

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO 2017 I SEMESTRE 2017

Unidad de Planificación Institucional
julio de 2017



Banco Hipotecario de la Vivienda
Viviendas que construyen esperanzas



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	ALCANCE Y METODOLOGÍA	2
3.	RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE METAS	3
3.1.	CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS PROGRAMAS DEL POI 2017	3
3.1.1	PROGRAMA N° 01: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.....	4
3.1.2	PROGRAMA N° 02: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.....	6
3.1.3	PROGRAMA N° 03: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	8
3.1.4	PROGRAMA N° 04: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL.....	10
3.1.5	PROGRAMA N°05: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN ENTIDADES AUTORIZADAS.	11
3.2.	CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL PRIMER SEMESTRE 2017	11
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2017

1. 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 2017, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2014-2018 fue aprobado por la Contraloría General de la República.

2. ALCANCE Y METODOLOGÍA

De conformidad con la estructura de la planeación operativa 2017 este plan consta de 5 programas presupuestarios: Administración Superior (programa 01), Administración Operativa (programa 02), Administración Financiera (programa 03), Administración General (programa 04) y Administración de Supervisión de EA (programa 05).

De acuerdo a la estrategia de seguimiento definida para este plan y la optimización de la herramienta automatizada que se utiliza para el mismo, los porcentajes de cumplimiento que se vayan alcanzando en la composición de cada programa presupuestario serán ubicados según parámetros del siguiente cuadro:

CUADRO NO. 1
RANGO DE MEDICIÓN

Excelente	Aceptable	Necesidad de Mejora
		
>90%	89 – 70%	< 69%

La revisión y evaluación del cumplimiento se realizó con corte al 30 de junio de 2017 y considera la ejecución de las metas programadas para iniciar a partir del primer semestre (del 01/01/2017 al 30/06/2017); por lo tanto, las metas programadas a partir del segundo semestre serán consideradas en el seguimiento correspondiente.

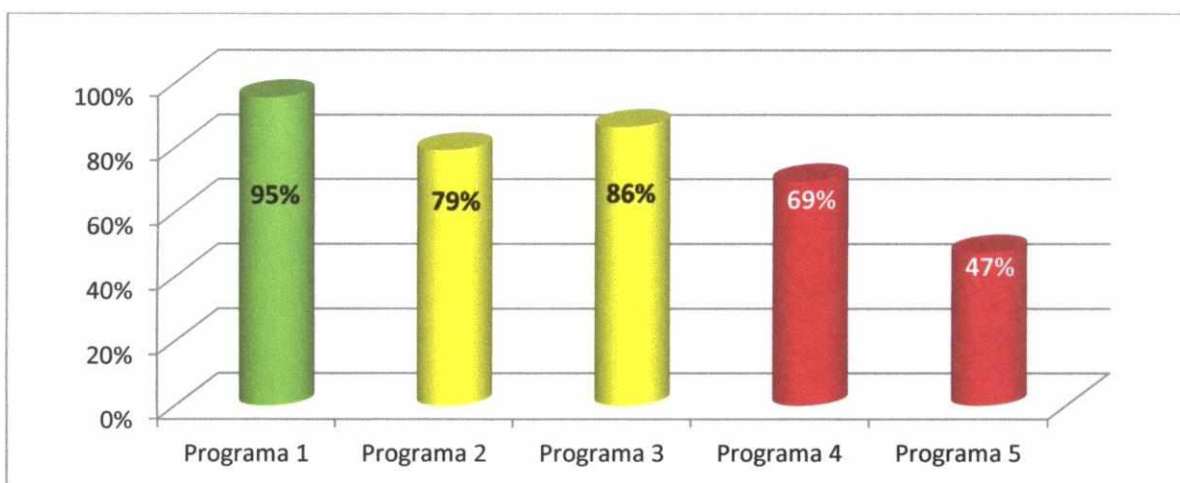
3. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE METAS

3.1. CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS PROGRAMAS DEL POI 2017

El Plan Operativo Institucional 2017 del Banco posee en total 68 metas distribuidas en los 5 programas presupuestarios. La evaluación al primer semestre contempló el avance de 56 metas cuya ejecución se encontraba programada entre el 01 de enero y el 30 de junio 2017; el resto serán evaluadas durante el II semestre del periodo.

El cumplimiento global fue de un 75% correspondiente al I semestre del año, rendimiento que se considera aceptable para este periodo de estudio. Dicho porcentaje está conformado por:

GRÁFICO No. 1
CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
JUNIO 2017



Del gráfico anterior se puede ver que los Programas No. 4 y No. 5 Administración General y Administración Supervisión Entidades Autorizadas se encuentran en el rango de Necesidad de Mejora, los Programas No. 2 y No. 3 Administración de Operaciones y Administración Financiera en un rango de Aceptable y que el Programa No. 1 de Administración Superior es el único que presenta un rango excelente.

El detalle del cumplimiento de metas para cada programa y subprograma presupuestario se muestra en resumen en el cuadro siguiente:



CUADRO NO. 1
CUMPLIMIENTO AL I SEMESTRE 2017

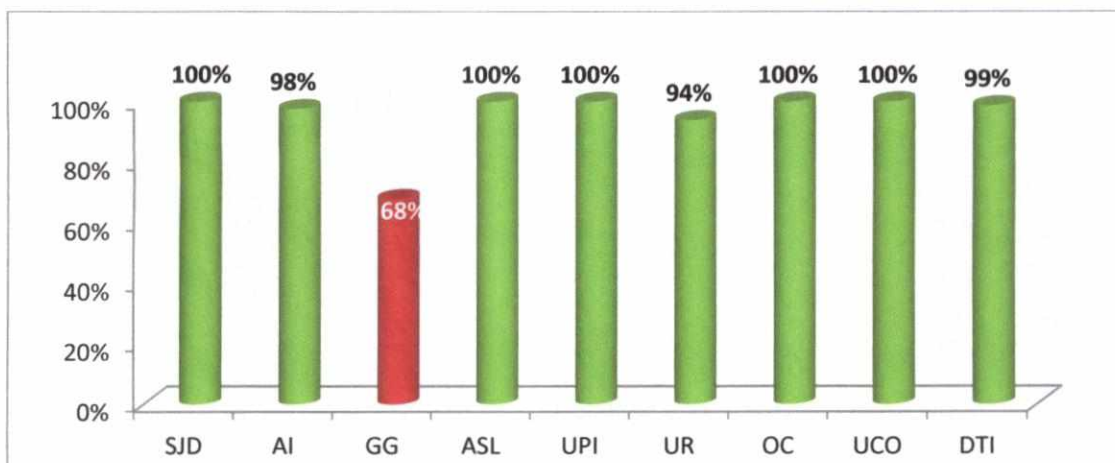
Subprograma	Indicadores	Grado cumplimiento
Programa No. 1 Administración Superior	28	95%
Subprograma No. 1: Secretaría de Junta Directiva	2	100%
Subprograma No. 2: Auditoría Interna	2	98%
Subprograma No. 3: Gerencia General	10	68%
Subprograma No. 4 Asesoría Legal	3	100%
Subprograma No. 5: Unidad de Planificación Institucional	2	100%
Subprograma No. 6: Unidad de Riesgos	2	94%
Subprograma No. 7: Oficialía de Cumplimiento	2	100%
Subprograma No. 8: Unidad de Comunicaciones	2	100%
Subprograma No. 9: Departamento de Tecnologías de Información	3	99%
Programa No. 2 Administración de Operaciones	16	79%
Subprograma No. 2: Dirección FOSUVI	8	86%
Subprograma No. 3: Depto. Análisis y Control	4	80%
Subprograma No. 4: Depto. Técnico	4	73%
Programa No. 3 Administración Financiera	19	86%
Subprograma No. 2: Dirección FONAVI	6	73%
Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable	4	96%
Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería	2	81%
Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos	7	95%
Programa No. 4 Administración General	4	69%
Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.	1	47%
Total	68	75%

Como se muestra en el cuadro anterior, 10 dependencias poseen una ejecución de sus planes, superior al 90%, 3 con una ejecución mayor a 80% y 5 se encuentran con una ejecución menor al 75%. A continuación el detalle de cada programa presupuestario:

3.1.1 PROGRAMA N° 01: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

Este programa lo conformaban 28 metas correspondientes a los subprogramas Secretaría Junta Directiva, Asesoría Legal, Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, Unidad de Riesgos, Unidad de Planificación, Departamento de Tecnológica de Información, Unidad de Comunicaciones y la Gerencia General. Su cumplimiento global fue de un 95%; no obstante, se vio afectado por el cumplimiento del subprograma de Gerencia General, tal y como se detalla en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 2
CUMPLIMIENTO PROGRAMA ADMINISTRACION SUPERIOR
JUNIO 2017



Como se puede visualizar en el gráfico No. 2, todas las dependencias de este Programa No. 1 alcanzaron porcentajes de cumplimiento satisfactorios en este primer semestre, a excepción de la Gerencia General que obtuvo un cumplimiento del 68%.

Las metas de la Gerencia General que no lograron un avance satisfactorio, se citan a continuación;

- 01.03.02.01 "Porcentaje de recomendaciones atendidas" (26%); como medidas correctivas se indica que se asignó a un funcionario para dedicarse exclusivamente a la atención y seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna.

Cabe mencionar que este cumplimiento afecta negativamente al objetivo estratégico PI-06 "Atender oportunamente las recomendaciones de los órganos de control".

- 01.03.03.01 "Porcentaje de trámites simplificados" (0%); como medida correctiva se están analizando las actividades programadas para poder cumplir en el II semestre; además, se trasladó la responsabilidad de esta meta a la Subgerencia de Operaciones.

Asimismo, que este cumplimiento afecta negativamente el objetivo estratégico PI-10 "Simplificar los trámites en el BANHVI y EA en lo relacionado al proceso de aprobación de bonos familiares de vivienda y comunales".

- 01.03.04.01 "Porcentaje plan de acción encuesta satisfacción beneficiarios finales" (0%)
- 01.03.04.02 "Porcentaje plan de acción encuesta percepción sobre EA" (0%)

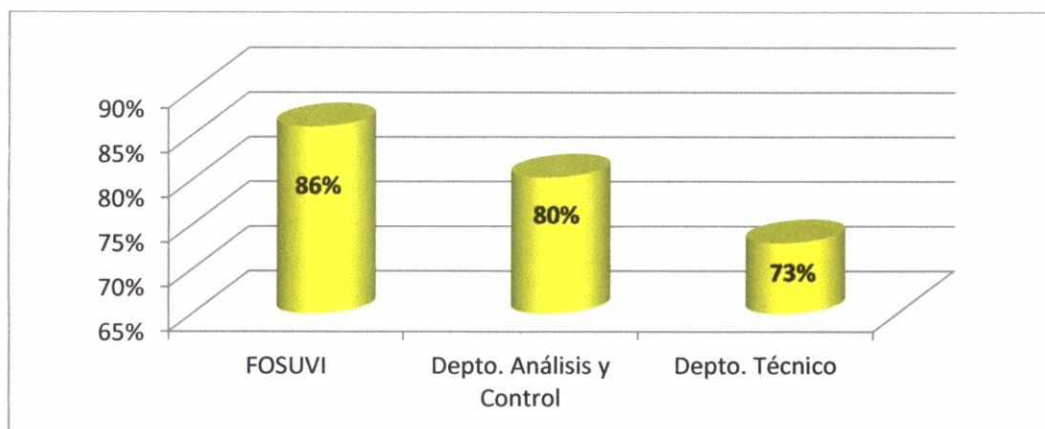
Ante el incumplimiento de las metas anteriores, las dependencias están planteando su reprogramación para el segundo semestre 2017; de tal forma no se vea afectado el desempeño de los Objetivos Estratégicos G-01 y G-02 en su cumplimiento anual.

