUDITORÍA REALIZADA

1. Ampliación de denuncia CoopeAserri.
2. Recursos Comprometidos FOSUVI 2017 y seguimiento 2014-2016.
3. Auditoría sobre el proceso y plazos de formalización de las operaciones de Bono en los proyectos financiados al amparo del artículo 59
4. Denuncia Proyecto La Hoja Dorada.
5. Denuncia sobre nombramientos de personal (Departamento Administrativo)
6. Denuncia sobre nombramiento de la Jefatura de la Unidad Técnica
7. Denuncias sobre las viviendas del Proyecto La Flor.
8. Denuncias sobre las viviendas del Proyectos Ivannia.
9. Actualización de informes de Bajo Tejares
10. Actualización de informes Emmanuel Ajoy
11. Actualización de informes de El Verolís

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

12. Evaluación sobre procedencia de proceso de Contratación Proyecto El Portillo
13. Financiamiento extraordinario Proyecto La Simona
14. Auditoría Especial sobre Imprevistos, Obras Extras y Financiamiento Adicional
15. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Coopealianza, R.L.
16. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Fundación Costa Rica - Canadá
17. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Mutual Cartago
18. Dictamen sobre la contratación administrativa número 2017 CD-000092-0
19. Estudio del sobregiro en desembolso realizado al Proyecto La Campiña

Logrando alcanzar un 90.48% de los trabajos programados para el 2017

Desviaciones

Igualmente en el 2017 no se lograron ejecutar las siguientes auditorías programadas

1. Auditoría Financiera a la Cuenta de Capital
2. Auditoría Operativa a la Unidad de Tesorería y Control
3. Auditoría al Seguimiento a los Planes de Acción de las Autoevaluaciones de Control Interno, Gestión y seguimiento a las planes de acción de la Auditoría Externa de FOSUVI
4. Auditoría de cumplimiento de la norma SUGEF 17-13 (Valoración del Riesgo de Liquidez)
5. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Disponibilidades
6. Auditoría a la administración de los Fideicomisos por parte de las Entidades Autorizadas
7. Auditoría Operativa al trámite de los bonos individuales
8. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de proyectos de vivienda
9. Seguimiento de acuerdo 2, artículo 4°, sesión 01-2011 del 03-01-2011 (Fiscalización de Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas)
10. Auditoría Financiera a las Obligaciones - Incluye el área de Captaciones
11. Auditoría Operativa al Departamento de Fideicomisos del Banco Hipotecario de la Vivienda
12. Auditoría Operativa al trámite de los bonos tramitados bajo el artículo 59
13. Auditoría Operativa al Área de Recursos Humanos - Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal - Informes de Gestión
14. Auditoría a la gestión, administración y pago de los recursos FOSUVI por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda
15. Auditoría al proceso presupuestario del Banco Hipotecario de la Vivienda
16. Auditoría Operativa al trámite de los proyectos de vivienda
17. Auditoría al Presupuesto de FOSUVI
18. Auditoría sobre la administración y el control de las portátiles institucionales
19. Auditoría sobre el seguimiento al cumplimiento del PETI - POI
20. Auditoría sobre la seguridad lógica del área Documental del Banco
21. Auditoría sobre el plan de continuidad institucional
22. Auditoría Operativa al Área de Servicios Generales
23. Seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva y validación de informe de la Gerencia General.
24. Auditoría de la Ética a nivel Institucional

Medidas

Para el 2018 se plantea ligar la evaluación del desempeño con la ejecución de las auditorías programadas en el Plan de Trabajo, igualmente para el 2018 se han disminuido las auditorías programadas en el Plan Anual de Trabajo, dado que la experiencia nos indica que el volumen de trabajos especiales abarcan gran parte del tiempo que dispone esta Auditoría Interna.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

01.02.01.02 Tiempos de Auditorías

Período	Programado	Real	%
II S2017	40,00	40,00	100,00

Logros Se lograron ejecutar las siguientes auditorías en el tiempo programado

1. Auditoría a la administración de Bienes Adquiridos
2. Auditoría Operativa al análisis técnico de los proyectos de vivienda
3. Auditoría Operativa al Área de Proveeduría y compra de bienes
4. Auditoría a Aplicación de la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
5. Auditoría Operativa a la Asesoría Legal.
6. Auditoría sobre el Sistema de Recursos Humanos.
7. Auditoría Operativa a la Secretaría de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda
8. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Inversiones - Incluye Área de Inversiones
9. Auditoría sobre el cumplimiento de las Normas Técnicas de TI de la CGR
10. Auditoría Financiera Cuentas y comisiones por cobrar
11. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 (Gobierno Corporativo)
12. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de bonos ordinarios y artículo 59
13. Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 (Cumplimiento Ley 8204) - Oficialía de Cumplimiento
14. Auditoría de Cumplimiento SUGEF 02-10 (Administración de Riesgo) y SEVRI
15. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas con Cuenta General
16. Auditoría Financiera de Ingresos y Gastos
17. Auditoría a la administración de la cartera de crédito - Incluye Área de Crédito
18. Auditoría sobre la tercerización de la Infraestructura de Microsoft sobre los servidores principales
19. Opinión de la Autoevaluación de la Gestión 2016-2017

2.2 TRABAJOS ESPECIALES

AUDITORÍA REALIZADA

1. Ampliación de denuncia CoopeAserri.
2. Recursos Comprometidos FOSUVI 2017 y seguimiento 2014-2016.
3. Auditoría sobre el proceso y plazos de formalización de las operaciones de Bono en los proyectos financiados al amparo del artículo 59
4. Denuncia Proyecto La Hoja Dorada.
5. Denuncia sobre nombramientos de personal (Departamento Administrativo)
6. Denuncia sobre nombramiento de la Jefatura de la Unidad Técnica
7. Denuncias sobre las viviendas del Proyecto La Flor.
8. Denuncias sobre las viviendas del Proyectos Ivannia.
9. Actualización de informes de Bajo Tejares
10. Actualización de informes Emmanuel Ajoy
11. Actualización de informes de El Verolís
12. Evaluación sobre procedencia de proceso de Contratación Proyecto El Portillo
13. Financiamiento extraordinario Proyecto La Simona

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

14. Auditoría Especial sobre Imprevistos, Obras Extras y Financiamiento Adicional
15. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Coopealianza, R.L.
16. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Fundación Costa Rica - Canadá
17. Evaluación al manejo de recursos FOSUVI - Mutual Cartago
18. Dictamen sobre la contratación administrativa número 2017 CD-000092-0
19. Estudio del sobregiro en desembolso realizado al Proyecto La Campiña

Desviaciones No hubo factores que no permitieran lograr los tiempos establecidos para la realización de las auditorías

Medidas Dado el logro de el objetivo no se plantean medidas correctivas

Subprograma: 01.03 Gerencia General 70,99 %

Objetivo Específico 01.03.01 Desarrollar actividades para cumplir con la implementación de proyectos informáticos

Indicador Responsable

01.03.01.01 Requerimientos definidos proyecto de sistema de vivienda (etapa 1)

Período	Programado	Real	%
A 2017	100,00	29,00	29,00

Logros En lo que respecta al levantamiento de requerimientos para el rediseño del Sistema de Vivienda, se tiene un avance de un 29% que se resume a continuación:

- Se realizó la contratación requerida para la sustitución en el Departamento Tecnología de Información y el Departamento Análisis y Control. Al respecto cabe recordar que se trata de plazas en la modalidad de servicios especiales, lo cual dificulta la contratación debido a la falta de candidatos interesados en un trabajo temporal.
- Se realizó el proceso de configuración y entrega del equipo requerido.
- El equipo técnico del proyecto inició el proceso de revisión de los casos de uso y levantamiento de requerimientos del sistema de vivienda.

Desviaciones No se encuentran concluidas 3 tareas:

1. Contratación de personal de apoyo Responsable: Dirección Administrativa (75%)
2. Planificación de agenda de trabajo para el levantamiento de requerimientos funcionales, integración, control y técnicos Responsable: Equipo técnico (0%)
3. Levantamiento de requerimientos funcionales, integración, control y técnicos Responsable: Grupo de Implementación RSV (102/547).

Riesgos del proyecto:

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

1. La extensión del plazo en la contratación del personal de apoyo de las áreas, debido a que las Áreas aportan menos horas efectivas al proyecto de las planeadas.
2. La posibilidad de no lograr contratar en el mercado recurso humano calificado que esté disponible por los 12 meses establecidos para levantar los requerimientos del sistema, debido a que al corte de este informe está pendiente el nombramiento de dos recursos de apoyo.
3. La posibilidad de requerir extender el plazo de contratación del personal de apoyo debido a que el mismo ha ingresado e ingresará en diferentes fechas, pero para terminar la Etapa 2 se ocupa de todos los recursos, para que el aporte de horas efectivas técnico operativo se dé hasta concluir la Etapa 2.
4. El hecho de que el Departamento de Análisis y Control cuente con varias plazas de planta vacantes, con lo cual, el personal de apoyo contratado para el proyecto, ha sido utilizado para solventar la problemática operativa que genera el no contar con todo el personal de planta requerido. Para efectos del proyecto, el aporte del DAC ha sido inferior al que le corresponde dar en función de las plazas de apoyo que están ocupadas.
5. La existencia de observaciones de fondo del Entregable 2 del proyecto Gestión por Procesos, gestionado por la UPI, que impiden establecer “el flujo de todas las actividades que ocurren en cada proceso de FOSUVI” y mapear los casos de uso a dicho nivel. El plan de remediación fue estimado por la UPI en 75.38 días hábiles (según oficio UPI-ME-0110-2017 GG (Cronograma realista para ajustar Ent 2 y General del proyecto IGP)-13nov2017(2)).
6. La inexistencia de los procesos y actividades que señalen “cómo se levanta y se registra la información de los expedientes de proyectos y bono familiar de vivienda BFV” en las Entidades Autorizadas, información que es el insumo para realizar todos los procesos de FOSUVI, y que tiene que ser parte del Entregable 2 (ver oficio UPI-ME-0031-2017).