En el Anexo No. 1 se muestra las matrices de seguimiento del POI 2017 por Dependencia y el detalle de ejecución de sus metas, la justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas para asegurar su cumplimiento al final del periodo

3.1.2 PROGRAMA N° 02: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Este programa lo conformaban 16 metas correspondientes a los subprogramas de la Dirección FOSUVI, Departamento Técnico y Departamento de Análisis y Control. Su cumplimiento global fue de un 79% compuesto por sus 3 subprogramas, tal y como se detalla en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 3
CUMPLIMIENTO PROGRAMA ADMINISTRACION OPERACIONES
JUNIO 2017



La Dirección FOSUVI su cumplimiento se debe a las metas:

- 02.01.01.01 "Pago de Bonos Familiares de Vivienda", se pagaron 5,533 bonos superando la meta del primer semestre (100%)
- 02.01.01.03 "Otorgar bonos en el programa RAMT" (100%), se pagaron 506 bonos bajo la modalidad de reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda; lo cual representa un incremento del 6% con respecto al año anterior.



- 02.01.01.04 “Desembolsos presupuestarios” (85%), al cierre del primer semestre se han desembolsado \$46,814.80 millones, el cual corresponde a los programas de Bono Ordinario \$29, 754.91 millones, Bono Colectivo \$1, 653.38 millones y Bono articulo 59 \$15, 406.56 millones.
- 02.01.01.02 “Cantidad de operaciones de bono – crédito clase media y baja” (58%), se pagaron 135 casos durante el primer semestre, se presentó un rezago de 95 casos el principal problema es la política de créditos por parte de la Entidades Autorizadas, como medida correctiva este tema será analizado en las reuniones del comité de calidad para mejorar en II semestre su cumplimiento.

En cuanto al plan operativo del Departamento de Análisis y Control su cumplimiento fue de un 80% conformado por las metas:

- 02.02.01.01 “Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido” (100%) al 30 de junio de los 66 casos aprobados por Junta Directiva, 35 fueron aprobados en tiempo como lo establece la meta (49 días)
- 02.02.02.02 “Capacitar a las entidades autorizadas en referencia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes” (33.34%), en el primer semestre se desarrolló un reporte de anomalías por entidad; no obstante, sólo se capacitó a las entidades Grupo Mutual, Cartago y Coopealianza. La medida correctiva para esta meta es implementar en las 15 entidades restantes el reporte de anomalías.
- 02.02.03.01 “Mejorar el porcentaje de aprobación de expedientes de las entidades autorizadas” (83%), en el primer semestre se aprobaron 3496 expedientes; sin embargo, la mayor devolución se ve afectado por Grupo Mutual y Cartago. La acción correctiva que esta área va a ejecutar es capacitar y darle seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad.

Finalmente, respecto al plan operativo del Departamento Técnico se cumplió un 72%;

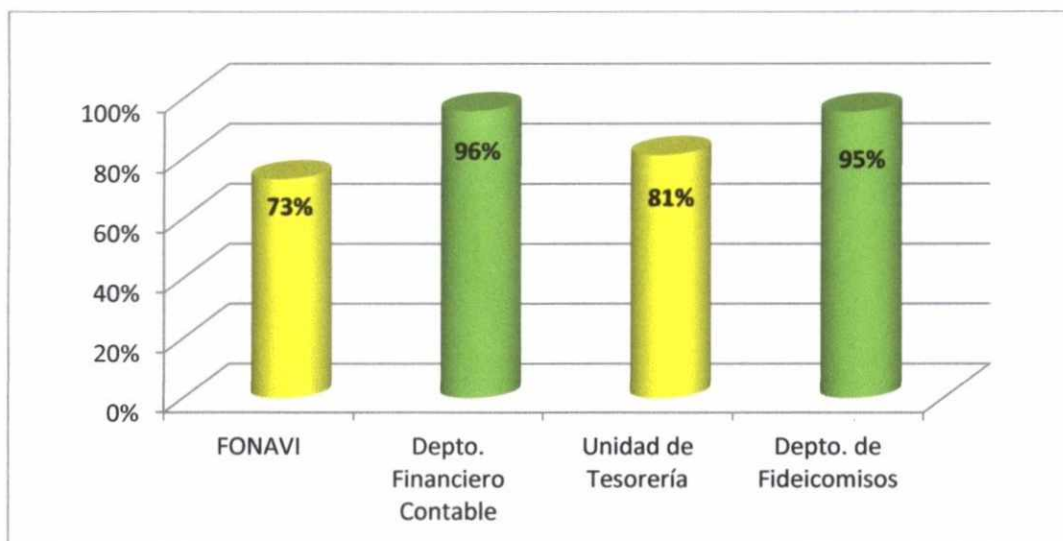
- 02.03.01.02 “Compromiso del 100% de presupuesto asignado al trámite de proyectos ingresados” y 02.03.02.01 “Compromiso del 90% de presupuesto asignado al trámite de proyectos aprobados” su cumplimiento es de un 55%, esto debido a que hay proyectos pendientes de aprobación por parte de la Junta Directiva. Se espera que en el II semestre 2017 se aprueben los proyectos pendientes y así poder asignar el monto de \$31,242.0 millones.

En el Anexo No. 1 se muestran las matrices de seguimiento del POI 2017 con el detalle por Dependencia de la ejecución de sus metas, justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas.

3.1.3 PROGRAMA N° 03: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Este programa lo conformaban 19 metas de los subprogramas de la Dirección FONAVI, Departamento Financiero Contable, Unidad de Tesorería y Departamento de Fideicomisos, su cumplimiento global fue de un 86%; tal y como se detalla en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 4
CUMPLIMIENTO PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA
JUNIO 2017



Como se puede observar en el gráfico No. 4, la Dirección FONAVI obtuvo un cumplimiento del 73%, se vio afectado por el cumplimiento de las metas:

- 03.01.02.02 "Etapas para el Sistema Crédito" (0%), para el primer semestre del año se tenía programado cumplir con un Informe de Diagnóstico (etapa iniciación). Sin embargo, al 30 de junio las actividades terminadas fue los resultados obtenidos del estudio de mercado que permitiera conocer la oferta.
- 03.01.02.02 "Etapas para el Sistema de Proyecciones" (0%), la dependencia indica que no fue posible concluir la etapa del anteproyecto la cual es identificar las necesidades del negocio, ficha con alcance y estudio de mercado.

Las medidas correctivas de las dos metas es proponer a la Junta Directiva su reprogramación para que estas finalicen en diciembre 2017 (Requerimientos definidos, etapa de iniciación) y para el periodo 2018 las otras etapas.



- 03.01.03.01 “Rentabilidad en el proceso de intermediación” (47%), durante el semestre se ha logrado un margen financiero de un 1.42% donde la meta propuesta es de un 3%. La desviación que muestra este indicador es producto del incremento en el costo de los recursos captados por el Banco.

Durante el último trimestre del periodo 2016 el Banco debió realizar captaciones con el objetivo de atender los últimos compromisos derivados del programa de desembolsos de nuevos créditos para ese periodo. Las condiciones de tasa de interés de las captaciones efectuadas resultaron entonces menos favorables de lo esperado, situación que en principio se consideró asociada fundamentalmente a la situación de iliquidez característica de la época de fin de año, durante la cual generalmente se registra un incremento en las tasas de interés de captación.

A pesar de lo anterior, se ha determinado que las desviaciones registradas en los últimos meses entre los costos de captación del BANHVI y los supuestos considerados en la programación financiera no responden a condiciones de mercado de carácter coyuntural, sino a un ajuste permanente en el valor de la TB generado por el cambio metodológico aplicado por el BCCR, por lo que se consideró necesario ajustar los supuestos asociados a los costos de fondeo del BANHVI para el presente año en el componente de margen aplicado sobre TB, situación que necesariamente implica la ejecución de un ajuste en las tasas de interés de los Programas de Crédito en colones vigentes a fin de procurar la generación de un margen de intermediación financiero positivo a partir de estas operaciones.

Solicitud presentada y aprobada por la Junta Directiva mediante DFNV-ME-138-2017 Propuesta para Ajuste en Tasas de Interés de los Programa de crédito en Colones 2017 (Acuerdo JD 194-2017).

Con base en lo anterior, la medida correctiva es proponer la solicitud ante la Junta Directiva un cambio de meta para establecer un margen financiero de un 1%.

La Unidad de Tesorería y Custodia obtuvo una ejecución de su plan operativo del 81%, afectado por la meta 03.03.02.01 “Desarrollo del Sistema de Caja Chica” con un cumplimiento de 0%.

Al respecto la dependencia señala que 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 el supuesto 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. A la fecha, según la decisión del patrocinador del proyecto (Subgerencia Financiera), éste se encuentra suspendido hasta nuevo aviso, ya que se dio prioridad de atención al desarrollo del Expediente electrónico (lo anterior según Acta de Minuta de Reunión DTI-MI-0050-2017 del 16 de febrero de 2017).

Con respecto al plan operativo del Departamento Financiero Contable y Departamento de Fideicomisos se cumplió al 95% sus metas y actividades establecidas para el periodo 2017.

Sin embargo, el Depto. Financiero Contable registra algunas actividades de su plan de trabajo con un avance de 0%, relacionadas con Informes diagnóstico o etapas de iniciación de varios proyectos de TI aplicables a DFC. Al respecto, el área está planteando algunos ajustes a la asignación de las responsabilidades de esos proyectos, en virtud del patrocinio de estos y la definición de la estrategia de abordaje.

Los ajustes solicitados en algunas metas, estarán siendo considerados en una propuesta que se estaría presentando en próximos días, proceso como complemento al informe de actualización del POI 2017 remitido a la Gerencia General el 19 de mayo 2017 según oficio UPI-IN23-0040-2017 (pendiente aún su remisión a Junta Directiva).

En el Anexo No. 1 se presentan las matrices de seguimiento del POI 2017 con el detalle por Dependencia de la ejecución de sus metas, justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas.

3.1.4 PROGRAMA N° 04: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL

Este programa lo conformaban 4 metas a cargo de la Dirección Administrativa, cuya ejecución es de un 69%, debido al incumplimiento de las metas; a saber:

- 04.01.01.01 Total de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación institucional (0%); actualmente se encuentra diseñado el modelo, en el mes de julio se está realizando una evaluación a 7 puestos de diferentes unidades del Banco con el objetivo de poder determinar la viabilidad de su aplicación a todos los funcionarios del Banco. Como medida preventiva se espera recibir los resultados de esa aplicación y aplicar en paralelo al modelo vigente a un grupo significativo de funcionarios en este periodo 2017.
- 04.01.02.01 Bienes aprovechables desarrollados y realizados (0%), su desviación se debe a que se está trabajando con la Municipalidad de la Cruz Guanacaste, pero el acuerdo



aceptando la donación salió con un error, lo que impidió que se formalizara la donación, a la fecha se está a la espera del nuevo acuerdo para poder proceder.

3.1.5 PROGRAMA N°05: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN ENTIDADES AUTORIZADAS

La ejecución del plan de trabajo, la cual corresponde a su única meta 05.01.01.01 contempló la programación de 36 estudios de inspección para este I semestre del periodo; sin embargo, el cumplimiento fue de un 47% alcanzando 17 inspecciones.