Medidas	El levantamiento de requerimientos para el rediseño del Sistema de Vivienda se mantendrá en ejecución en el año 2018.
---------	---

01.03.01.02 Compra de Herramienta Sistema de apoyo a la Gestión Financiera

Período	Programado	Real	%
A 2017	1,00	0.2	20,00

Logros	Se encuentra en desarrollo la contratación Empresa Especializada en Gestión Financiera que se encargará del desarrollo de las Especificaciones Técnicas para la Adquisición de una Herramienta Integrada Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera.
--------	--

Desviaciones

Medidas	Estando en desarrollo la contratación Empresa Especializada en Gestión Financiera que se encargará del desarrollo de las Especificaciones Técnicas para la Adquisición de una Herramienta Integrada Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera, su conclusión y la adquisición de la herramienta serán incluidos en el Plan Operativo del año 2018.
---------	---

Objetivo Específico	01.03.02 Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna
---------------------	--

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

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

01.03.02.01 Porcentaje de recomendaciones atendidas

Período	Programado	Real	%
II S2017	60,00	28,00	46.6667

Logros

Desviaciones De un total de 161 recomendaciones por atender por la Administración Superior (GG, SGF, SGO), se encuentran 117 en estado incumplidas

Medidas

Objetivo Específico 01.03.03 Aplicar plan mejora regulatoria para simplificar los tramites

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

01.03.03.01 Porcentaje de trámites simplificados

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	10,00	10,00

Logros Se inició el proceso de simplificación de los tramites asociados al desarrollo de proyectos habitacionales, lográndose el ajuste en los formularios para el trámite del financiamiento de proyectos al amparo del artículo 59 de la Ley del sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Esto representa un avance del 10% respecto a lo previsto para el año 2017.

Desviaciones La implementación del plan de mejora regulatoria para simplificar los trámites, estuvo limitada por la escases de personal en las áreas involucradas, por lo que no se pudo concretar las acciones de simplificación previstas para el año 2017.

Medidas La simplificación de trámites que se tenía prevista para el año 2017 será incluida en las metas del año 2018

Objetivo Específico 01.03.04 Desarrollar plan de acción para mejorar la percepción de satisfacción a nuestros clientes

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

01.03.04.01 Porcentaje plan de acción encuesta satisfacción beneficiarios finales

Período	Programado	Real	%
II S2017	60,00	0,00	0,00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros Se consideró no necesario debido a que los resultados señalan un alto grado de satisfacción de un 94%.

Desviaciones Se consideró no necesario debido a que los resultados señalan un alto grado de satisfacción de un 94%.

Medidas No aplica para este período

01.03.04.02 Porcentaje plan de acción encuesta percepción sobre EA

Período	Programado	Real	%
II S2017	60,00	0,00	0,00

Logros

Desviaciones No se realizaron avances en materia de capacitación a entidades autorizadas y simplificación de trámites dirigidas a la mejora de la percepción del BANHVI.

Medidas Los aspectos relacionados con la mejora en la capacitación a las entidades autorizadas y la simplificación de trámites serán programados para el año 2018.

Objetivo Específico 01.03.05 Gestionar actividades para asegurar la continuidad del negocio

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

01.03.05.01 Porcentaje plan de actividades de gestión operativa y administrativa

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	135,00	100,00

Logros El plan de actividades de gestión operativa, administrativa y financiera fue atendido en un 135%, superior a la meta propuesta del 100%.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.03.05.02 Entidades Autorizadas movilizan el 3% de los recursos

Período	Programado	Real	%
II S2017	50,00	95,00	100,00

Logros De las 19 entidades que operan recursos del FOSUVI en términos de emisión en el transcurso del año, 9

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

canalizan al menos un 3% de los recursos cada una, lo cual representa una proporción del 47,4% (calculado como 9/19) que corresponde a un 95% de la meta la meta propuesta del 100%.

Las 9 entidades autorizadas son: Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo, Banco de Costa Rica, Coocique R. L., Fundación para la Vivienda Costa Rica - Canadá, Coopenae R. L., Coopealianza R. L., Coopeservidores R. L., Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda de Ahorro y Préstamo y Coopeuna R.L.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.03.05.03 Calificación cuantitativa

Período	Programado	Real	%
II S2017	1.75	1,00	175,00

Logros La calificación cuantitativa alcanzada en todos los meses del año es de 1, lo cual es mucho mejor que la meta propuesta de 1,75.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.03.05.04 Rentabilidad patrimonial

Período	Programado	Real	%
II S2017	4.57	6.83	100,00

Logros La rentabilidad patrimonial calculada como la relación entre la utilidad neta del periodo y el patrimonio promedio de los doce meses fue de 6,83%, superior a la meta propuesta de 4,57% (calculada como inflación del periodo más 2%).

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

Subprograma: 01.04 Asesoría Legal 100,00 %

Objetivo Específico 01.04.01 Brindar asesoría confiable y oportuna en materia legal tanto a clientes internos como externos del Banco.

Indicador Responsable

01.04.01.01 Atender las consultas verbales, escritas recibidas de clientes internos y externos del Banco.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros Se atendieron en sus totalidad las consultas realizadas verbales como escritas de personal externo e interno

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.04.01.02 Atender propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior.

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.04.01.03 Atender juicios en que el BANHVI figure como actor, demandado o tercero interesado

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros

Desviaciones

Medidas

Subprograma: 01.05 Unidad de Planificación Institucional 75,72 %

Objetivo Específico 01.05.01 Analizar procesos, procedimientos y políticas institucionales, para mejorar el desempeño institucional.

Indicador	Responsable
01.05.01.01 Análisis y levantado de procesos en las dependencias	Magaly Logan Moya

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Período	Programado	Real	%
II S2017	5,00	2,00	40,00
Logros	Se logró: 1. Conformación del equipo que estaría a cargo del proyecto institucional Implementación de la Gestión por Procesos (IGP) mediante el cual se realizaría en el Banco el levantado de procesos. 2. Proceso de socialización del proyecto con todo el personal del Banco 3. Inicio de la Fase II del proyecto IGP, la cual consistió en la intervención de cinco dependencias. 4. Se concluyó la intervención en Dirección FOSUVI y Dirección Supervisión Entidades Autorizadas, Oficialía de Cumplimiento, Unidad de Tesorería y Custodia y un avance importante en Dirección FONAVI. 5. Se concluyó la presentación de los entregables No. 2 : Proceso FOSUVI y Entregable No. 3 Procesos DSEA		
Desviaciones	1. Ingreso con un desfase de aproximadamente dos meses de los recursos que brindarían apoyo al proyecto 2. Disponibilidad de funcionarios para las sesiones de trabajo necesarias para la documentación y validación de los procedimientos 3. Reproceso con el entregable FOSUVI por requisitos solicitado por DTI para apoyo al proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda, y observaciones realizadas al entregable por los dueños de los procesos 5 meses posteriores a la entrega del informe final.		
Medidas	Se solicitó a Junta Directiva la ampliación del plazo de entrega del producto final para octubre de 2018, con el fin de cumplir el objetivo del proyecto y atender las labores que se presenten para apoyo a otras dependencias. Fecha Final del proyecto Octubre 2018		

Objetivo Específico 01.05.02 Ejecutar actividades de planificación y control para el cumplimiento de la normativa de supervisión y fiscalización aplicable al Banco.

Indicador	Responsable		
01.05.02.01 Porcentaje del Plan de Trabajo			
Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	87,00	87,00
Logros	Se ejecutaron al 100% las siguientes actividades: 1. Seguimientos al Cumplimiento del SIG 2. Planeación Operativa (seguimientos y formulación) 3. Seguimiento al Plan Estratégico Institucional 4. Formulación del Índice de Gestión 5. Procesos de Autoevaluación de la Gestión y Control Interno 6. Procesos de Gobierno Corporativo 7. Actualización del Sistema de Información Gerencial 8. Actividades administrativas (evaluaciones de desempeño, asistencia a comités de trabajo, reuniones del		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

MIVAH, MIDEPLAN)

Desviaciones Durante el periodo 2017, esta unidad ha tenido que establecer prioridades de ejecución de actividades. Dado a la capacidad operacional de la unidad, situación que es conocida por la Gerencia General y que al día de hoy no se ha resuelto.

Las actividades que se dejaron de realizar son:

1. Seguimiento a los planes de acción Control Interno (junio 2017)
2. Seguimiento a los planes de acción Autoevaluación de la Gestión 2016 (III cuatrimestre)
3. Análisis de informes automatización del SIG en el sistema DELPHOS
4. Reuniones programadas para el seguimiento del Planeamiento Estratégico

Medidas Aprobación del reforzamiento de la Unidad según última propuesta presentada a la Gerencia General mediante el UPI-ME-006-2017 del 05/07/2017

Subprograma: 01.06 Oficialía de Cumplimiento **97,41 %**

Objetivo Específico 01.06.01 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**

01.06.01.01 Actualización del Manual de Cumplimiento a la Ley 8204

Período	Programado	Real	%
II S2017	10,00	100,00	100,00

Logros Esta meta se cumplió desde el I semestre 2017

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

01.06.01.02 Porcentaje de Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	97.12	97.12

Logros Se logró ejecutar las actividades programada para el período 2017

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Subprograma: 01.07 Unidad de Riesgos 87,60 %

Objetivo Específico 01.07.01 Ejecutar las actividades de gestión para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad de Riesgos

Indicador **Responsable**

01.07.01.01 Ejecución Plan de trabajo

Período	Programado	Real	%
II S2017	60,00	52,00	86.6667

Logros El plan de trabajo general se ejecutó en un 91%

Desviaciones Se reportan desviaciones según lo inicialmente planificado en las siguientes actividades:

1. Desarrollos metodológicos (actividades 1.2.13.3.1 y 1.3.2.3.1): se desarrollaron las propuestas (específicamente de la Metodología para la evaluación del riesgo de imagen y la Metodología para establecer el perfil de riesgo de las entidades autorizadas que administran recursos del FOSUVI); no obstante, y presentación en virtud de la atención de otras prioridades asignadas durante el periodo 2017, quedaron pendientes las revisiones finales y la elaboración de los informes de presentación.

2. Ejecución de metodologías (actividades 1.2.13.2.2. y 1.3.2.2.1): en virtud de la actualización sustancial que se aplicó a la metodología MD-RIE-003 referente a las pruebas retrospectivas y seguimiento a indicadores y flujos de caja, aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo 2, artículo 3°, de la sesión 72-2017 del 09/10/2017, además de la dedicación a otras actividades prioritarias asignadas (entre ellas la conclusión de la Declaración del Apetito de Riesgos) fue necesario posponer las actividades de implementación de los cambios. Por otra parte, en lo que refiere a la ejecución de la metodología MD-RIE-001 referente a la valoración de riesgos institucionales, las valoraciones realizadas no respondieron precisamente a la planificación formulada. Se hicieron análisis y registros de riesgos relacionados con otras actividades. Al respecto en los informes mensuales de riesgos se reportó la imposibilidad de abordar con la oportunidad deseada todos los reportes de eventos recibidos.

3. Plan de capacitación anual en materia de riesgos (actividad 1.3.8): quedaron pendientes de ejecutarse dos actividades programadas relacionadas con las Charlas de presentación de herramienta para el registro de eventos de riesgos, lo cual no se pudo realizar porque el proyecto fue cerrado hasta en diciembre de 2017; y la publicación en Boletín BANHVI-NOTAS resumen de riesgos no financieros registrados en el periodo 2017. Esto último será retomado en enero 2018.

4. Actualización de procedimientos (actividad 1.4.1.4): la actividad se realizaría en el marco del proyecto de Implementación de Gestión basada en Procesos. Inicialmente estuvo programado para realizarse entre junio y agosto 2017 (UPI-ME-0010-2017), posteriormente se solicitó la reprogramación para octubre de ese año en virtud de la adecuación del plan para atender otras actividades prioritarias relacionadas con la implementación de requerimientos de Gobierno Corporativo. Finalmente, en diciembre 2017, mediante UPI-ME-0121-2017, se comunicó que la intervención de la Unida de Riesgos como parte de ese proceso sería reprogramado para iniciarse en febrero 2018.

5. Atención asuntos del Comité de Riesgos (actividades 1.4.3.3; 1.4.8.5 y 1.4.8.6): tal como fue informado al

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Comité de Riesgos desde el mes de abril 2017 (sesión No. 06-2017), se presentaron limitaciones para atender con oportunidad la asignación de la Unidad de Riesgos en lo correspondiente a la elaboración de las actas, con el consecuente impacto de esto en la comunicación, seguimiento y cumplimiento de acuerdos de ese Comité, debido a la necesidad de reorganizar el esfuerzo de los funcionarios a la atención de otras tareas prioritarias. A pesar de que se aprobó mediante la modificación presupuestara No. 09 del periodo 2017 tiempo extraordinario para cumplir con esa tarea, quedaron pendientes de elaboración 4 actas, así como la comunicación y cumplimiento de algunos acuerdos.

6. Atención de asuntos de otros Comités (actividad 1.4.3.4): solo se asistió a 1 de 3 convocatorias recibidas para sesiones del Comité de Crédito.

7. Reprogramación de informes (actividad 1.4.4.2): a pesar de que la programación incluyó el cumplimiento oportuno del SIG de la CR, mediante GG-ME-1074-2017 se autorizó la reprogramación para febrero 2018 de la presentación del informe SI-CR-01.

8. Apoyo al desarrollo del Plan de Continuidad de Negocio (actividad 1.4.7): la programación de trabajo inicial contempló la conclusión de las actividades para disponer del plan de Continuidad de Negocio a julio 2017. No obstante, el proceso de contratación culminó en noviembre 2017 (comunicación del contrato se realizó mediante correo electrónico del 09/11/2017), fecha a partir de la cual se inició el proyecto. De conformidad con el plan de trabajo presentado, el cual al 22/12/2017 presentaba un avance del 39%, el producto final será entregado por el proveedor a cargo en febrero 2018.

9. Atención de planes de implementación de requerimientos normativos o de recomendaciones de auditorías externas (actividades 1.4.8.7 y 1.4.8.9): se mantienen pendientes de atender compromisos relacionados con la atención de requerimientos del Acuerdo SUGEF 18-16, las razones fueron expuestas en el seguimiento reportado a la Junta Directiva mediante CR-ME-031-2017 (sesión 85-2017 del 23/11/2017). Se mantiene pendiente de concluir el desarrollo de la Metodología para establecer el perfil de riesgo de las entidades autorizadas que administran recursos del FOSUVI, vinculado a acciones contenidas en el plan de atención de recomendaciones de la auditoría externa del FOSUVI.

Medidas

Las tareas para las cuales no se alcanzó un cumplimiento del 100%, serán integradas a la planificación de trabajo para el periodo 2018.

Se espera además que de conformidad con el acuerdo 19, artículo 13°, se la sesión 86-2017 mediante el cual la Junta Directiva autorizó la creación de una plaza de Oficial 4 en la Unidad de Riesgos, durante el periodo 2018 se pueda integrar el nuevo recurso al área, lo que permitiría equilibrar las cargas de trabajo y cumplir con la planificación que sea formulada.

Objetivo Específico 01.07.02 Implementación de una herramienta automatizada que facilite el registro de eventos de riesgo operativo.

Indicador

Responsable

01.07.02.01 Herramienta implementaría eventos de riesgos operativos

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros Se ejecutó el proyecto el cual se dio por cerrado mediante la firma del acta de cierre el 13 de diciembre de 2017.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

Subprograma: 01.08 Unidad de Comunicaciones 82,43 %

Objetivo Específico 01.08.01 Dotar al BANHVI de una imagen pública positiva como responsable de la distribución del subsidio

Indicador Responsable

01.08.01.01 Encuesta de Satisfacción de las Entidades Autorizadas

Período	Programado	Real	%
A 2017	65,00	29,00	44.6154

Logros Para verificar el cumplimiento de meta estratégica incluida en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019, se efectuó el proceso de contratación Directa 2017-CD-00175-01, resultando la contratación del Grupo Empresarial Castillo Viera Ltda, mediante la orden de compra N°22824.

Por medio de una encuesta elaborada en coordinación con esta Unidad, durante los meses de noviembre y diciembre la empresa contratada aplicó la encuesta a un listado de funcionarios de las Entidades Autorizadas proporcionado por la UCO en coordinación con las direcciones FONAVI y FOSUVI.

La encuesta se aplicó a 87 funcionarios de 24 Entidades Autorizadas por medio de entrevista telefónica y correo electrónico, dando como resultado que de las 24 Entidades consultadas, 7 asignaran una calificación de al menos el 75% de satisfacción sobre la labor del BANHVI, representando un 29% del total, es decir un cumplimiento de la meta establecida para el 2017 de un 45%.

Desviaciones No existen desviaciones en el cumplimiento de esta meta.

Medidas No se aplicaron medidas correctivas.
Se enviarán los resultados a la Gerencia General, incluyendo las recomendaciones para mejorar estos resultados en el periodo 2018.

01.08.01.02 Ejecución plan anual de comunicación

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	98.64	98.64

Logros Meta: publicar 40 comunicados de prensa en temas de proyectos habitacionales, rendición de cuentas y

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

transparencia. Resultado 60 comunicados publicados. 100% cumplimiento.

Meta: Atender el 100% de las consultas recibidas de periodistas en al menos 3 días hábiles. Resultado: 87 consultas recibidas
83 atendidas en tiempo. 95% de cumplimiento

Meta: Realizar cada mes una valoración cualitativa de las noticias que difunden los medios de comunicación sobre el accionar del BANHVI y clasificarlas como positivas, negativas y neutras. Resultado: Valoraciones mensuales realizadas. 100% de cumplimiento.

Meta: Realizar una campaña de Servicio y Rendición de Cuentas sobre el bono de vivienda y la distribución de los recursos para este subsidio. Resultado: Campaña realizada durante los meses de junio, julio, agosto y setiembre. 100% de cumplimiento.

Meta: Realizar 12 sesiones de capacitación a beneficiarios y potenciales beneficiarios del Bono Familiar de Vivienda. Resultado: 12 sesiones de capacitación efectuadas. 100% de cumplimiento.

Meta: Publicar en el Sitio Web la Memoria Anual Institucional del 2017. Resultado: Memoria 2016 publicada. 100% de cumplimiento.

Meta: Atender el 100% de consultas recibidas por medio del Sitio y redes sociales en un periodo no mayor a 3 días hábiles. Resultado: 1.774 consultas recibidas / 1.757 atendidas a tiempo. 99% de cumplimiento.

Meta: Obtener 40.000 visitas mensuales al sitio Web del BANHVI. Resultado: 458.315 visitas en el año para un promedio mensual de 38.192.
95% de cumplimiento.

Meta: Realizar 80 publicaciones en redes sociales sobre la evolución en trámite, construcción y entrega de proyectos habitacionales. Resultado: 77 publicaciones realizadas. 96% de cumplimiento.

Meta: Remitir un informe cuatrimestral sobre el seguimiento a los proyectos de Ley relacionados con el BANHVI. Resultado: 3 informes cuatrimestrales remitidos a Gerencia General. 100% de cumplimiento.

Meta: Producir y publicar en Intranet cada cuatro meses el boletín informativo interno BANHVINOTAS. Resultado: 4 boletines producidos y publicados.
100% de cumplimiento.

Total cumplimiento Plan de Trabajo 2017: 98,63%

Desviaciones No existieron desviaciones en el cumplimiento de esta meta.

Medidas No se tomaron medidas correctivas.