Las razones de esta baja ejecución obedecen a la falta de personal en la Dirección, tal y como lo informa la jefatura se prestó una plaza oficial 4 a la Gerencia General para encargarse de la debida atención de Recomendaciones de Auditoria Interna y se encuentra otra plaza vacante desde el mes de octubre 2016 esto ocasionó que la DSEA solo contará con dos supervisores.

En el Anexo No. 1 se muestran las matrices de seguimiento del POI 2017 con el detalle por Dependencia de la ejecución de sus metas, justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas.

3.2. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL PRIMER SEMESTRE 2017

Como parte de la planeación operativa 2017 se definieron indicadores de impacto cuyo avance se presenta en el siguiente cuadro No. 3; a saber:

CUADRO NO. 3
INDICADORES DE IMPACTO

Indicador	Meta 2017	Resultado al 30-06-2017	% cumplimiento	Observaciones
N° de subsidios para vivienda otorgados	11.264 bonos	5.533	49%	Se alcanza el 49% de la meta anual en el primer semestre del 2017, se pagó la mayor cantidad de bonos en comparación con el primer semestre de los últimos 6 años.
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	¢108,374 millones	34,729.62 millones	32%	Se alcanza un 32% de la meta anual en el primer semestre del año. Este es el comportamiento normal de esa meta. Dado que se compromete al 100% en el segundo semestre del periodo.
Incremento de la cartera de créditos	¢18,350 millones	¢ 9,275 millones	50%	Al cierre del semestre se colocó la suma de ¢9,275.00 millones, lo que representa el 50% del programa de colocación 2017



Indicador	Meta 2017	Resultado al 30-06-2017	% cumplimiento	Observaciones
				(C18.350.0 millones). De conformidad con las intenciones de crédito manifestadas por la Entidades Deudoras es factible cumplir con la meta de colocación de crédito establecida y lograr el incremento del 8% anual en la cartera de crédito en línea con el Plan Estratégico Institucional 2016-2019.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Los resultados anteriores evidencian el avance logrado al 30 de junio 2017, fecha de corte de este informe, el cual alcanza un cumplimiento semestral del 75%. Dicho porcentaje se considera aceptable para este periodo de estudio.
2. Para las metas que no se cumplieron al 100% las dependencias establecieron medidas correctivas para poder subsanar las debilidades y asegurar su cumplimiento al cierre del II semestre del periodo.

Producto de la revisión de los planes y su ejecución al 30 de junio 2017, se estará considerando una propuesta de ajustes de metas a presentar en próximos días como complemento al informe de actualización del POI 2017 remitido a la Gerencia General el 19 de mayo 2017 según oficio UPI-IN23-0040-2017 (pendiente aún su remisión a Junta Directiva).

3. Una vez aprobado este informe deberá someterse a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de este Banco y remitirse a la Contraloría General de la Republica antes del 31 de julio de 2017.

Mlm/kab



ANEXO

MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Programa:	01. Programa Administración Superior	95.34 %
Subprograma:	01.01 Secretaria de Junta Directiva	100.00 %

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	%
I S2017	50.00	60.00	100.00
Logros	Se ha logrado que 80 expedientes de las actas correspondientes al año 2002 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 que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

01.01.01.02 Porcentaje Plan de Trabajo 2017

Período	Programado	Real	%
I S2017	50.00	50.00	100.00
Logros	Se han mantenido actualizados y en aplicación los mecanismos de control necesarios, para procurar el acatamiento efectivo y eficiente del objetivo		
Desviaciones	No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

Subprograma:	01.02 Auditoria Interna	97.62 %
---------------------	--------------------------------	----------------

Objetivo Específico 01.02.01 Capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia

Indicador	Responsable		
01.02.01.01 Plan de Trabajo			
Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	38.81	97.03
Logros	En el I semestre se logró realizar los siguientes estudios planteados en el Plan Anual 2017:		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

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

Desviaciones En el I Semestre se han presentado trabajos especiales, los cuales pese a que en el Plan Anual de trabajo se establecieron tiempos para su ejecución, dada su complejidad han consumido más tiempo del estipulado, por lo que la cantidad de auditorías programas a ejecutar en este semestre no fue posible realizarlas.

Entre los trabajos especiales ejecutados están:

1. Ampliación denuncia CoopeAserri
2. Actualización de Proyectos Bajo Tejares y Emmanuel Ajoy
3. Recursos comprometidos FOSUVI 2016
4. Auditoría sobre el proceso y plazos de formalización de las operaciones de Bono en los proyectos financiados al amparo del artículo 59
5. Denuncia La Hoja Dorada
6. Financiamiento extraordinario Proyecto La Simona
7. Denuncia nombramiento de funcionarios
8. Denuncia nombramiento Jefatura Unidad Técnica.

Medidas Se espera completar los informes pendientes de ejecución en el plazo restante, ajustando si es del caso los alcances.

Se detallan los trabajos no ejecutados:

1. Auditoría Financiera a la Cuenta de Capital
2. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Disponibilidades
4. Auditoría a la administración de los Fideicomisos por parte de las Entidades Autorizadas
5. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de bonos ordinarios y artículo 59
6. Auditoría Financiera a las Obligaciones - Incluye el área de Captaciones
7. Auditoría Operativa al Departamento de Fideicomisos del Banco Hipotecario de la Vivienda
8. Auditoría al proceso presupuestario del Banco Hipotecario de la Vivienda
9. Auditoría Operativa al trámite de los proyectos de vivienda
10. Auditoría sobre la tercerización de la Infraestructura de Microsoft sobre los servidores principales

01.02.01.02 Tiempos de Auditorías

Período	Programado	Real	%
		Pág.	2 / 35

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

I S2017	35.00	35.00	100.00
---------	-------	-------	--------

Logros Estos son los informes que cumplen con los tiempos establecidos:

1. Ampliación denuncia CoopeAserri

2. Actualización de Proyectos Bajo Tejares y Emmanuel Ajoy

3. Recursos comprometidos FOSUVI 2016

4. Auditoría sobre el proceso y plazos de formalización de las operaciones de Bono en los proyectos financiados al amparo del artículo 59

5. Denuncia La Hoja Dorada

6. Financiamiento extraordinario Proyecto La Simona

7. Denuncia nombramiento de funcionarios

8. Denuncia nombramiento Jefatura Unidad Técnica.

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

Subprograma:	01.03 Gerencia General	67.88 %
---------------------	-------------------------------	----------------

Objetivo Especifico 01.03.02 Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones emitidas por la Auditoria Interna

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

01.03.02.01 Porcentaje de recomendaciones atendidas

Periodo	Programado	Real	%
----------------	-------------------	-------------	----------

I S2017	50.00	26.00	52.00
---------	-------	-------	-------

Logros Las recomendaciones de Auditoría Interna a cargo de la Gerencia General emitidas con corte al inicio del periodo se encontraban en proceso o programadas en un 26%, alcanzándose la mitad de la meta propuesta, debido principalmente a que el plazo para una cantidad importante de recomendaciones se venció.

Desviaciones Las recomendaciones de Auditoría Interna a cargo de la Gerencia General emitidas con corte al inicio del

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

periodo se encontraban en proceso o programadas en un 26%, por lo que no se alcanzó la meta propuesta del 50%, debido principalmente a que el plazo para una cantidad importante de recomendaciones se venció en el primer semestre del presente año.

Medidas En vista de que no se alcanzó la meta propuesta, tal como se tenía previsto se designó a un funcionario para dedicarse exclusivamente a la atención y seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna, por lo que se espera atenderlas en el segundo semestre de 2017.

Objetivo Específico 01.03.03 Aplicar plan mejora regulatoria para simplificar los tramites

Indicador **Responsable**

01.03.03.01 Porcentaje de trámites simplificados

Periodo	Programado	Real	%
I S2017	100.00	0.00	0.00

Logros

Desviaciones Actualmente se están analizando los trámites que se encuentran en proceso.

Medidas En el segundo semestre se espera cumplir con las propuestas programadas.

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

Periodo	Programado	Real	%
I S2017	40.00	0.00	0.00

Logros No se registran avances para el periodo en la ejecución del plan de acción derivado de la encuesta de satisfacción de beneficiarios, dado que se consideró no prioritario debido a que los resultados señalan un alto grado de satisfacción de un 94%.

Desviaciones No se registra avance en la ejecución del plan de acción derivado de la encuesta de satisfacción de beneficiarios, dado que se consideró no prioritario debido a que los resultados señalan un alto grado de satisfacción de un 94%.

Medidas En vista de que los resultados señalan un alto grado de satisfacción de un 94%, la ejecución del plan de acción derivado de la encuesta de satisfacción de beneficiarios será ejecutado en el segundo semestre del presente año.

01.03.04.02 Porcentaje plan de acción encuesta percepción sobre EA

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	0.00	0.00
Logros	Se analizaron los resultados de la encuesta a funcionarios de las entidades autorizadas sobre la percepción del BANHVI y se delinearon las acciones de mejora.		
Desviaciones	Si bien se analizaron los resultados de la encuesta y se delinearon las acciones de mejora, no se avanzó en su ejecución.		
Medidas	La ejecución de las acciones de mejora delineadas a partir de los resultados de la encuesta serán ejecutadas en el segundo semestre del presente año.		

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	%
I S2017	50.00	54.00	100.00
Logros	El plan de actividades de gestión operativa, administrativa y financiera fue atendido en un 54%, superior a la meta propuesta del 50%.		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

01.03.05.02 Entidades Autorizadas movilizan el 3% de los recursos

Período	Programado	Real	%
I S2017	50.00	50.00	100.00
Logros	De las 18 entidades que operan recursos del FOSUVI en términos de emisión en el transcurso del año, 9 canalizan al menos un 3% de los recursos cada una, lo cual representa una proporción del 50% (calculado como 9/18) que corresponde a la meta propuesta del 50%.		
	Las 9 entidades autorizadas son: Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, 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 se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

01.03.05.03 Calificación cuantitativa

Período	Programado	Real	%
I S2017	1.75	1.00	175.00

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

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

01.03.05.04 Rentabilidad patrimonial

Período	Programado	Real	%
I S2017	4.00	6.72	100.00

Logros La rentabilidad patrimonial anualizada calculada como la relación entre la utilidad neta del semestre anualizada y el patrimonio promedio de los seis meses fue de 6,72%, superior a la meta propuesta de 4,01% (calculada como inflación del semestre anualizada más 2%).

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

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.

Período	Programado	Real	%
I S2017	100.00	100.00	100.00

Logros Se atendieron al 100% las consultas que se presentaron en el I semestre del año

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

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

Período	Programado	Real	%
I S2017	100.00	100.00	100.00

Logros Se atendieron las propuestas solicitadas en el I semestre del año

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

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

Período	Programado	Real	%
I S2017	100.00	100.00	100.00

Logros TERMINADOS

- Expediente 12-001908-1027-CA. Otros de Conocimiento. Mariana Medrano Valverde contra el BANHVI y Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.
- Expediente 13-000060-0387-AG-2. Proceso Ordinario interpuesto por Damaris Hurtado Morales contra Karina Odilie Alvarez Hernández.
- Expediente 13-008485-1027- CA. Otros de Conocimiento. Susana Guillén Keith contra el BANHVI y Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.
- Expediente 13-008153- 1027- CA. Proceso de Ordinario interpuesto por Adriana Fonseca Marengo y otros contra el BANHVI y Comisión Nacional de Emergencias. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda. (Proyecto Bebedero)
- Expediente 14-000040-1129-CA. Proceso Ordinario interpuesto por Bertilia Gutiérrez Reyes contra el BANHVI y Sharon Andrea Beita Bermúdez. Juzgado Agrario del I Circuito Judicial de la Zona de Pérez Zeledón.
- Expediente 14-000889- 1027- CA. Proceso de Ordinario interpuesto por Krisia Mayela Gómez Retana contra el BANHVI y Grupo Mutual Alajuela. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda.
- Expediente 14-010011- 1027- CA. Proceso Otros de Conocimiento interpuesto por Asociación de Desarrollo Integral Finca La Caja contra el BANHVI. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda..
- Expediente 15-001169-1028- CA. Proceso de Expropiación del Estado contra Laura Ledezma y otros. Juzgado Contencioso Administrativo.
- Expediente 16-012211-1027-CA. Medida Cautelar de Mónica Quesada Borbón contra el BANHVI. Estimación de la demanda: No se estima. Se discute sobre la reinstalación al puesto de la ex funcionaria. Estado del proceso: El BANHVI contesta la medida el 10/01/2017. Mediante resolución No.187-2017T de las 11:00 horas del 31/01/2017 conforme lo solicita la parte actora se da por terminada la medida cautelar, sin especial condenatoria en costas.