Subprograma: 01.09 Depto. Tecnologías de Información 100,00 %

Objetivo Específico 01.09.01 Desarrollar las actividades para Garantizar la Prestación de los Servicios Actuales y la Continuidad Operativa Institucional. (GCO)

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Indicador			Responsable	
01.09.01.01 Porcentaje del Plan Táctico				
Período	Programado	Real	%	
II S2017	85,00	85.44	100,00	
Logros	Se lograron las siguientes actividades:			
	1.2.1.a.a 27 Computadoras de escritorio. 1.2.1.a.b 4 Computadoras Portátiles. 1.2.1.a.c 4 Computadoras Portátiles. 1.2.1.b.a Reemplazo de Partes de Estaciones y Periféricos 1.2.1.b.b 1 Estación de trabajo de Escritorio 1.2.1.b.c 2 Estaciones de trabajo Móvil 1.2.1.b.d 1 Impresora a color 1.2.1.b.e 12 Monitores de 21") 1.2.1.b.f 2 Monitores de 21" 1.2.1.b.g 3 Monitores de 21" 1.2.1.b.h 2 Licencias MS Project 1.2.1.b.i 2 Licencias MS Visio 1.2.1.b.j Componentes solicitados en el 2016 1.2.1.c.a Servidor nuevo para ActiveDirectory 1.2.1.c.b Servidor nuevo para el CPA 1.2.1.c.c Servidor nuevo para la SAN1 1.2.1.c.d Servidor nuevo para el Motor de Correo Exchange 1.2.1.c.e Servidor nuevo para Respaldos 1.2.1.c.f Servidor nuevo para Symantec Brigtmil Appliance 1.3.1.a Soporte a Productos Oracle 1.3.1.c Soporte Aires Acondicionados 1.3.1.e Servicio en la NUBE Share Point On Line (Sala JD) 1.3.1.f Soporte FORTIGATE 100D y FortiAnalyzer Renovación de productos Quest (2016, 2017) 1.4.1.c Renovación de productos Symantec Multi-Tier Protection 1.4.1.d Renovación Lotus Notes 1.4.1.f. Renovación de Herramienta Vision 2020 1.4.1.g. Renovación de Productos SolarWinds (ORION) 1.4.1.h. Renovación de Productos Aranda 1.4.1.i. Actualización Versión Software Riesgos Op. 1.4.1.j. Alquiler de 2 Licencias de Genexus 1.4.1.l. Renovación de Licencia de Uso Software Riesgos Op. 1.4.1.m. Renovación Herramienta de Auditoria IDEA . 1.4.1.n. Licencia de AutoCAD 1.4.1.o Herramienta para pistas de Auditoria (2015) 1.4.1.p Actualización y soporte Oracle Developer Suite 1.5.2.b Mantenimiento Sistema Riesgos Operativos 1.5.2.c Sistemas INFOSIG 1.5.2.d Sistema AUDINET			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

1.5.2.e Sistema GlobalLex
1.5.2.g Contrato Anual de Soporte Plataforma Redes
1.5.2.h Página web institucional - mejoras
2.1.2.a Licencias Concurrentes Mesa Servicio
2.1.2.b Soporte para configurar Mesa Servicio de Riesgos
2.2 Contratación del Asesor Externo del Comité de TI. 100.00%
2.3 Atención al Oficio No. 18050 (DFOE-EC-0846) de CGR

Desviaciones

No se finalizaron las siguientes actividades:

1. Soporte a productos Cisco
2. Renovación de productos CA
3. Renovación licencia plataforma RRHH
4. Soporte y Asistencia de Sistema de RRHH
5. Desarrollo requerimientos intergración RRHH-Presupuesto-Contabilidad
6. Contratación desarrollo Web Serv. de integración
7. Implem. cargas / consulta arch. digitales
8. Desarrollar modulos de integración Sistema de Vivienda
9. Sistema de costeo
10. Sistema de presupuesto
11. Sistema de generación y cargas XML
12. Modulo de conciliaciones
13. Desarrollo del modulo de caja chica
14. Sistema de prestamos
15. Modulo de proyecciones financieras
16. Componentes adic. nueva central telefonica
17. Componentes de red nuevos
18. Sustitución de equipos por obsolescencia
19. Soporte productos Cisco

Medidas

Las actividades se tomaran cuenta para programarlas en el Plan tactico 2018.

01.09.01.02 Resultado de Aplicación de Encuesta a Usuarios Internos y Entidades Autorizadas

Período	Programado	Real	%
A 2017	80,00	82,00	100,00

Logros

La calificación obtenida es de un 81%, compuesta por:

Disponibilidad 90%
Capacidad / Desempeño 86%
Continuidad de servicios de TI 68%
Seguridad 88%
Satisfacción 77%

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Desviaciones No aplica

Medidas Se propone un plan de acción propuesto enviado a la Gerencia mediante DTI-IN-003-2018 del 9 de enero del 2018.

Este plan va a ser ejecutado durante todo el periodo 2018

Objetivo Específico 01.09.02 Garantizar una mejora continua en la Capacidad del Negocio a través de los Servicios de TI. (GCN)

Indicador Responsable

01.09.02.01 Proyectos Responsabilidad del DTI entregados a tiempo

Período	Programado	Real	%
A 2017	100,00	100,00	100,00

Logros Para el año 2017, el DTI tenía a su cargo la implementación del Proyecto: PROY-23 Desarrollo del Sistema de Administración de Seguridad de Aplicaciones Oracle. El acta de cierre del Proyecto se firmó en Diciembre del 2017, logrando así, el 100% de su implementación.

Logro 100%. Implementado.

Desviaciones No Aplica

Medidas No Aplica

Programa: 02. Programa Administración de Operaciones 76,38 %

Subprograma: 02.01 Dirección FOSUVI 90,58 %

Objetivo Específico 02.01.01 Procurar la eficiente y equitativa asignación de los recursos destinados para el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda por segmento

Indicador Responsable

02.01.01.01 Pago de Bonos Familiares de Vivienda recursos FODESAF

Período	Programado	Real	%
II S2017	11.264,00	11.155,00	99.0323

Logros Se alcanzó un 99,03% de la meta anual, incluyendo la formalización y pago de 3,093 bonos que habían quedado emitidos pendientes de pagar al cierre del 2017. Por otra parte, se tuvo un buen desempeño de Mutual Cartago y Grupo Mutual, que en conjunto tramitaron el 47,7% de los bonos pagados en el año.

Desviaciones No aplica.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Medidas Continuar monitoreando constantemente la cantidad de casos emitidos y formalizados para asegurar el cumplimiento de la meta, mediante el análisis de este tema en las reuniones mensuales del Comité de Calidad, en el cual participan representantes de las Entidades Autorizadas.

02.01.01.02 Cantidad de operaciones de bono - crédito clase media y media baja

Período	Programado	Real	%
II S2017	463,00	300,00	64.7948

Logros Se pagaron 300 casos en el 2017 y al cierre de diciembre se cuenta con 122 bonos emitidos pendientes de formalizar y pagar.

Desviaciones En el 2017 se dio un rezago de 163 casos con respecto a lo presupuestado, cantidad que representa una subejecución de 35,2%. Esta meta no depende directamente de acciones que pueda realizar el Banhvi, ya que depende de las condiciones crediticias del mercado y de las políticas internas de las entidades autorizadas.

Medidas Este tema será analizado en la reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas para tratar de impulsar el tramite y presentación de casos con crédito; no obstante, evidentemente este es un tema que sale del control del Banhvi y depende de las condiciones crediticias del mercado y de las políticas internas de las entidades autorizadas.

02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT

Período	Programado	Real	%
II S2017	888,00	1.026,00	100,00

Logros Se sobrepasó la meta en 15,5% y al cierre de diciembre 2017 quedaron 369 bonos emitidos pendientes de formalizar y pagar.

Desviaciones No aplica.

Medidas No aplica.

02.01.01.04 Desembolsos presupuestario

Período	Programado	Real	%
II S2017	1.20845e+011	9.51416e+010	78.73

Logros La composicion de los desembolsos corresponde a:

Bono Ordinario ø60,619.21 millones
Bono Colectivo ø2,919.34 millones

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Artículo 59 ¢31,603.05 millones

Desviaciones Al cierre del 2017 se contaba con 3.684 bonos ordinarios emitidos pendientes de pagar por ¢30,362.30 millones, 136 casos individuales de Artículo 59 aprobados pendientes de pagar por ¢1,840.16 millones, proyectos de Artículo 59 aprobados pendientes de desembolsar por ¢18,456.89 millones y proyectos de Bono Colectivo aprobados pendientes de desembolsar por ¢8,373.50 millones.

Además, se tramitaron pagos por ¢25.703,9 millones menos de lo proyectado para el 2017; no obstante, se debe considerar que el presupuesto extraordinario N°1-2017 por ¢8.882,14 millones, que incluye recursos de Hacienda (Bono Colectivo e Impuesto Solidario), JPS (Lotería Instantánea), CNE (casos Tomas) y FODESAF, a pesar de que se sabía que no se iban a girar en el 2017, se debieron presupuestar sobre la base de Efectivo por disposición de la Contraloría General de la República; excluyendo estos recursos del presupuesto la ejecución sería del 85,0%.

Medidas Este tema se analiza en la reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas para hacer énfasis en la necesidad de acelerar los procesos de formalización y obtención de los permisos de construcción, así como dar mayor agilidad a los procesos constructivos de los proyectos de vivienda y de Bono Comunal..

02.01.01.05 Comprometer sobre la base de emisión el total de ingresos al FOSUVI asignado para el trámite de bonos Ordinarios, Artículo 59 y proyectos de Bono Colectivo

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	92.8	92.8

Logros Se ejecutó el 94,5% de los recursos anuales asignados para Bono Ordinario, el 98,9% del Artículo 59 y el 29,2% de Bono Colectivo.

Desviaciones En Bono Ordinario la ejecución fue 5,5 pp ´por debajo de lo presupuestado para el 2017, mientras que en Artículo 59 la subejecución fue de 1,1 pp. Y en Bono Colectivo la subejecución fue de 70,8 pp.

Medidas Seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas y control del proceso de trámite de los proyectos de vivienda y de Bono Colectivo desde su ingreso al Dpto. Técnico.

Objetivo Específico 02.01.02 Fortalecer proceso de asignación de los recursos destinados al financiamiento de proyectos habitacionales para beneficio de las familias de más escasos recursos.

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

02.01.02.01 Comprometer sobre la base de emisión los recursos del FODESAF asignados para el trámite de proyectos del Artículo 59

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	98.92	98.92

Logros En el cuarto trimestre del 2017 se ejecutaron ¢22.035,5 millones que representan el 54,7% de los recursos

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

anuales asignados para Artículo 59.

Desviaciones En Artículo 59 la subejecución fue de 1,1 pp. Que representa ¢436,5 millones,

Medidas No aplica para este período

Objetivo Específico 02.01.03 Mejorar calidad de vida de las familias que habitan en comunidades consolidadas de bajos recursos, mediante la implementación de obras de infraestructura financiadas por medio de proyectos de Bono Colectivo.

Indicador Responsable

02.01.03.01 Comprometer recursos de Impuesto Solidario asignado al otorgamiento de Bono Colectivo.

Período	Programado	Real	%
A 2017	100,00	29.22	29.22

Logros Se aprobaron los Proyectos Parque Los Chiles tramitado por Coocique, así como Parque Corina Rodríguez 1986 y La Guararí tramitados por el INVU.

Desviaciones Los recursos ingresaron el 27 de diciembre de 2017, quedando sin asignar ¢3.947,2 millones, incluyendo tanto los recursos correspondientes a Impuesto Solidario como la partida presupuestaria para Bono Colectivo incluida por Hacienda en el Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico 2017.

Medidas Se coordinará con MIVAH agilizar el trámite de los Proyectos de Bono Colectivo, debido a que es el Ministerio quien se encarga de realizar los concursos de proyectos Bono Colectivo y de los primeros procesos de trámite de los proyectos ganadores.

Objetivo Específico 02.01.04 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

02.01.04.01 Cuantificar la satisfacción de los Beneficiarios Finales

Período	Programado	Real	%
A 2017	95,00	94,00	98.9474

Logros La satisfacción general con el beneficio del Bono Familiar de Vivienda es alta, manteniendo un 94% de opiniones a este nivel; siendo las razones que respaldan esta opinión, que los trámites fueron rápidos y sencillos, así como que ahora tienen casa propia.

Desviaciones Se tiene una desviación de 1 pp con respecto a lo programado.

Medidas Tenemos cierto problema en obtener los contactos de los miembros de los núcleos familiares, por lo que se

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

está implementando la captura de esta información desde que se registran los casos.

Subprograma: 02.02 Depto. Analisis y Control 70,32 %

Objetivo Específico 02.02.01 Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente para trámite de bonos de art.59

Indicador	Responsable		
02.02.01.01 Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido			
Período	Programado	Real	%
II S2017	85,00	18.59	21.8706
Logros	En el 2017 se aprobaron 199 casos que ingresaron en este año, de los cuales 37 bonos se aprobaron en 49 o menos días hábiles.		
Desviaciones	Debido a la falta de personal en el Dpto. de Análisis y Control por diferentes razones, no se pudo dedicar el tiempo suficiente a la revisión y presentación de casos individuales Artículo 59. A pesar de que en el segundo semestre prácticamente se triplico la cantidad de bonos aprobados por Junta Directiva(pasando de 66 del trimestre a 199 casos en el año), no fue posible presentar los casos en el tiempo establecido.		
Medidas	Se dedicará los días miércoles de cada semana para que los analistas se dediquen a la revisión de casos de Art.59 nuevos, reingresos y la elaboración de los respectivos informes para ser presentados a Junta Directiva. Asimismo al principio del 2018 que es menor el ingreso de expedientes de bono ordinario se podrá dedicar más tiempo para atender el rezago en la revisión y presentación de casos Artículo 59.		

Objetivo Específico 02.02.02 Aumentar el índice de la eficiencia para mejorar los re-procesos, tiempos de formalización y canalización de recursos, con el fin de tener procesos más eficientes y oportunos

Indicador	Responsable		
02.02.02.01 Calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas			
Período	Programado	Real	%
II S2017	78,00	50.6	64.8718
Logros	Nueve de las dieciocho entidad evaluadas tienen un Índice de Eficiencia igual o mayor a 75. Se excluyen ASECCSS y ASEMINA que iniciaron el trámite de bonos a finales del 2017.		
Desviaciones	Cuatro entidades que al cierre del primer semestre estaban en rango superior a 75 bajaron su nivel: INVU, BCR, Coopeservidores y BAC San José.		
Medidas	Se debe continuar con el seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad y se implementa a partir de 2018 el envío trimestral del informe de anomalías presentadas en la revisión de expedientes, tanto en forma general por Entidad Autorizada como por analista de cada entidad, para que se trabaje en los aspectos de mayor incidencia en el rechazo de los casos. También se continuará dando seguimiento a la liquidación de		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

los casos en el Sistema de Vivienda.

02.02.02.02 Capacitar a las entidades autorizadas en referncia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes.

Período	Programado	Real	%
II S2017	90,00	95,00	100,00

Logros Se logró desarrollar el formato e implementar el reporte de anomalías tanto por Entidad como por analista. Enviando los primeros informes masivos a 19 entidades activas en 12 de junio de 2017.

Desviaciones En la actualidad se encuentran activas 20 Entidades Autorizadas, de las cuales quedó pendiente 1 de capacitar mediante este mecanismo (ASEMINA que recién emitió los primeros bonos en noviembre 2017).

Medidas Con la definición del formato de reporte, ya se puede generar el reporte mediante la aplicación Access, para enviar el reporte a todas las entidades. Se espera enviar este informe trimestralmente y enviar de manera individual a cada analista el reporte específico de anomalías correspondiente a casos a su cargo a partir del segundo trimestre del 2018.

Objetivo Específico 02.02.03 Maximizar la asignación presupuestaria de los recursos FOSUVI de conformidad con la normativa establecida para el trámite, revisión y aprobación del Subsidio de vivienda.

Indicador **Responsable**

02.02.03.01 Mejorar el porcentaje de aprobación de expedientes de las entidades autorizadas

Período	Programado	Real	%
II S2017	2.5	3.13	100,00

Logros En el 2017 se aprobaron 8,300 casos de los 10,599 expedientes de bono ordinario presentados a revisión. La ejecución fue de 125.2% con respecto a la meta anual de 2,5 pp.

Desviaciones La desviación es de +0,63 pp de conformidad con la Meta del indicador (2,5 pp.).

Medidas Se mantiene el seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad y se implementa a partir del 2018 el envío trimestral del informe de anomalías presentadas en la revisión de expedientes, tanto en forma general por Entidad Autorizada como por analista de cada entidad, para que se trabaje en los aspectos de mayor incidencia en el rechazo de los casos.

Subprograma: 02.03 Departamento Técnico 68,25 %

Objetivo Específico 02.03.01 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**

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

02.03.01.01 Garantía de la calidad sobre las especificaciones técnicas (Planos y presupuesto) y materiales utilizados en los proyectos financiados al amparo del Artículo 59 de la LSFN

Período	Programado	Real	%
II S2017	95,00	95,00	100,00

Logros Porcentaje de calidad en todos los proyecto superiores a 90%.

Nombre del ProyectoPorcentaje de Calidad

	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Almendrales	94,48%	-	-	-	-	-	
Brisas de Nambí		91,00%	91,00%	91,00%	91,00%	91,00%	91,00%
Brisas de Tilarán		93,33%	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%
Cocales de Duacaré		91,00%	92,00%	-	-	-	
Condominio San Martín		-	92,88%	-	-	-	
Cuatro Cruces de Chumico		96,43%	-	-	-	-	
Don Sergio	-	97,55%	-	-	-	-	
El Ocaso	95,30%	95,30%	95,30%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
El Rodeo	97,22%	97,22%	97,22%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
El Rótulo	93,68%	93,68%	93,68%	93,68%	93,68%	93,68%	93,68%
Jardines del Río		97,80%	97,80%	97,80%	98,00%	98,00%	98,00%
Juan Pablo II	97,30%	97,30%	97,80%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
La Joya	-	-	-	94,98%	94,98%	94,98%	
La Perla	94,05%	94,05%	94,05%	94,05%	94,05%	94,05%	94,05%
Las Agujas	97,80%	97,80%	97,80%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Las Anas	97,80%	97,80%	97,80%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Linda Vista	-	97,80%	97,80%	98,00%	98,00%	98,00%	
Riojalandia	-	-	-	-	94,40%		
San Martín de Siquirres		-	92,50%	-	-	-	
Sector 8	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Tirrasas II	97,12%	97,12%	97,12%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
Tirrasess I	90,75%	90,75%	90,75%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Vista Real	91,00%	93,05%	93,05%	93,05%	93,05%	93,05%	93,05%
Vistas del Miravalles	90,38%	90,38%	90,38%	90,38%	90,38%	90,38%	90,38%
Promedio por mes de avance			94,69%	94,87%	95,18%	95,09%	95,05%

Promedio Total II semestre 2017 94,99%

Desviaciones

Medidas

02.03.01.02 Compromiso del 100% de presupuesto asignado al tramite de proyectos ingresados

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	33,00	33,00

Logros	ID	Nombre el Proyecto	Estado
	374	Cartagena	En trámite
	375	Nuevo Progreso II Etapa	En trámite
	376	Las Palmas	Devuelto
	377	La Loma	Aprobado
	378	Capellades	Devuelto
	379	Corrales Negros	En trámite
	380	Centauro	En trámite
	381	Llanuras de Canaán	Aprobado
	382	Gallardo	Aprobado
	383	El Pretal	Devuelto
	384	Shikabá	Aprobado
	385	Las Rosas de Pocosol (3° grupo)	Aprobado
	386	Tres y Tres	En trámite
	387	Valle Azul	Aprobado
	389	Josué	En trámite
	390	La Reseda	En trámite
	391	Chorotega	En trámite
	394	Urb. Kilómetro 20	En trámite

Total de proyectos ingresados	18	
Cantidad de proyectos devueltos	3	16,67%
Cantidad de proyectos en trámite	9	50,00%
Cantidad de proyectos aprobados	6	33,33%
Porcentaje de proyectos aprobados	33,33%	

Desviaciones hay proyectos del I semestre que generan cargas de trabajo, que se aprobaron hasta el II semestre y que no se cuentan en este reporte, al limitarse al II semestre de ingresos y aprobaciones.

Medidas gestión de profesionales de nuevo ingreso al DT.

estandarización de requisitos en algunos temas del análisis técnico.

carencia de plazas en el DT como lo fueron el Asistente Técnico que no hubo en todo el año, y en plazos intermitentes se contó con asistente administrativo.

Objetivo Específico 02.03.02 Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59, para proyectos, a las entidades autorizadas

Indicador 02.03.02.01 Compromiso del 90% de presupuesto asignado al Responsable

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

tramite de proyectos aprobados

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros se comprometieron el 100% del año 2017 y se gestionaron recursos de periodos anteriores.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

Objetivo Específico 02.03.03 Cumplir con lo establecido en la Directriz Interna de Plazos para la revisión de proyectos.