JUICIOS TRAMITADOS CON ABOGADO EXTERNO

- Expediente 16-003275-1027-CA. Proceso de Conocimiento de Viviendas y Proyecto Habitacionales de

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Costa Rica S.A. contra Banco de la Hipotecario de la Vivienda y otros.

A. PROCESOS ORDINARIOS EN LOS QUE EL BANHVI ES DEMANDADO.

1. Expediente 08-000325-1027-CA. Proceso Ordinario de Construcciones Modulares de Costa Rica, contra Banca Promérica y el BANHVI. (Proyecto Vista Hermosa).
2. Expediente 08-001489-1027-CA. Proceso Ordinario de EHG Noventa y Cinco S.A. contra el BANHVI. (Proyecto El Golfo).
3. Expediente 09-001508-1027-CA. Proceso de Conocimiento de Carmen y Mario Brenes Rivera contra el BANHVI y MUCAP. (Condominio Zapotal).
4. Expediente 10-001528-0504-CI. Proceso Ordinario de PRETENSADOS ROMA S.A. contra el BANHVI, INVU y otros.
5. Expediente 12-002576-1027-CA. Proceso Ordinario de Diprocon S.A. contra el BANHVI, Banco Nacional, Banco de Costa Rica y otros. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda. (Proyectos: Filadelfia, Nicoya Los Adobes, Las Palmas y San Miguel).
6. Expediente 12-002757-1027-CA. Proceso Ordinario de Rosalía Vargas Pacheco y otro contra el BANHVI, Banco Nacional, Banco de Costa Rica y otros. Tribunal Contencioso Administrativo. (Proyecto Paso La Amistad o La Palma).
7. Expediente 12-6464-1027-CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por Astrid Villareal contra el BANHVI y Grupo Mutual Alajuela.
8. Expediente 14-000151-465-AG. Proceso de Ordinario interpuesto por Maxdiel Chévez Ponce contra el BANHVI, y Orlando Sequeira.
9. Expediente 14-000776- 1027- CA. (12-004594-1027-CA) Proceso de Conocimiento interpuesto por Alicia Hernández y otros contra el BANHVI, El Estado y otros. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda (Proyecto Las Mandarinas)
10. Expediente 14-000444-0638-CI. Proceso Otros de Conocimiento interpuesto por Ana Zaira Padilla Campos contra el BANHVI.
11. Expediente 14-006515-1027- CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por Promociones de Vivienda Económica contra el BANHVI, doña Martha Camacho y Juan de Dios Rojas Cascante. Proyecto Guapinol.
12. Expediente 14-008002-1027- CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por Heriberto Céspedes contra el BANHVI.
13. Expediente 14-008421-1027- CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por Hazel Calvo Rodríguez y otro contra el BANHVI y el ingeniero Carlos Arce.
14. Expediente 15-002300-1027- CA. Proceso Medida Cautelar de Constructora RAASA S.A contra el BANHVI., Mutual Alajuela y Banco Lafise.
15. Expediente 15-06721-1027- CA. Amparo de Legalidad de Tobe Tobe Esquipulas S.A. contra el BANHVI.
16. Expediente 15-08823-1027- CA. Amparo de Legalidad de Elmo Efraín Chavarría contra el BANHVI.
17. Expediente 16-000032-1027-CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por Eli Trejos Guerrero.
18. Expediente 16-002912-1027-CA. Proceso de Conocimiento de Katherina García
19. Expediente 16-019744-1012-CA. Proceso de Monitorio interpuesto por Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados contra el BANHVI..

B- PROCESOS EN LOS QUE EL BANHVI FIGURA COMO TERCERO INTERESADO:

20. Expediente 09-160088-0188-AG-3. Proceso Ordinario interpuesto por Miguel Camacho Blanco contra Grupo Mutual Alajuela, Emilio Delgado Muñoz y otro. Juzgado Agrario del I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón).
21. Expediente 14-01672-10642-AG. Proceso Agrario interpuesto por Manuel Vélez Córdoba y otros

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

contra el BANHVI y otros.

22. Expediente 15-00032-0341-CI. Proceso Abreviado interpuesto por Carolina López Calvo contra Banco Hipotecario de la Vivienda y otros. Juzgado Civil, Trabajo y Agrario de Turrialba (Materia Civil).

23. Expediente 15-000232-0346-CI. Proceso Abreviado interpuesto por Jeymi García Obregón contra el Loreles Álvarez Mairena. Juzgado Civil de menor cuantía de Cartago. Proyecto Asentamiento Las Brisas Dulce Nombre.

24. Expediente 15-010097-0217-CI. Proceso Abreviado interpuesto por Wilberth Alexis Rivera Gomez contra Lucy María Morales Mendoza. Juzgado Civil de Civil y de Trabajo III Circuito San José.

25. Expediente 15-000107-01129-AG. Proceso Agrario interpuesto por Iliana Vanesa Vargas Rojas contra el Flor Matamoros Cordero. Juzgado Agrario I Circuito Zona Sur.

26. Expediente 15-100024-1046-CI. Proceso Ordinario de Angel Calderón Calderón contra Mayorga Ortiz Lorenza, Vargas Mayorga Teofilo y BANHVI.

27. Expediente 15-004840-1027-CA. Proceso Otro de Conocimiento de Delmark Angelo William Lewis contra el BANHVI y el BCR.

C- PROCESOS EN LOS QUE EL BANHVI FIGURA COMO ACTOR:

28. Expediente 12-0005303-1027-CA. Proceso de Conocimiento interpuesto por el BANHVI contra Municipalidad de Liberia. Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda.

29. Expediente 15-000008-618-PE. Causa Penal por el delito de administración Fraudulenta. Fiscalía Adjunta de Delitos Económicos, Tributarios y Aduaneros.

30. Expediente 16-007709-1027-CA. Medida Cautelar y Proceso de Conocimiento del BANHVI contra Alfonso Guido Fallas Leiva y otros. Se solicita el reintegro del monto del bono y sus intereses así como la comisión pagada a la Entidad Autorizada.

31. Expediente 17-006885-0042-PE. Proceso Penal por robo agravado contra Luis Fernando Ramírez Retana, chofer del BANHVI.

32. Expediente 12-0003647-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Banco Promérica y Jaime Amador.

C- DEMANDAS POR LAS INVASIONES EN EL CONDOMINIO ANDRÓMEDA: (EN LAS 6 DEMANDAS SE DISCUTE LA INVASIÓN DE TERRENOS DEL BANHVI EN DICHO CONDOMINIO)

33. Expediente 12-0001714-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Gabriela Alfaro Salvatierra.

34. Expediente 12-001711-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Gerardo Antonio Carvajal Hidalgo y Guiselle Godínez Godínez.

35. Expediente 12-001713-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra María Grace Cruz López.

36. Expediente 12-001710-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Zaida Yadira Escamilla Castro y Víctor Manuel Picado Chinchilla.

37. Expediente 12-001709-1027-CA Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Luisa Paz Jiménez.

38. Expediente 12-001712-1027-CA. Proceso Civil de Hacienda interpuesto por el BANHVI contra Kattia María Valerio Ross.

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Subprograma: 01.05 Unidad de Planificación Institucional **100.00 %**

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
Período	Programado	Real	%
I S2017	1.00	1.00	100.00
Logros	Se entregó el informe Identificación de Procesos FOSUVI (Proyecto Gestión por procesos) el 8 de junio del 2016 a la Gerencia General.		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

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	%
I S2017	40.00	43.49	100.00
Logros	Se cumplieron con 14 procesos en el I semestre: 1. 6 seguimientos al inventario del Sistema de Información Gerencial 2. Seguimiento del POI 2016 (UPI-0011-2017) 3. Índice de Gestión (UPI-0016-2017) 4. Modelo de Madurez ACI (UPI-0019-2017) 5. Informe anual de Gobierno Corporativo (UPI-020-2017) 6. Informe de Seguimiento del PEI (UPI-0025-2017) 7. Matriz Seguimiento sectorial PND (UPI-008-2017) 8. Informe seguimiento Plan de acción AG (UPI-0033-2017) 9. Informe MIDEPLAN SVAH (UPI-0034-2017) 10. Actualización del POI 2017 (UPI-0040-2017) 11. Matriz IPM 2018 (UPI-0041-2017) 12. Capacidad operativa UPI (UPI-0049-2017) 13. Actualizacion del Sistema de Informacion Gerencial (UPI-0049-2017) 14. Recomendaciones de órganos de fiscalización (UPI-0057-2017)		
Desviaciones	Se cumple con la meta del 40% del plan de trabajo. Sin embargo, no se ejecuto el proceso de Seguimiento de los planes de la Autoevaluacion del Control Interno, esto se comunica mediante UPI-0049-2017 a la Gerencia General.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Esta desviación se ve reflejada al final el periodo 2017.

Medidas Esta unidad no cuenta con medida correctiva, dado que la situación es las cargas laborales que se dan en la unidad desde el año 2014.

Subprograma: 01.06 Oficialía de Cumplimiento 100.00 %

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

Periodo	Programado	Real	%
I S2017	90.00	100.00	100.00

Logros Remitido al CC mediante OC-IN02-032-2017 del 30/05/2017. Aprobado por Junta Directiva mediante acuerdos No.3 y 4 de la sesión 42-2017 del 15/06/2017. Comunicado a al personal en correo electrónico del 27/06/2017

Desviaciones

Medidas

01.06.01.02 Porcentaje de Plan de Trabajo

Periodo	Programado	Real	%
I S2017	40.00	46.95	100.00

Logros 1. Se actualizó el Manual de Cumplimiento (incluye la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes y Metodología para la clasificación de riesgo de empleados). Remitido al CC mediante OC-IN02-032-2017 del 30/05/2017. Aprobado por Junta Directiva mediante acuerdos No.3 y 4 de la sesión 42-2017 del 15/06/2017. Comunicado a al personal en correo electrónico del 27/06/2017.

2. Se realizó un proceso de verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento: OC-IN01-002-2017 del 11/01/2017.

3. Se aplicó la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes:
Enero 2017: Corte 31/12/2016
Febrero 2017: Corte 31/01/2017
Marzo 2017: Corte 28/02/2017
Abril 2017: Corte 31/03/2017
Mayo 2017: Corte 30/04/2017
Junio 2017: Corte 31/05/2017

4. Se dió seguimiento a las recomendaciones de órganos de fiscalización y control: OC-IN06-010-2017 del

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

01/02/2017 y OC-IN06-034-2017 del 06/06/2017.