Indicador Responsable

02.03.03.01 Porcentaje de tramitaciones comprometidas en el tiempo determinado de proyectos art. 59

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	50,00	50,00

Logros Se gestionaron mayor cantidad de proyectos del semestre anterior, hubo varios proyectos que ingresaron finalizando el I semestre y que se atendieron en el II semestre y que no están incluidos en este corte del II semestre.

La colocación de proyectos fue buena, al punto de comprometer recursos de periodos anteriores.

Desviaciones	ID	Nombre el Proyecto	Modalidad	"Tiempo Real
		(días naturales)"	"Según Directriz	
		(días naturales)"	Desviaciones	
	377	La Loma	Llave en Mano	90 33 -57
	381	Llanuras de Canaán	S-001-04	47 40 -7
	382	Gallardo	Llave en Mano	57 33 -24
	384	Shikabá	S-001-04	26 40 14
	385	Las Rosas de Pocosol (3° grupo)	S-002-04	18 33 15
	387	Valle Azul	S-001-04	22 40 18

Total de proyectos aprobados 6

Total de proyectos que cumplen directriz de plazo 3

Porcentaje de proyectos que cumplen directriz de plazo 50,00%

Medidas se están gestionando profesionales adicionales en el DT, para atender los proyectos en una mayor celeridad.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Programa: 03. Programa Administración Financiera **89,23 %**

Subprograma: 03.01 Dirección FONAVI **74,44 %**

Objetivo Específico 03.01.01 Brindar financiamiento a las Entidades Autorizadas en condiciones de plazo y tasa de interés favorables para el desarrollo de programas de vivienda dirigidos a la clase media

Indicador **Responsable**

03.01.01.01 Incremento del saldo cartera

Período	Programado	Real	%
A 2017	8,00	8,00	100,00

Logros Al cierre del periodo se logró colocar la suma de ¢21,035.00 millones, lo que representa el cumplimiento de la meta del crecimiento del saldo de la cartera en más del 8%.

De conformidad con las intenciones de crédito manifestadas por la Entidades Deudoras y los procesos de formalización fue factible cumplir con la meta de colocación de crédito establecida y lograr el incremento del saldo de la cartera del 11.68% anual en línea con el Plan Estratégico Institucional 2016-2019.

Adicionalmente, como parte de las gestiones realizadas se logró incorporar una nueva Entidad Deudora Bancaria, Banco Privado Scotiabank, con una aprobación de crédito de ¢14,800 millones.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

Objetivo Específico 03.01.02 Desarrollar las etapas de proyectos de tecnología de información para obtener un soporte tecnológico actualizado en el proceso de crédito y proyecciones financieras.

Indicador **Responsable**

03.01.02.01 Etapas para el Sistema de Crédito

Período	Programado	Real	%
II S2017	2,00	0,00	0,00

Logros A la fecha se cuenta con:

- a) Levantamiento de requerimientos funcionales
- b) Estudio de mercado

Sin embargo, el proyecto se encuentra detenido hasta el desarrollo de las etapas programadas para el periodo 2018 que se indican en oficio SGF-OF-0260-2017.

Desviaciones Tal como se indica en oficio SGF-OF-0260-2017 emitido por la Subgerencia Financiera y dirigido a la Auditoria Interna en atención a recomendaciones pendientes y puntualmente sobre la adquisición de Sistemas

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Informáticos para el Banco. Durante varios años se ha trabajado en la atención particular según la necesidad de cada área de negocio, es decir sistemas diferentes para cada necesidad, sin embargo, se han venido considerando la adquisición de una herramienta como la mejor opción de actualizar todo el CORE financiero del Banco incluyendo las áreas Administrativas y de Riesgos.

De conformidad con lo anterior, se han estado realizando reuniones con proveedores de sistemas para analizar no solo la compra de la herramienta, sino principalmente su implementación y consolidación.

Medidas

Mediante memorándum DFNV-ME-0271-2017, del 12 de julio de 2017, se solicitó: Ajuste solicitado: Conclusión de la etapa 0 y avance del 30% en la etapa 1 del Sistema de Crédito.

La continuidad del desarrollo del Sistema depende de los avances en el proyecto indicado mediante oficio SGF-OF-0260-2017, sin embargo, dado que a la hora de la formulación del POI 2018 no se disponía de información oficial sobre la continuidad del proyecto, se eliminó la meta en la programación FONAVI, hasta que se defina por parte de la administración el mecanismo por el cual se dotará al Banco de la herramienta informática requerida.

03.01.02.02 Etapas para el Sistema de Proyecciones

Período	Programado	Real	%
II S2017	2,00	0,00	0,00

Logros

A la fecha se cuenta con:

a) Levantamiento de requerimientos funcionales por parte de la Unidad de Riesgos, Departamento Financiero Contable y la Dirección FONAVI.

Sin embargo, el proyecto se encuentra detenido hasta el desarrollo de las etapas programadas para el periodo 2018 que se indican en oficio SGF-OF-0260-2017.

Desviaciones

Tal como se indica en oficio SGF-OF-0260-2017 emitido por la Subgerencia Financiera y dirigido a la Auditoria Interna en atención a recomendaciones pendientes y puntualmente sobre la adquisición de Sistemas Informáticos para el Banco. Durante varios años se ha trabajado en la atención particular según la necesidad de cada área de negocio, es decir sistemas diferentes para cada necesidad, sin embargo, se han venido considerando la adquisición de una herramienta como la mejor opción de actualizar todo el CORE financiero del Banco incluyendo las áreas Administrativas y de Riesgos.

De conformidad con lo anterior, se han estado realizando reuniones con proveedores de sistemas para analizar no solo la compra de la herramienta, sino principalmente su implementación y consolidación.

Medidas

La continuidad del desarrollo del Sistema depende de los avances en el proyecto indicado mediante oficio SGF-OF-0260-2017, sin embargo, dado que a la hora de la formulación del POI 2018 no se disponía de información oficial sobre la continuidad del proyecto, se eliminó la meta en la programación FONAVI, hasta que se defina por parte de la administración el mecanismo por el cual se dotará al Banco de la herramienta informática requerida.

Objetivo Específico 03.01.03 Ejecutar los procesos internos fundamentales en la labor de intermediación financiera de

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

manera eficientemente y que permitan fortalecer al Banco.

Indicador	Responsable		
03.01.03.01 Rentabilidad en el proceso de intermediación			
Período	Programado	Real	%
II S2017	3,00	1.75	58.3333
Logros	Ante tal situación mediante DFNV-ME-0138-2017 se presentó una propuesta de ajuste de tasas a los programas de crédito y plan de captaciones a la Junta Directiva, dicho ajuste fue aprobado en sesión N°01-2017 del 24 de marzo de 2017 el Comité de Crédito conoció la propuesta adjunta, elaborada por la Dirección FONAVI para la ejecución de un ajuste en las tasas de interés de los Programas de Colocación de Crédito en Colones del BANHVI para el periodo 2017.		
Desviaciones	Mediante memorándum DFNV-ME-0271-2017 del 12 de julio de 2017, se solicitó ajustes al Plan Operativo Institucional 2017 explicando la imposibilidad de alcanzar la meta del 3% de margen de intermediación en virtud del costo de los recursos de financiamiento y la tasa activa promedio de la cartera de crédito establecida por BANHVI en su programa de crédito para el periodo 2017.		
Medidas	Mediante memorando DFNV-ME-0271-2017 del 12 de julio, la Dirección FONAVI solicitó un ajuste al Plan Operativo Institucional 2017 en la meta de rentabilidad, dada la imposibilidad de alcanzar el 3% definido inicialmente, indicando las gestiones realizadas ante El Comité de Crédito para la presentación y posterior aprobación por parte de ese Comité de la propuesta presentada por la Dirección FONAVI y respaldar la recomendación de someter a aprobación de la Junta Directiva la modificación a las condiciones de tasa de interés de los Programas de Crédito en Colones para el periodo 2017 y el límite máximo establecido en los Lineamientos para la Captación de Recursos Financieros Mediante Emisión de Títulos Valores para la tasa de interés de captación. Sin embargo, no resulta factible incrementar la tasa de los créditos en proporciones similares al incremento registrado en el costo de las captaciones porque esto puede genera un desincentivo a la colocación de crédito. Por tanto, el margen alcanzado al 31 de diciembre de 2017 de 1.75%, es producto del esfuerzo de obtener financiamiento en condiciones favorables para el BANHVI que le permitan mantener la demanda de crédito estimada para el periodo 2017 y años subsiguientes que ponga en riesgo el cumplimiento de la meta de crecimiento anual de la cartera de crédito establecida en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019.		

03.01.03.02 Normalidad financiera en los indicadores de liquidez, normativa SUGEF aplicable.

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00
Logros	Durante todo el periodo se han mantenido en normalidad los indicadores: a) Calce de plazos a un mes. b) Calce de plazos a tres meses.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

c) Indicador de Cobertura de Liquidez diario.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

03.01.03.03 Ejecución Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros Durante todo el periodo se ha logrado el cumplimiento del plan de trabajo principalmente en las actividades de:

- Cierres mensuales
- Control Presupuestario
- Gestión de crédito: seguimiento, control, colocación, recuperación, revisión de garantías, capacidad de pago, entre otros.
- Atención a Órganos Supervisores (Contraloría, SUGEF, Auditoria Externa e Interna).
- Captaciones de recursos y pago de obligaciones con otras entidades financieras.
- Remisión de información mensual mediante ingresadores XML a SUGEF y SUGEVAL.

Desviaciones No aplica para este período

Medidas No aplica para este período

Subprograma: 03.02 Departamento Financiero Contable 96,81 %

Objetivo Específico 03.02.01 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.

Indicador Responsable

03.02.01.01 Porcentaje Plan de Trabajo DFC

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00

Logros A nivel total, se cumple el 100% en virtud de la ejecución de algunas acciones por encima del estimado inicial. Individualmente, algunas no se ejecutaron, sin embargo, los procesos más relevantes de Cierre Contable y Presupuestario en cumplimiento de requerimientos normativos se ejecutaron completamente.

Desviaciones A nivel total, se cumple el 100% en virtud de la ejecución de algunas acciones por encima del estimado inicial. Individualmente, algunas no se ejecutaron, sin embargo, los procesos más relevantes de Cierre Contable y

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Presupuestario en cumplimiento de requerimientos normativos se ejecutaron completamente.

Medidas Las actividades de Sistemas no se ejecutaron en su totalidad debido en parte a su asignación a otras prioridades institucionales, lo que afecta la asignación de recurso de TI para su atención. Esta situación se mantiene desde hace años.

Objetivo Específico 03.02.02 Desarrollar las etapas de proyectos de TI aplicables al DFC.

Indicador Responsable

03.02.02.01 Informe de Diagnóstico (etapa ejecución) Sistema de Vivienda

Período	Programado	Real	%
II S2017	60,00	0,00	0,00

Logros o hay logros pues no ha iniciado debido al atraso de otras áreas.

Desviaciones Las tareas del DFC dependen de las acciones de otras áreas, de inicio y desarrollo del Proyecto, el cual sigue atrasado, lo que no deja posibilidad de gestión al DFC.

Medidas Debería eliminarse esta acción del ámbito de responsabilidad del DFC y asignarse únicamente cuando estén programadas las acciones de otras áreas que son necesarias para el inicio del DFC. Caso contrario se mantendrá la situación que se viene presentando desde periodos atrás donde anualmente se "incumple" debido a que los procesos previos no avanzan. Las acciones relacionadas con el Sistema de Presupuesto, el SIAG y este caso, no avanzan desde hace años. En el caso del SIAG y el Sistema de Presupuesto, se depende de acciones de la SGF, lo cual ha motivado que en los últimos dos periodos el incumplimiento se haya dado.

03.02.02.02 Informe de Diagnóstico (etapa iniciación) Módulos Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera SIAGF

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	0,00	0,00

Logros Se ha replanteado en términos generales la idea y se está explorando la alternativa de un Sistema Integral para todo el Banco. De momento se están valorando opciones de mercado.

Desviaciones Durante el segundo semestre se ha estado valorando la alternativa de un proyecto integral, se ha replanteado por parte de la SGF al Comité de TI y se han planteado algunas posibles acciones tentativas. Se han valorado 2 proveedores y se mantiene en planes 1 o 2 más para inicios del 2018, sin embargo, no hay avances importantes.

Medidas Debería eliminarse esta acción del ámbito de responsabilidad del DFC y asignarse únicamente cuando estén programadas las acciones de otras áreas que son necesarias para el inicio del DFC. Caso contrario se mantendrá la situación que se viene presentando desde periodos atrás donde anualmente se "incumple" debido a que los procesos previos no avanzan. Las acciones relacionadas con el Sistema de Vivienda, el

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Sistema de Presupuesto y este caso, no avanzan desde hace años.

03.02.02.03 Informe de Diagnóstico (etapa iniciación) Sistema de Presupuesto

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	0,00	0,00
Logros	No hay logros que señalar. El único logro es haber planteado solicitudes, las cuales están pendientes por parte de TI.		
Desviaciones	Durante el año 2017 se han planteado requerimientos de mejoras de integración (por ejemplo pagos de recursos FOSUVI) que aún no han sido iniciados, por lo que se mantiene el sistema tal y como ha venido funcionando.		
Medidas	Asignar prioridad a estas acciones. Eliminar la meta del POI DFC y asignar únicamente cuando realmente esté programado el recurso.		

Subprograma: 03.03 Unidad de Tesorería y Custodia 90,00 %

Objetivo Específico 03.03.01 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador	Responsable		
03.03.01.01 Porcentaje del Plan de Trabajo			
Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	100,00	100,00
Logros	Se cumple con todas las actividades programadas.		
Desviaciones	No aplica para este período		
Medidas	No aplica para este período		

Objetivo Específico 03.03.02 Desarrollar las etapas de proyectos de tecnología de información para obtener un soporte tecnológico actualizado en el proceso de Caja Chica.

Indicador	Responsable		
03.03.02.01 Desarrollo del Sistema de Caja Chica			
Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	0,00	0,00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros

Desviaciones

En el año 2016 cuando se incluyó la meta, se tomó como base el cronograma del Proyecto definido por el Departamento de TI, incorporando las etapas II y III, Diseño y Desarrollo de Software, respectivamente. Esto bajo la premisa de que la etapa I Análisis y Determinación de Requerimientos debía concluirse en el 2016. Sin embargo, el Departamento Financiero Contable entregó los requerimientos de integración hasta el 26 de diciembre de 2016, generando el atraso en la conclusión de la primera etapa. Adicionalmente, a principios del año 2017 fue necesario cambiar el analista de sistemas de información que originalmente atendía el proyecto, en razón de la necesidad de reorganizar las asignaciones de los recursos del Departamento de TI, para lograr la atención de cargas de trabajo y proyectos de mayor prioridad, principalmente la atención de los Requerimientos de Integración del Sistema de Vivienda con los sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

Medidas

e acuerdo a lo establecido por la Subgerencia Financiera con el proyecto de un sistema integral de Apoyo a la Gestión Financiera, dentro de lo cual se incluye el módulo de Caja Chica, el desarrollo de éste también se encuentra detenido. No obstante, en reuniones posteriores se valoró la opción de retomarlo dado que la implementación de un sistema integral requiere de plazos extensos. Posteriormente, en reunión del mes de octubre 2017 se definió la posibilidad de observar módulos de caja chica ya existentes en el mercado a fin de determinar si se ajustan a los requerimientos de BANHVI y valorar su adquisición, etapa en la que se encuentra actualmente y que es coordinada por el Departamento de TI.

Subprograma: 03.04 Departamento de Fideicomisos 95,67 %

Objetivo Específico 03.04.01 Ejecutar actividades para la recuperación de proyectos de bienes

Indicador

Responsable

03.04.01.01 Adjudicación de empresa construcción de viviendas, Proyecto el Portillo.

Período	Programado	Real	%
A 2017	1,00	1,00	100,00

Logros

El 18-10-2017, mediante oficio JD-678-2017, Banhvi comunicó al fiduciario, la autorización para adjudicar la construcción de las viviendas en la urbanización El Portillo al desarrollador Compañía Hermanos Navarro y Sojo S.A. Actualmente, el proceso está detenido por una apelación de otro oferente.

Desviaciones

No aplica para este período

Medidas

No aplica para este período

03.04.01.02 Emisión de fichas de información social, Proyecto el Edén.

Período	Programado	Real	%
A 2017	90,00	4,00	4.44444

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros	Se realizó la venta de 6 casos por lo que sobre estos no se realizarán estudios socioeconómicos(6 de 90) Este banco dio seguimiento ante el fiduciario para la cotización de los estudios socioeconómicos requeridos para establecer los mecanismos de financiamiento para las familias relacionadas con los terrenos pertenecientes al proyecto El Edén; no obstante, debido a situaciones detectadas en la mayoría de casos, el fiduciario consideró que no era conveniente contratar los estudios de trabajador social para los 84 casos actuales.
Desviaciones	No fue conveniente contratar los estudios de trabajador social, debido a las siguientes razones: * únicamente tres beneficiarios han iniciado trámites para el BFV, aunado a que luego abandonaron el trámite * 47 de los casos ya había sido notificados formalmente en dos ocasiones, sin embargo, no han contacto a Grupo Mutual para negociar el tema (incluye 4 casos que están en posesión del Mercado del Mueble). * un conjunto de 17 casos están pendientes de lograr ratificar su cambio de beneficiario * seis lotes baldíos, los registros carecen de información para contactar a los beneficiarios * 11 casos en diferentes situaciones muy particulares (invasiones colindantes, casa en duro sin beneficiario, lotes baldíos con notas entregadas a posibles beneficiarios, entre otros). En conclusión, los procesos a seguir deben ser focalizados a las situaciones particulares que presentadas.
Medidas	A fin de iniciar labores de estudios socioeconómicos, se requiere solventar las diferentes situaciones que presentan todos los casos. Ante lo cual en reunión con el fiduciario en fecha 10-1-18, se establecieron medidas correctivas al respecto, entre éstas: * Envío nuevas notas a beneficiarios, indicando si van a comprar lote con recursos propios o que inicien los trámites de BFV (solicitando el estudio socioeconómico), con plazos de respuesta a mar-18, y advirtiéndolo de desalojos en caso de no obtener respuesta * Revisar casos con Asesoría Legal del fiduciario y BANHVI por los casos con cambios de beneficiarios; entre otros

03.04.01.03 Entrega ampos técnicos casos del Proyecto Teodoro Picado

Período	Programado	Real	%
A 2017	8,00	8,00	100,00

Logros	En el mes de julio de 2017 se finalizó la realización del ampo técnico por parte del ingeniero Manuel Coronado, de los 8 casos en trámites de BFV, cuyas familias habitan en los lotes por segregar del fideicomiso.
Desviaciones	No aplica para este período
Medidas	No aplica para este período

03.04.01.04 Entrega Lámina original diseño del Proyecto Villas Paraíso

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Período	Programado	Real	%
A 2017	1,00	1,00	100,00
Logros	El 08 de setiembre de 2017 (después de numerosas gestiones ante el INVU), Grupo Mutual retiró la lámina original ante esa entidad, con el fin de continuar con el trámite de inscripción en Registro Nacional.		
Desviaciones	No aplica para este período		
Medidas	No aplica para este período		

Objetivo Específico 03.04.02 Ejecutar actividades de gestión administrativa de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador	Responsable
03.04.02.01 Venta de Bienes Adjudicados	
Período	Programado Real %
A 2017	6,00 16,00 100,00
Logros	I SEMESTRE
	La meta de colocación de bienes se ubica para el segundo semestre del año, no obstante, se logra colocar un bien para este primer semestre. Lo anterior, se debe a la depuración que se realiza de dicha cartera de bienes, y principalmente de ciertos ajustes que se deben realizar al contrato de fideicomiso llamado: Viviendacoop-BANHVI-MUCAP, el cual posee la mayor parte de los bienes en fideicomiso "disponibles para la venta" (no poseen problemas legales, topográficos, entre otros); es decir una vez resuelto lo del contrato se podrían realizar las publicaciones de estos bienes disponibles para la venta, con los rebajos a la base del avalúo que correspondan.
	II SEMESTRE
	Para el II semestre de 2017, se logró colocar 15 bienes adjudicados, alcanzando una venta total del año 2017 de 16 casos, ante lo cual se alcanza y supera la meta establecida. Lo cual se da principalmente por la aplicación de dos rebajas de la base fijada por el respectivo avalúo, hasta en un veinticinco por ciento (25%) en cada vez, y la venta de bienes individuales ubicados en proyectos.
Desviaciones	No aplica para este período
Medidas	No aplica para este período

03.04.02.02 Cancelación Operaciones Cartera Largo Plazo.

Período	Programado	Real	%
II S2017	28,00	26,00	92.8571

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros	Al final del periodo 2017, se logró el 92.86% de la meta de recuperación por cancelación de casos cartera de crédito establecidos para dicho periodo (26 casos de 28). Unido a las gestiones de cobro administrativo y judicial que desempeñan los fiduciarios. La mayoría de casos que vencían en el II semestre del año 2017, fueron cancelados anticipadamente por los clientes, por lo que la meta se ejecutó principalmente en el I semestre del año.
Desviaciones	De las 28 operaciones a recuperar en 2017, quedaron solamente dos casos pendientes de pago y cancelación por parte del cliente: Op N°17000236 de MUCAP y N°60570594 de GMALV, las cuales están en proceso cobro administrativo.
Medidas	Se dará plazo de 3 meses para que los fiduciarios finalicen el cobro administrativo para recuperar los saldos de dichos casos; en caso de respuesta negativa por parte del cliente, se liquidaran por incobrabilidad según lo establecido en el acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N°1, sesión 50-2015 del 06-08-15, debido a los saldos que tienen actualmente (menos de ¢1 millón).