5. Se realizó el Monitoreo de Operaciones de los clientes: No se realizaron transacciones en el meses de enero y marzo 2017

-Enero 2017: Diciembre 2016 (Coocique R.L, Coopenae R.L. MUCAP y Banco Popular)

-Marzo 2017: Febrero 2017 (Coopeande No.1 R.L. y Coocique R.L.)

-Mayo 2017: Abril 2017 (Coocique R.L, Banco Popular y Coopeande R.L.)

-Junio 2017: Mayo 2017 (INS Valores, Banco Popular, Coopemep R.L.)

6. Actualización de procedimientos del Manual de Cumplimiento de conformidad con los procesos de actualización institucionales. Reprogramada para junio como parte del proyecto de Gestión de Procesos del Banhvi según oficio UPI-ME-0045-2017 del 26/05/2017. En el mes de junio se trabajo en el levantamiento de los procesos y revisión de procedimientos y políticas.

7. Se Preparó un Informe de Labores: OC-IN04-012-2017 del 06/02/2017.

8. Se remitieron los reportes a SUGEF sobre operaciones únicas y múltiples:

OC-IN03-001-2017 del 03/01/2017

OC-IN03-011-2017 del 06/02/2017

OC-IN03-019-2017 del 06/03/2017

OC-IN03-023-2017 del 17/04/2017

OC-IN03-027-2017 del 03/05/2017

OC-IN03-033-2017 del 02/06/2017

9. Aplicación de la Política Conozca a su Empleado: Se solicitó a los funcionarios actualizar la información correspondiente. Reprogramada para Agosto 2017 debido al retraso en el proceso de Contratación y a las vacaciones de la Oficial de Cumplimiento.

10. Se elaboraron los informes sobre movimientos en la clasificación de riesgo de los clientes y operaciones sospechosas reportadas: OC-IN12-13-2017 del 17/02/2017 y OC-IN12-029-2017 del 12/05/2017.

11. Se elaboraron los Informes sobre operaciones inusuales analizadas: OC-IN11-014-2017 del 17/02/2017 y OC-IN11-030-2017 del 12/05/2017.

12. Se atendieron las solicitudes de información del Poder Judicial:

GG-OF-0022-2017 del 09/01/2017

GG-OF-0028-2017 del 12/01/2017

GG-OF-0229-2017 del 17/03/2017

GG-OF-0230-2017 del 17/03/2017

GG-OF-0231-2017 del 17/03/2017

GG-OF-0261-2017 del 28/03/2017

GG-OF-0284-2017 del 04/04/2017

GG-OF-0401-2017 del 17/05/2017

GG-OF-0530-2017 del 12/06/2017

GG-OF-0531-2017 del 12/06/2017

GG-OF-0532-2017 del 12/06/2017

GG-OF-0533-2017 del 12/06/2017

13. Se Investigaron los antecedentes patrimoniales en el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal:

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

- Enero : 1 caso puesto Admisibilidad. 1 caso Oficial 2 Contabilidad.
 - Febrero: 4 Casos puesto Oficial 4 Unidad de Planificación Institucional, 2 casos Oficial 5 Dpto Técnico.
 - Marzo: 2 Casos puesto Oficial 4 Unidad de Planificación Institucional.
 - Abril: 4 Casos puesto Puesto de Oficial 1 en el Departamento de Análisis y Control; 5 casos Puesto de Secretaria Ejecutiva 2 Dirección FONAVI; 1 caso Oficial 4 DSEA.
 - Mayo: 3 casos Administrador Proyectos TI, 4 casos Analista Sistemas TI, 2 Oficial 1 Análisis y Control, 1 Oficial 4 DSEA, 5 Asistente 2 Análisis y Control.
 - Junio: 3 casos Oficial 2 Dpto Técnico.
14. Se elaboró el Informe de Comité de Cumplimiento relacionado con legitimación de capitales:
CC-IN02-003-2017 del 28/03/2017.
15. Se elaboró el Reporte de Temas Relevantes tratados en el Comité de Cumplimiento:
CC-IN01-001-2017 del 04/01/2017.
16. Se elaboró y remitió la información a la Superintendencia General de Entidades Financieras (vía SICVECA) de la clase de datos Legitimación Riesgos: Enviado por SICVECA el 13/01/2017 y el 21/04/2017
17. Capacitación de Actualización en materia de legitimación de capitales: Normativa Internacional, Normativa Nacional y Normativa Interna: Correo electrónico del 04/04/2017 y dispuesta en la Intranet.
18. Análisis y desarrollo de casos relacionados con legitimación de capitales y tipologías: Se organizaron charlas para todo el personal, divididas en 5 grupos; las mismas fueron impartidas por un Analista de la Unidad de Inteligencia Financiera del ICD.
19. Distribución de noticias vinculadas a casos reales de legitimación de capitales, tanto nacionales como internacionales:
Febrero 2017: Decomisan un millón de dólares en carro esta noche en Alajuela, Centroamérica, nueva base del narcotráfico, Caso Toledo: ¿Qué es Ecoteva y por qué Costa Rica suena en escándalo del Perú?, Sugef regularía casinos y prestamistas para prevenir lavado, Odebrecht: el caso de corrupción en Latinoamérica que se destapó con 'Las confesiones del fin del mundo' , ABC preocupada por riesgo de que país caiga en categoría de seguimiento de GAFI.
Marzo 2017: 10 preguntas para comprender el caso Odebrecht, la trama de corrupción que sacude la política latinoamericana, Narco acude a secuestros para cobrar cuentas a adictos y rivales, "El Chapo" movía su negocio en Costa Rica sobre ruedas, EE.UU advierte: narcos son los mayores "lavadores" en Costa Rica, De pobres a ricos de un día a otro: así caen los lavadores de dinero.
Abril 2017: Primer informe legislativo sobre "Papeles de Panamá" revela nombres y maniobra, Detectan rutas de terroristas que atraviesan Costa Rica, Qué es el 'caso Odebrecht' y cómo afecta a cada país de América Latina, Ley obliga a profesionales a dar cuentas sobre operaciones expuestas a lavado .
Junio 2017: Fútbol tico busca espantar cuanto antes la sombra del lavado.
20. Actualización en Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (Dos actividades de acuerdo a la Oferta de Mercado): El 22, 23, 24 de Febrero, la Oficial de Cumplimiento Titular, participó en un seminario sobre Gestión de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Ley 8204 Aplicación, Alcances y Sanciones.
21. Se impartieron charlas de capacitación a los funcionarios de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción y realizar las evaluaciones correspondientes:
18/01/2017: Impartida a Jacqueline Monge, Unidad de Planificación, Sharon Departamento de Análisis y Control y Arlyn García, Departamento de TI. Resultados de la evaluación OC-ME-008-2017 del 31/01/2017.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

17/02/2017: Impartida a Kenyana Espinoza Vargas. Resultados de la evaluación OC-ME-016-2017 del 06/03/2017

27/03/2017: Impartida a Larry Alvarado Ajún y Alexandra Méndez Herrera. Resultados de la evaluación OC-ME-0024-2017 del 24/04/2017"

22. Se elaboró el Programa de capacitación 2018 en coordinación con el área de Recursos Humanos.

23. Se preparó la documentación para las sesiones de Comité de Cumplimiento y se participó en cada sesión: Sesión 01-2017 del 28/03/2017 y Sesión 02-2017 del 06/06/2017.

24. Se elaboraron las actas del Comité de Cumplimiento: Acta #1 del 28/03/2017 y Acta #2 del 06/06/2017

25. Se da Seguimiento al Plan Operativo de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al cierre del período 2016 y seguimiento al del 2017: 03/01/2017: Ingresado al sistema DELPHOS el seguimiento al 31/12/2016.

26. Se actualizó el Sistema de Información Gerencial de la Oficialía de Cumplimiento: OC-ME-026-2017 del 05/05/2017.

27. Se atendieron requerimientos relacionados con el Código de Gobierno Corporativo: CC-ME-002-2017 del 01/02/2017.

28. Se atendieron requerimientos de la Auditoría Externa (Preparación de información, entrevistas y revisión de informes): Mediante oficio OC-ME-006-2017 del 19/01/2016, se atendieron los requerimientos iniciales para la Auditoría correspondiente al período 2016. Se realizaron tres revisiones al documento final. Presentado a Junta Directa en la sesión 23-2017 del 19/03/2017.

29. Se atendieron requerimientos de la SUGEF: Circular SUGEF 1091-2017, SUGEF 1090-2017, SUGEF 1547-2017.

30 Seguimiento a aplicación de la política conozca a su cliente en los proyectos de vivienda financiados con recursos del FOSUVI y del FONAVI. Se da seguimiento a las visitas realizadas por la DSEA y se le proporciona información sobre los casos que corresponde revisar.

31 Presentaciones a Junta Directiva:

16/01/2017, Sesión 03-2017; se presenta el informe de resultados de la evaluación sobre temas relacionados con la Legitimación de Capitales-Período 2016. (Oficio CC-IN04-007-2016) y el Informe sobre los temas tratados por el Comité de Cumplimiento, segundo semestre de 2016. (Oficio CC-IN01-001-2017).

13/02/2017, Sesión 12-2017, se presenta el Informe de Labores de la Oficialía de Cumplimiento (Oficio OC-IN04-012-2017)

15/06/2017, Sesión 42-2017, se presenta el informe de actualización del Manual de Cumplimiento

32. Atención requerimientos de Dirección Administrativa: Revisión Manual de Puestos, Cuadro Sucesión, encuesta de clima organizacional: Se realizó la encuesta sobre Clima Organizacional.

33. Se da seguimiento al plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento: Seguimiento al plan con corte a: Enero, Febrero, marzo, abril y mayo 2017.

34. Se aplicó el VARI (Valoración y Administración del Riesgo Institucional) a los procesos de la Oficialía de Cumplimiento: Los resultados fueron remitidos a la Unidad de Riesgos, mediante correo electrónico del 20/06/2017.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

35. Se Participó en reuniones o sesiones de trabajo:
 10/01/2017: Capacitación sobre Metodologías Institucionales convocada por la UPI
 27/04/2017 Foro Interinstitucional de Cumplimiento
 Mayo 2017: Reuniones con GG, relacionadas con la implementación del Reglamento de Gobierno Corporativo
 Junio 2017: Presentación de resultados de la evaluación de clima organizacional.

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

Subprograma: 01.07 Unidad de Riesgos 93.91 %

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	%
I S2017	40.00	42.00	100.00

Logros Pese a la saturación de la capacidad operativa de la Unidad que ha generado el creciente volumen de requerimientos normativos, se ha logrado avanzar en un 100% de la meta propuesta para el primer semestre del 2017.

Desviaciones No se reportan desviaciones en el cumplimiento de la meta

Medidas No se disponen medidas correctivas, en virtud de que se alcanzó la meta propuesta

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	%
I S2017	100.00	13.00	13.00

Logros Se finalizaron las actividades de definición de requerimientos y de contratación administrativa.

Desviaciones El proyecto fue adjudicado a la empresa Business Solution Consulting (BSC) de conformidad con los términos

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

establecidos en el cartel para la Contratación directa 2017CD-000028-01 "Contratación de implementación de herramienta para el registro de eventos de riesgo operativo"; el área de Proveeduría realizó la comunicación mediante correo electrónico del 09 de mayo de 2017 (orden de compra 00022649).

A partir de esa fecha la Unidad de Riesgos ha realizado gestiones de contacto y seguimiento con el fin de que el proyecto iniciara en tiempo, pero la empresa BSC, ha presentado problemas internos y no ha dado inicio al proyecto que debía ser finalizado el 30 de junio de 2017. Las situaciones han sido debidamente comunicadas al Área de Proveeduría mediante notas UR-ME-065-2017, UR-ME-067-2017 y UR-ME-070-2017 del 02, 10 y 19 de junio de 2017, respectivamente.

El pasado 23 de junio, el proveedor presentó nota solicitando ampliación de plazo para la entrega del producto contratado; no obstante, al 04-07-2017 aún no se ha aprobado por parte de BANHVI la propuesta de plan de trabajo al cual se han planteado observaciones en correos electrónicos del 12 y 30 de junio y 04 de julio de 2017.

En esta última fecha, la Dirección Administrativa convocó a las partes a reunión para valorar la petición de ampliación de plazo solicitada por el proveedor.

Medidas

La Dirección Administrativa convocó a reunión a las partes involucradas en el proyecto, para definir el curso y continuidad de esta contratación.

Se espera resolver este asunto a más tardar el 07 de julio, de manera que se pueda ejecutar el proyecto durante el segundo semestre del año en curso.

Subprograma:	01.08 Unidad de Comunicaciones	100.00 %
---------------------	---------------------------------------	-----------------

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

Indicador			Responsable
01.08.01.02 Ejecución plan anual de comunicación			
Período	Programado	Real	%
I S2017	50.00	53.86	100.00

Logros A continuación se exponen los logros alcanzados al I Semestre, 2017 en el cumplimiento del Plan de Trabajo:

- Se publicaron 36 comunicados de prensa. Evidencia: Boletines publicados en el Sitio Web.
- Se atendieron 54 consultas de periodistas en el periodo propuesto de un total de 55 consultas recibidas. Evidencia: registro actualizado con el detalle.
- Se realizaron 6 análisis de las noticias difundidas por los medios de comunicación y se clasificaron en: positivas, negativas y neutras. Evidencia: registro actualizado con el detalle.
- Se realizó el plan de medios de la campaña de publicidad y se realizaron las contrataciones de los medios y programas elegidos. Se concluyó con el primer mes de pauta publicitaria. Evidencia: Plan de Medios aprobado por la Gerencia General, órdenes de compra remitidas a los medios de comunicación, cuñas difundidas con el respectivo monitoreo de control.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

5. Se realizaron 7 sesiones de capacitación. Evidencia: Guías de chequeo y fotografías de las sesiones realizadas.
6. Se produjo y publicó en el Sitio Web la Memoria Anual correspondiente al 2016. Evidencia: Memoria 2016 publicada en el Sitio Web.
7. Se atendieron 588 consultas por medio del Sitio Web y redes sociales en menos de tres días hábiles de un total de 591 recibidas en el periodo. Evidencia: Registro actualizado con el detalle.
8. Se obtuvo durante el semestre un total de 1.097.736 visitas al Sitio Web, para un promedio mensual de 182.956 visitas. Evidencia: Informe del periodo de programa Google Analytics.
9. Se realizaron 35 publicaciones en redes sociales sobre proyectos habitacionales. Evidencia: publicaciones realizadas en las redes sociales.
10. Se remitió el Informe de seguimiento de proyectos de Ley relacionados con el BANHVI correspondiente al I Cuatrimestre del año. Evidencia: Informe remitido y presentado ante la Junta Directiva.
11. Se realizó la producción y publicación del BANHVINOTAS correspondiente al I y II Cuatrimestre del año. Evidencia: BANHVINOTAS publicados en la Intranet del Banco.

Desviaciones No han existido desviaciones en el cumplimiento de esta meta.

Medidas No se han aplicado a la fecha, medidas correctivas.

Subprograma: 01.09 Depto. Tecnologías de Información 98.68 %

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

Indicador Responsable

01.09.01.01 Porcentaje del Plan Táctico

Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	39.47	98.68

Logros Se hace énfasis para el tema de logros, sobre aquellas actividades cuya fecha de finalización se estableció para junio de 2017. Muchas de las actividades cuya fecha de finalización se definió para julio 2017 o meses subsiguientes del período, pudieron iniciar y ya poseen un porcentaje de avance o de finalización.

- 1.2.1.a Sustituir Estaciones de Trabajo y equipos Portátiles. (100.00%)
- 1.2.1.b Estaciones de Trabajo de Escritorio (84.00%)
- 1.2.1.b.c Estaciones de Trabajo Móviles (84.00%)
- 1.2.1.b.h Licencias de MS Project (100.00%)
- 1.2.1.b.i Licencias de MS Visio (100.00%)
- 1.2.1.b.j Componentes solicitados en el 2016 (100.00%)
- 1.2.1.c.a Adquisición de servidor Active Directory (56.00%)

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

- 1.2.1.c.c EqualLogic PS4000XV (SAN1)- (Servidor nuevoSAN1) (56.00%)
- 1.3.1.a Soporte a Productos Oracle (58.00%)
- 1.3.1.g Soporte Herramienta DELPHOS-SIG (UPI) (72.00%)
- 1.4.1.a Renovación de Productos Microsoft. (47.00%)
- 1.4.1.o Herramienta para pistas de auditoria (2016) (100.00%)
- 2.1.1.a.1 Auditoría Externa de TI, Acuerdo SUGEF 14-09 (100.00%)
- 2.1.1.b.1 Confección del Perfil Tecnológico del BANHVI (14-09) (100.00%)
- 2.1.1.b.2 Autoevaluación de la Gestión de TI SUGEF (14-09) (100.00%)
- 2.1.2.a Licencias Concurrentes Mesa Servicio (88.00%)
- 2.1.2.b Soporte para configurar Mesa Servicio de Riesgos (77.00%).
- 2.2 Contratación del Asesor Externo del Comité de TI. (100.00%)
- 2.3 Atención al Oficio No. 18050 (DFOE-EC-0846) de la CGR (100.00%)
- 3.1.1.a.2 Adquisición SAN Repositorio Exp. Digital (100.00%)
- 3.1.2.a.1 Estaciones de Trabajo y Licenciamiento RSV (47.00%)
- 3.1.2.a.2 Equipo de Comunicaciones RSV (100.00%)
- 3.3.2 Desarrollo Web Services y Reg Marketplace Bono Justo (100.00%)
- 4.1 Adquirir e Impl Herram/establecer modelos de Seguridad (100.00%)
- 4.2.a Renovación Lic MacAfee Vulnerability Manager (100.00%)

Desviaciones Desviaciones en tiempo:

- 1.2.1.c.f Symantec Brigtmail Appliance
- 1.3.1.b Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5XNBD)
- 1.4.1.g Renovación de Productos SolarWinds (ORION)
- 2.3 Atención al Oficio No. 18050 (DFOE-EC-0846)
- 3.1.1.b Implementación del alcance Carga, consulta
- 3.1.2.a.1 Estac de Trabajo y Licenciam. RSV

Medidas Replantear la fecha de finalización para asumir los atrasos en el proceso de contratación administrativa

Programa:	02. Programa Administración de Operaciones	79.68 %
Subprograma:	02.01 Dirección FOSUVI	85.93 %
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	%
I S2017	5,298.00	5,533.00	100.00
Logros	Se alcanzó la meta del primer semestre, en parte por la formalización y pago de bonos que quedaron emitidos pendientes de pagar al cierre del 2016 y al buen desempeño de Mutual Cartago y Grupo Mutual, que en conjunto tramitaron el 47% de los bonos pagados en los primeros seis meses del año.		
Desviaciones	No aplica.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Medidas Se continuará monitoreando constantemente la cantidad de casos emitidos y formalizados para asegurar el cumplimiento de la meta al cierre del año. Este es un tema que se analiza 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	%
I S2017	230.00	135.00	58.70

Logros Se pagaron 135 casos en el primer semestre del 2017; sin embargo, al cierre de junio se contaba con 230 bonos emitidos pendientes de formalizar y pagar.

Desviaciones Durante el primer semestre 2017 se dio un rezago de 95 casos con respecto a lo presupuestado.

Medidas Este tema será analizado en la reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas para tratar de impulsar el tramite y presenación de casos RAMT en el segundo semestre del año.

02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT

Período	Programado	Real	%
I S2017	389.00	506.00	100.00

Logros Se pagaron 506 bonos bajo la modalidad de Reparación, Ampliación, Mejoras y Terminación de vivienda, lo cual representa un incremento de 6% con respecto al mismo período del año anterior.

Desviaciones No aplica.

Medidas No aplica.

02.01.01.04 Desembolsos presupuestario

Período	Programado	Real	%
I S2017	55,050,300,000.00	46,814,800,000.00	85.04

Logros Al cierre del primer semestre se contaba con 2.615 bonos emitidos pendientes de formalizar por ¢22.642,6 millones y proyectos aprobados pendientes de desembolsar por ¢33.243,4 millones.

Desviaciones Se tramitaron pagos por 8.235,6 millones menos de lo proyectado para el primer semestre del 2017.

Medidas Este tema será analizado en la reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas para hacer incapie 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..

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

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	%
I S2017	38.00	32.00	84.21

Logros Se ejecutó el 34,7% de los recursos anuales asignados para Bono Ordinario y el 32,3% del Artículo 59.

Desviaciones En Bono Ordinario la ejecución fue 3,3 pp por debajo de lo presupuestado para el primer semestre, mientras que en Artículo 59 la subejecución fue de 5,7 pp. El Bono Colectivo normalmente se ejecuta en el segundo semestre del año.

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	%
I S2017	38.00	32.30	85.00

Logros Se ejecutó el 32,3% de los recursos anuales asignados para Artículo 59.

Desviaciones En Artículo 59 la subejecución fue de 5,7 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 desde su ingreso al Dpto. Técnico.

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	98.95

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.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

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

Subprograma: 02.02 Depto. Analisis y Control 80.23 %

Objetivo Especifico 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	%
I S2017	50.00	53.03	100.00

Logros En el primer semestre del 2017 se aprobaron 66 casos que ingresaron en este año, de los cuales 35 bonos se aprobaron en 49 o menos días hábiles.

Desviaciones No Aplica.

Medidas Los analistas de expedientes dedican los días miércoles de cada semana a la revisión de casos nuevos de Art. 59, reingresos y la elaboración de los respectivos informes para ser presentados a Junta Directiva.

Objetivo Especifico 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	%
I S2017	65.00	60.00	92.31

Logros Trece de las veinte entidad evaluadas tienen un Índice de Eficiencia igual o mayor a 75.

Desviaciones Faltaría una entidad para cumplir con la meta del primer semestre, en cuanto al número de entidades con Índice de Eficiencia igual o mayor a 75.

Medidas Se mantiene el seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad y se implementa a partir de julio el envío 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 los casos en el Sistema de Vivienda.

02.02.02.02 Capacitar a las entidades autorizadas en referencia a

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes.

Período	Programado	Real	%
I S2017	50.00	16.67	33.34

Logros Se logró desarrollar el formato e implementar el reporte de anomalías tanto por Entidad como por analista. Enviando el primer informe a Grupo Mutual, Mutual Cartago y Coopealianza.

Desviaciones En la actualidad se encuentran activas 18 Entidades Autorizadas, de las cuales quedan pendientes 15 de capacitar mediante este mecanismo.

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. Los informes del primer semestre 2017 se estarán enviando al resto de entidades en el mes de julio 2017.

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	%
I S2017	2.50	2.08	83.20

Logros En el primer semestre 2017 se aprobaron 3,496 casos de los 4,595 expedientes de bono ordinario presentados a revisión. La ejecución con respecto a la meta de 2,5% es de 83,3%

Desviaciones Siendo que la Meta del indicador es 2,5 pp, la desviación es de 0,42%

Medidas Se mantiene el seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad y se implementa a partir de julio el envío 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	72.89 %
---------------------	----------------------------	----------------

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
-----------	-------------

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	%
I S2017	95.00	94.00	98.95

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Logros

Desviaciones en total son 92 visitas a todos los proyectos que se están inspeccionando a la fecha.