03.04.02.03 Porcentaje Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	95.65	95.65
Logros	Se logra un 95.65% de la meta total de 2017; lo cual es satisfactorio dado que demuestra el cumplimiento o ejecución de la mayoría de las actividades del departamento.		
Desviaciones	Al II semestre del 2017 se alcanzó un 48.79% de la meta establecida (50.72%), debido a la no ejecución de las actividades: 1. Revisión y seguimiento de los Informes de Cobro Judicial de las operaciones de la cartera de crédito (del tercer trimestre del 2017). 2. Revisión y seguimiento de los Planes de acción de los Bienes Adjudicados individuales. Y la ejecución parcial de la actividad: 1. Revisión y actualización del Manual de Normas y Procedimientos de Fideicomisos (departamento fideicomisos y Fiduciarios) Esto debido a la atención de otras prioridades del departamento de fideicomisos del BANHVI (liquidación de casos, renovación contrato y comisiones, procesos fideicomisos, atención recomendaciones Auditoria Interna, entre otros).		
Medidas	Se estima revisar para el I y II Trimestre del 2018: la Normativa de los fideicomisos; informes de casos en cobro judicial y bienes adjudicados.		

Programa:	04. Programa Administración General	75,72 %
Subprograma:	04.01 Dirección Administrativa	75,72 %

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Objetivo Específico 04.01.01 Procurar a la organización el contar con funcionarios de algo desempeño para lograr alcanzar los objetivos planteados.

Indicador		Responsable	
04.01.01.01 Total de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación institucional			
Período	Programado	Real	%
II S2017	123,00	0,00	0,00
Logros	La nueva metodología ya fue levantada y se encuentra en período de validación mediante la implementación piloto de la misma.		
Desviaciones	Hemos tenido un retraso en la implementación del nuevo modelo de evaluación. Se propuso la aplicación de la herramienta en un plan piloto, para, a partir de los resultados, realizar los ajustes necesarios y comunicarlo al personal, no obstante a la fecha no se ha recibido toda la información para poder proceder.		
Medidas	Recibir la información que falta por parte de la Gerencia General para poder hacer los ajustes del caso, someterlo a la aprobación de la Junta y comunicarlo al personal.		

Objetivo Específico 04.01.02 Procurar una mayor realización de los bienes propiedad del Banco mediante el otorgamiento de subsidios de vivienda y la donación según corresponda.

Indicador		Responsable	
04.01.02.01 Bienes aprovechables desarrollados y realizados			
Período	Programado	Real	%
II S2017	2,00	2,00	100,00
Logros	Se logró la realización de dos propiedades que corresponden al proyecto denominado El Renacimiento, ubicado en Ciudad Cortés.		
Desviaciones	Se cumplió la meta propuesta, a pesar de las grandes dificultades asociadas a los terrenos administrados por la Unidad de Bienes.		
Medidas	No corresponde.		

Objetivo Específico 04.01.03 Garantizar la prestación de los servicios necesarios a todas las unidades administrativas del Banco para la consecución de sus objetivos

Indicador			Responsable	
04.01.03.01 Contrataciones formalizadas				
Período	Programado	Real	%	
II S2017	95,00	86,00	90.5263	

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Logros	Tomando en consideración la desviación señalada, se ha gestionado el 100% de lo solicitado, encontrándose en trámite lo que fue solicitado al final del período.
Desviaciones	Durante el segundo semestre se tramitaron 128 solicitudes de contratación, de las cuales 18 quedaron pendientes. De esas 18, 9 fueron adjudicadas durante las primeras semanas del 2018, una, fue desistida por parte de la unidad solicitante y las 8 restantes, fueron formuladas al finalizar el año y en este momento se están gestionando por medio de MERLINK.
Medidas	En realidad no se considera necesario la adopción de ninguna medida correctiva

04.01.03.02 Porcentaje Plan de trabajo.

Período	Programado	Real	%
II S2017	100,00	98.3	98.3

Logros

Desviaciones

Medidas

Programa:	05. Programa Administración Superior de EA	53,73 %
Subprograma:	05.01 Direccion de Entidades Autorizadas	53,73 %

Objetivo Específico 05.01.01 Desarrollar procesos de fiscalización y control de los recursos FOSUVI y FONAVI que administran las entidades autorizadas, y el cumplimiento de los procesos institucionales.

Indicador Responsable

05.01.01.01 Porcentaje Plan de trabajo

Período	Programado	Real	%
II S2017	67,00	36,00	53.7313

Logros	NO INFORME	ENTIDAD O UNIDAD	ESTUDIO
1.	DSEA-IN-001-2017	Coopeuna	Adm. Recursos Fosuvi
2.	DSEA-IN-003-2017	Coopeservidores	Adm. Recursos Fosuvi
3.	DSEA-IN-005-2017	Bac San José	Adm. Recursos Fosuvi
4.	DSEA-IN-007-2017	Coopenae	Adm. Recursos Fosuvi
5.	DSEA-IN-013-2017	Asedemasa	Adm. Recursos Fosuvi
6.	DSEA-IN-014-2017	Banco de Costa Rica	Adm. Recursos Fosuvi
7.	DSEA-IN-017-2017	CoopeAnde N°1	Adm. Recursos Fosuvi
8.	DSEA-IN-020-2017	Grupo Mutual Alajuela	Adm. Recursos Fosuvi
9.	DSEA-IN-024-2017	Banco Popular	Adm. Recursos Fosuvi

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

10.	DSEA-IN-010-2017	Coopenae	Estudio de Proy. Art. 59
11.	DSEA-IN-011-2017	Coopenae	Estudio de Proy. Art. 59
12.	DSEA-IN-023-2017	Grupo Mutual Alajuela	Estudio de Proy. Art. 59 y Bonos colectivos
13.	DSEA-IN-006-2017	Coopenae	Política Conozca a su Cliente
14.	DSEA-IN-022-2017	Grupo Mutual Alajuela	Política Conozca a su cliente
15.	DSEA-IN-025-2017	Banco Popular	Política Conozca a su Cliente
16.	DSEA-IN-002-2017	Coopeservidores	Garantías Cedidas
17.	DSEA-IN-004-2017	Bac San José	Garantías Cedidas
18.	DSEA-IN-008-2017	Coopenae	Garantías Cedidas
19.	DSEA-IN-012-2017	Coopecaja R.L.	Garantías cedidas
20.	DSEA-IN-015-2017	CoopeAnde N°1	Garantías cedidas
21.	DSEA-IN-016-2017	Coopemep	Garantías Cedidas
22.	DSEA-IN-019-2017	Grupo Mutual Alajuela	Garantías Cedidas
23.	DSEA-IN-018-2017	Grupo Mutual Alajuela	Fondo de Garantías
24.	DSEA-IN-0021-2017	Grupo Mutual Alajuela	Cumplimiento. Regl. Créd. Natu. no hab. (Bienestar familiar Créd. Fiduciarios)
Estudios Especiales a solicitud de la Gerencia General			
25.	DSEA-IN-009-2017	CoopesanRamón	Seguimiento de recomendaciones de la Auditoria Interna e implementación Medidas Control Interno
26.	DSEA-IN-001-2018	Fundación	Revisión de Proyecto La Campiña
Procesos Institucionales			
27.	DSEA-IN20-0028-2017	Gerencia General	Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control
28.	DSEA-IN20-0066-2017	Gerencia General	Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control
29.	DSEA-IN20-0105-2017	Gerencia General	Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control
30.	Enviado por correo electrónico	UPI	Actualización de Informes del SIG
31.	Sistema DELPHOS	UPI	Cumplimiento POI I Semestre
32.	Sistema DELPHOS	UPI	Cumplimiento POI II Semestre
33.	DSEA-ME-0113-2017	DAD	Actualización Manual de Puestos
34.	DSEA-ME-0087-2017	UPI	Autoevaluación de la Gestión
35.	DSEA-ME-0096-2017	UPI	Revisión Procesos DSEA
36.	DSEA-ME-0070-2017	DEPTO. FIN	Presupuesto 2018

Desviaciones

No se pudo atender el Plan de Trabajo programado para el 2017, por los siguientes factores, los cuales son de conocimiento de la Gerencia General:

1. La plaza de oficial 4 que quedó vacante fue sustituida hasta mediados de agosto 2017, cuando en la programación se esperaba que a más tardar en marzo se incorporara.
2. Otra plaza continua realizando labores a solicitud de la Gerencia General, se esperaba que esta plaza fuera devuelta en el II semestre 2017.
3. La vacante de otra de las plazas de oficial 4 en setiembre, la cual a la fecha se encuentra vacante.
4. Aunado a la falta de personal, la Gerencia General ha solicitado la realización de algunos estudios especiales.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/12/2017

2018-01-31

Medidas	Para el 2018, se programó el Plan de Trabajo, inicialmente con el personal disponible, y se está abarcando aquellas entidades que no fueron supervisadas el año anterior, por las razones expuestas.
---------	--