Ítem "Proyecto/Ubicación

Informe DF-DT-IN-# Fecha Cantidad de proyectos en inspección

1	Vistas de Miravalles, Bagaces, Guanacaste/0083-2017.	17/01/2017	91.25%
2	El Rótulo, Cariari, Pococí, Limón/0085-2017	21/01/2017	93.68%
3	Nuevo Milenio, Alajuelita, San José/0085-2017	31/01/2017	93.53%
4	La Reseda, El Roble, Puntarenas/0090-2017	23/01/2017	93.65%
5	Lotificación Miravalles, Upala, Alajuela/0091-2017	03/02/2017	95.73%
6	Condominio Vista Real, Liberia, Guanacaste/0092-2017	18/01/2017	94.60%
7	Los Lirios, Limón/0093-2017	27/01/2017	97.75%
8	Jardines del Río Quepos, Puntarenas/0094-2017	25/01/2017	97.80%
9	Las Agujas Tárcoles, Puntarenas/0095-2017	25/01/2017	97.80%
10	Valle del Sol Tierra Blanca, Cartago/0096-2017	12/01/2017	96.30%
11	El Ocaso Los Guido, Desamparados/0097-2017	19/01/2017	97.80%
12	Tirrases I, Curridabat/0098-2017	27/01/2017	90.75%
13	Tirrases II, Curridabat/0099-2017	27/01/2017	95.87%
14	Los Guido, Desamparados/0100-2017	19/01/2017	97.75%
15	Las Anas Los Guido, Desamparados/0101-2017	19/01/2017	97.30%
16	SAN MARTIN Siquirres Provincia de Limón /0113-2017	01/02/2017	87.50%
17	DON SERIO La Victoria, Sarapiquí, Heredia/0114-2017	16/01/2017	96.00%
18	CONDOMINO SAN MARTIN, San Antonio, Belén, Heredia/0115-2017	14/02/2017	98.05%
19	COCOLES DE DUACARI, Duacari, Guácimo, Limón/0016-2017	16/01/2016	92.00%
20	LOTIFICACIÓN MIRAVALLES, Inspección de Obra Eléctrica / 0150-2017	03/02/2017	93,87%
21	Nuevo Milenio, Alajuelita, San José / 0155-2017	14/02/2017	93,85%
22	MARÍA FERNANDA Inspección de Obra Eléctrica / 0157-2017	17/02/2017	90,72%
23	VISTAS DEL MIRAVALLES Inspección de Obra Eléctrica / 0161-2017	09/02/2017	92,40%
24	El Rótulo, Cariari, Pococí, Limón / 0166-2017	16/02/2017	93,68%
25	SAN MARTÍN Inspección de Obra Eléctrica / 0167-2017	01/02/2017	90,70%
26	Vistas de Miravalles, Bagaces, Guanacaste / 0169-2017	01/03/2017	91,75%
27	Jardines del Río Quepos, Puntarenas / 0170-2017	22/02/2017	97,80%
28	Las Agujas Tárcoles, Puntarenas / 0171-2017	22/02/2017	97,80%
29	El Ocaso Los Guido, Desamparados / 0172-2017	23/02/2017	97,80%
30	Tirrases I, Curridabat / 0173-2017	24/02/2017	90,75%
31	Tirrases II, Curridabat / 0174-2017	24/02/2017	97,12%
32	Las Ana, Los Guido, Desamparados / 0175-2017	23/02/2017	97,80%
33	Sector 8, Los Guido, Desamparados / 0176-2017	16/02/2017	97,75%
34	SAN MARTIN Siquirres, Limón / 0181-2017	28/02/2017	87,50%
35	COCOLES DE DUACARI Duacari, Guácimo, Limón / 0182-2017	24/02/2017	92,00%
36	CONDOMINO SAN MARTIN San Antonio, Belén, Heredia / 0183-2017	28/02/2017	98,05%
37	DON SERGIO La Victoria, Sarapiquí, Heredia / 0184-2017	23/02/2017	96,00%
38	Lotificación Miravalles, Upala, Alajuela / 0185-2017	03/02/2017	95,73%
39	Obras #2 Condominio Vista Real, Liberia, Guanacaste / 0186-2017	03/03/2017	94,60%
40	EL ALBA-CHIMURRIA Inspección de Obra Eléctrica / 0187-2017	02/02/2017	92,42%
41	EL ALBA-CHIMURRIA Inspección de Obra Eléctrica / 0187-2017	02/02/2017	92,42%
42	La Reseda, El Roble, Puntarenas / 0188-2017	24/02/2017	93,65%
43	La Perla, Guácimo, Limón / 0190-2017	16/02/2017	94,05%
44	El Rótulo, Cariari, Pococí, Limón / 0270-2017	22/03/2017	93,68%

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

45	Vistas de Miravalles, Bagaces, Guanacaste / 0268-2017	27/03/2017	90,38%
46	Jardines del Río Quepos, Puntarenas / 0282-2017	29/03/2017	97,80%
47	Las Agujas Tárcoles, Puntarenas / 0283-2017	29/03/2017	97,80%
48	El Ocaso Los Guido, Desamparados / 0284-2017	23/03/2017	96,30%
49	Tirrases I, Curridabat / 0285-2017	24/03/2017	90,75%
50	Tirrases II, Curridabat / 0286-2017	24/03/2017	97,12%
51	Las Ana, Los Guido, Desamparados / 0287-2017	23/03/2017	97,80%
52	Sector 8, Los Guido, Desamparados / 0288-2017	23/03/2017	97,75%
53	SAN MARTIN Siquirres, Limón / 0274-2017	31/03/2017	87,50%
54	COCALES DE DUACARI Duacari, Guácimo, Limón / 0275-2017	20/03/2017-31/03/2017	91,00%
55	Lotificación Miravalles, obra eléctrica, Upala, Alajuela / 0317-2017	03/02/2017	95,12%
56	DON SERGIO La Victoria, Sarapiquí, Heredia / 0277-2017	16/03/2017	96,00%
57	Lotificación Miravalles, Upala, Alajuela / 0289-2017	16/03/2017	95,73%
58	Obras #2 Condominio Vista Real, Liberia, Guanacaste / 0269-2017	28/03/2017	89,30%
59	La Reseda, El Roble, Puntarenas / 0281-2017	17/03/2017	91,45%
60	La Perla, Guácimo, Limón / 0273-2017	23/03/2017	94,05%
61	La Reseda, Roble Puntarenas/ 0330-2017,	05/05/2017	91,45%
62	La Perla, Guácimo, Limón/ 0333-2017,	03/05/2017	94,05%
63	Vistas de Miravalles, Bagaces, Guanacaste/0334-2017.	28/04/2017	90,38%
64	Jardines del Río, Quepos, Puntarenas/0337-2017,	26/04/2017	97,80%
65	Las Agujas, Tárcoles, Puntarenas/0338-2017	06/04/2017	97,98%
66	El Ocaso, Los Guido, Desamparados/0339-2017	27/04/2017	95,30%
67	Tirrases I, Curridabat/ 0340-2017	28/04/2017	90,75%
68	Tirrases II, Curridabat/0341-2017	28/04/2017	97,12%
69	Las Anas, Los Guido, Desamparados/0342-2017	27/04/2017	97,80%
70	Sector 8 los Guido, Desamparados/0343-2017	27/04/2017	98,00%
71	El Rotulo, Cariari, Pococi Limon/0368-2017	04/05/2017	93,68%
72	Lotificacion Miravalles, Upala Alajuela/0369-2017	12/05/2017	95,73%
73	Vista Real, Liberia Guanacaste/0370-2017	16/05/2017	89,30%
74	Brisas de Tilarán, Guanacaste/0374-2017	11/05/2017	92,98%
75	Cuatro Cruces de Chumico, Santa Cruz, Guanacaste/0377-2017	15/05/2017	96,43%
76	Jardines del Río, Quepos, Puntarenas/0413-2017,	31/05/2017	97,80%
77	Las Agujas, Tárcoles, Puntarenas/0414-2017	31/05/2017	97,80%
78	El Ocaso, Los Guido, Desamparados/0339-2017	31/05/2017	95,30%
79	Tirrases I, Curridabat/ 0416-2017	26/05/2017	90,75%
80	Tirrases II, Curridabat/0417-2017	26/05/2017	97,12%
81	Las Anas, Los Guido, Desamparados/0418-2017	25/05/2017	97,80%
82	Sector 8 los Guido, Desamparados/0419-2017	30/05/2017	98,00%
83	Vista Real, Liberia Guanacaste/0427-2017	08/06/2017	91,00%
84	Cuatro Cruces de Chumico, Santa Cruz, Guanacaste/0431-2017	09/06/2017	96,43%
85	El Rotulo, Cariari, Pococi Limon/0436-2017	31/05/2017	93,68%
86	Brisas de Tilarán, Guanacaste/0438-2017	07/06/2017	92,98%
87	La Perla, Guácimo, Limón/ 0441-2017,	31/05/2017	94,05%
88	La Reseda, Roble Puntarenas/ 0330-2017,	26/05/2017	91,45%
89	Lotificacion Miravalles, Upala Alajuela/0451-2017	06/06/2017	95,73%
90	Vistas de Miravalles, Bagaces, Guanacaste/0453-2017.	07/06/2017	90,38%
91	Los Almendrales, Liberia, Guanacaste/0465-2017.	08/06/2017	94,48%
92	Brisas de Nambí, Nicoya, Guanacaste/0467-2017	09/06/2017	91,00%
	Promedio Total=		94,30%

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017
Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Medidas

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

Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	22.00	55.00

Logros No se presenta ningún logro

Desviaciones Presupuesto 2017 para proyectos gestionados por el DT.

Se tienen en revisión 16.242 millones de colones, que es estiman se aprobaran en el II semestre 2017.

Además se prevé el ingreso de 15.000 millones de colones para revisión en el II semestre 2017.

Medidas

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

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

02.03.02.01 Compromiso del 90% de presupuesto asignado al
tramite de proyectos aprobados

Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	22.00	55.00

Logros No se presenta ningún logro

Desviaciones Presupuesto 2017 para proyectos gestionados por el DT.

Se tienen en revisión 16.242 millones de colones, que es estiman se aprobaran en el II semestre 2017.

Además se prevé el ingreso de 15.000 millones de colones para revisión en el II semestre 2017.

Medidas

Objetivo Especifico 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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Período	Programado	Real	%
I S2017	70.00	91.00	100.00

Logros Otros proyectos que se encuentran en revisión, a la fecha cumplen con los plazos establecidos por la Directriz.

Desviaciones De los proyectos ingresados en el año 2017, a la fecha son cuatro, solo tenemos uno aprobado por la Junta Directiva y el mismo cumple en 91.6% con la directriz de plazos.

La duración en el DT de este proyecto fue de 36 días y la directriz establece 33 días.

Por lo anterior, tenemos un cumplimiento de la Directriz de 91.6 %.

Medidas

Programa:	03. Programa Administración Financiera	86.24 %
Subprograma:	03.01 Dirección FONAVI	72.98 %

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	%
I S2017	1.00	0.00	0.00

Logros De conformidad con la metodología de administración de proyectos de tecnologías de información MD-DTI-P010-04, el proyecto ha desarrollado las siguientes etapas:

Etapa 0 Anteproyecto: identificando las necesidades del negocio.

Etapa 1 Iniciación: se corroboraron las expectativas generales para analizar los resultados y el alcance del proyecto e incluso se realizó el estudio de mercado que nos permitiera conocer la oferta y ajustar los niveles de especificaciones de los requerimientos y finalmente se realizó el informe de diagnóstico que permita establecer las diferentes opciones de soluciones a evaluar.

Desviaciones Cumplimiento esperado del 45% de la etapa 0 Iniciación.

La Etapa 1 Planificación se reprograma para el POI 2018.

Medidas A la fecha de corte se ha realizado el levantamiento de casos de uso, sin embargo, aún queda pendiente de la etapa 0 de Anteproyecto:

- a) ajustes a los proyectos
- b) productos y puntos de control para continuar con la etapa 1 de iniciación.

Por las múltiples actividades en el área de crédito no es posible avanzar con el 100% de la etapa de iniciación y aún más difícil iniciar la etapa 2 de planificación.

Por lo que después de valorar el cumplimiento actual y considerando las cargas de trabajo y las actividades

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

pendientes se solicita modificar la meta 03.01.02.01 Etapas para el Sistema de Crédito en:
Etapa 1: Iniciación (Informe de Diagnostico) con un cumplimiento mínimo del 45% de la etapa total.

03.01.02.02 Etapas para el Sistema de Proyecciones

Período	Programado	Real	%
I S2017	1.00	0.00	0.00

Logros De conformidad con la metodología de administración de proyectos de tecnologías de información MD-DTI-P010-04, el proyecto ha desarrollado las siguientes etapas:

Etapa 0 Anteproyecto: identificando las necesidades del negocio, ficha con alcance funciona y estudio de mercado con ninguna alternativa de desarrollo ajustada a las necesidades BANHVI.

Desviaciones Durante el primer semestre no fue posible concluir la etapa del anteproyecto, sin embargo, se tiene programado remitir el documento al Departamento de Tecnología de información durante el mes de julio, para continuar con la etapa de iniciación.

Medidas Cabe señalar que la etapa de Planificación de Proyecto se estará reprogramando para el primer semestre 2018, en función del avance de la etapa de iniciación.

Objetivo Específico 03.01.03 Ejecutar los procesos internos fundamentales en la labor de intermediación financiera de manera eficientemente y que permitan fortalecer al Banco.

Indicador **Responsable**

03.01.03.01 Rentabilidad en el proceso de intermediación

Período	Programado	Real	%
I S2017	3.00	1.42	47.33

Logros Durante el semestre se ha logrado un margen financiero en promedio al 1.42%, pese a los esfuerzos por obtener un financiamiento en condiciones favorables para el BANHVI.

Desviaciones La desviación que muestra este indicador es producto del incremento en el costo de los recursos captados por el BANHVI.

Durante el último trimestre del año 2016, el BANHVI debió realizar captaciones con el objetivo de atender los últimos compromisos derivados del programa de desembolsos de nuevos créditos para ese periodo. Las condiciones de tasa de interés de las captaciones efectuadas resultaron entonces menos favorables de lo esperado, situación que en principio se consideró asociada fundamentalmente a la situación de iliquidez característica de la época de fin de año, durante la cual generalmente se registra un incremento en las tasas de interés de captación.

A pesar de lo anterior, se ha determinado que las desviaciones registradas en los últimos meses entre los costos de captación del BANHVI y los supuestos considerados en la programación financiera no responden a condiciones de mercado de carácter coyuntural, sino a un ajuste permanente en el valor de la TB generado por el cambio metodológico aplicado por el BCCR, por lo que se consideró necesario ajustar los supuestos

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

asociados a los costos de fondeo del BANHVI para el presente año en el componente de margen aplicado sobre TB, situación que necesariamente implica la ejecución de un ajuste en las tasas de interés de los Programas de Crédito en colones vigentes a fin de procurar la generación de un margen de intermediación financiero positivo a partir de estas operaciones.

Solicitud presentada y aprobada por la Junta Directiva mediante DFNV-ME-138-2017 Propuesta para Ajuste en Tasas de Interés de los Programa de crédito en Colones 2017 (Acuerdo JD 194-2017)

Medidas

Mediante DFNV-ME-0138-2017 se presentó una propuesta de ajuste de tasas a los programas de crédito y plan de captaciones.

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.

El Comité de Crédito acordó aprobar 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 generar un desincentivo a 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.

En virtud de lo anterior, para el periodo 2017 no se considera factible alcanzar el margen de intermediación originalmente propuesto del 3%, por lo que es necesario ajustar esta meta a efecto de garantizar al menos un margen de intermediación positivo.

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

Período	Programado	Real	%
I S2017	100.00	100.00	100.00

Logros

Durante todo el semestre se han mantenido en normalidad los indicadores:

- a) Calce de plazos a un mes.
- b) Calce de plazos a tres meses.
- c) Indicador de Cobertura de Liquidez diario.

Desviaciones

No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

03.01.03.03 Ejecución Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
		Pág.	28 / 35

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

I S2017	50.00	50.00	100.00
---------	-------	-------	--------

Logros Durante todo el semestre 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, Auditoría 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.

Actividades relacionadas con la atención del desarrollo de los sistemas de crédito y proyecciones financieras se han reprogramado para el segundo semestre 2017.

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

Subprograma:	03.02 Departamento Financiero Contable	95.65 %
---------------------	---	----------------

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	%
I S2017	50.00	49.40	98.80

Logros En lo relevante, ciclo contable y ciclo presupuestario se cumplió conforme la normativa.

Desviaciones Algunas de las acciones que forman parte del Plan de Trabajo están asociadas a la gestión de otras áreas como Comité de Auditoría, Junta Directiva y Gerencia General y Subgerencia Financiera.

Medidas Las medidas correctivas relacionadas con la gestión de otras áreas no es competencia del DFC.

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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Período	Programado	Real	%
I S2017	40.00	0.00	0.00
Logros	No 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 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	%
I S2017	100.00	0.00	0.00
Logros	No hay logros para el DFC pues no se ha podido avanzar dado que se depende de las acciones de la SGF.		
Desviaciones	El proyecto sigue esperando el avance de acciones de parte de la SGF que es la que coordina el mismo, lo que no permite realizar al DFC actividad alguna.		
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 Sistema de Presupuesto y este caso, no avanzan desde hace años. En el caso del Sistema de Presupuesto y este caso, se depende de acciones de la SGF, lo cual ha motivado que en los últimos dos periodos el incumplimiento se haya dado.		

03.02.02.03 Informe de Diagnóstico (etapa iniciación) Sistema de Presupuesto

Período	Programado	Real	%
I S2017	100.00	0.00	0.00
Logros	No hay logros pues no se ha avanzado nada debido a que las acciones del DFC, al igual que para las del Sistema de Vivienda y el SIAG dependen de acciones de otras áreas. En el caso del SIAG y este caso, se depende de acciones de la SGF, lo cual ha motivado que en los últimos dos periodos el incumplimiento se haya dado.		
Desviaciones	Al igual que para las acciones relacionadas con el Sistema de Vivienda y el SIAG no hay avance debido a que se depende de acciones de otras áreas. En el caso del SIAG y este caso, se depende de acciones de la SGF, lo cual ha motivado que en los últimos dos periodos el incumplimiento se haya dado.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

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 SIAG y este caso, no avanzan desde hace años. En el caso del SIAG y este caso, se depende de acciones de la SGF, lo cual ha motivado que en los últimos dos periodos el incumplimiento se haya dado.

Subprograma: 03.03 Unidad de Tesorería y Custodia **81.00 %**

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	%
I S2017	50.00	45.00	90.00

Logros Se cumplió con todo lo programado para el I semestre

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

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	%
I S2017	40.00	0.00	0.00

Logros No se presenta ningún logro

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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Requerimientos de Integración del Sistema de Vivienda con los sistemas de Presupuesto y Contabilidad. Finalmente, según la decisión del patrocinador del proyecto, éste se encuentra suspendido hasta nuevo aviso, ya que se dio prioridad de atención al desarrollo del Expediente electrónico (lo anterior según Acta de Minuta de Reunión DTI-MI-0050-2017 del 16 de febrero de 2017.)

Medidas Según lo indicado en la parte de desviaciones, se solicitará formalmente el cambio del indicador de gestión, incluyendo para el año 2017 la etapa I "Análisis y Determinación de Requerimientos".

Subprograma: 03.04 Departamento de Fideicomisos 95.35 %

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

Indicador Responsable

03.04.02.02 Cancelación Operaciones Cartera Largo Plazo.

Período	Programado	Real	%
I S2017	18.00	26.00	100.00

Logros De las 18 operaciones establecidas como meta para el I semestre del 2017, se logró la cancelación de 22 casos, dado que algunos clientes cancelaron anticipadamente.

Desviaciones No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta

Medidas En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

03.04.02.03 Porcentaje Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
I S2017	49.28	46.86	95.09

Logros Se logra un 95% de la meta para el I semestre del 2017, lo cual es satisfactorio dado que demuestra el cumplimiento o ejecución de la mayoría de las actividades del departamento.

Desviaciones La meta queda un 2% abajo de lo establecido para el I semestre del 2017, debido a la no ejecución de las actividades: 3- Recepción, revisión y seguimiento de los Informes de Cobro Judicial de las operaciones de la cartera de crédito, y 28-Gestión, seguimiento y, revisión de informes de Abogados para los casos de Tarjetas de Crédito de la extinta Coovivienda. Esto debido a la atención de otras prioridades del departamento.

Medidas Se estima la revisión de los casos de tarjetas para el tercer trimestre del 2017, y los casos en cobro judicial para el cuarto trimestre del 2017, dado las demás actividades y prioridades del departamento y la liquidación de fideicomisos.

Programa: 04. Programa Administración General 69.26 %

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Subprograma:	04.01 Dirección Administrativa	69.26 %
---------------------	---------------------------------------	----------------

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	%
I S2017	123.00	0.00	0.00
Logros	El nuevo modelo ya se encuentra diseñado, contando también con las hojas que permitirán su implementación, en este momento se encuentra en período de prueba, habiéndose solicitado la evaluación de 7 puestos de diferentes unidades del Banco. El objetivo es poder determinar, a partir de su aplicación a esos puestos, la viabilidad de su aplicación a todos los funcionarios del Banco. En esto proceso han participado activamente el Gerente General y los Subgerentes del Banco.		
Desviaciones	Al 30 de junio el nuevo modelo de evaluación del desempeño no se ha implementado a todos los funcionarios del Banco. Se tiene el documento elaborado, pero se encuentra en prueba para algunos puestos para determinar la eficacia de su aplicación.		
Medidas	Recibir los resultados de las aplicación a los puestos de prueba, en caso de ser necesario realizar los ajustes, y aplicar en paralelo al modelo vigente a un grupo significativo de funcionarios, posterior a eso es necesario informar el personal los alcances de este modelo e iniciar su implementación.		

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	%
I S2017	2.00	0.00	0.00
Logros	Está lista la realización de tres propiedades, por medio de donación a la Municipalidad de la Cruz, pero estamos pendientes de solucionar lo indicado en el aparte de desviaciones.		
Desviaciones	Está en proceso la realización de 5 bienes, 4 fueron donados a la Municipalidad de la Cruz, Guanacaste, pero el acuerdo aceptando la donación salió con un error, lo que impidió que se formalizara la donación, a la fecha se está a la espera del nuevo acuerdo para poder proceder. El otro bien, está en proceso de realización, pendiente de estudio por parte de la MUCAP.		
Medidas	Formalizar la donación de las 4 propiedades a la Municipalidad de la Cruz		

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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

Indicador	Responsable		
04.01.03.01 Contrataciones formalizadas			
Período	Programado	Real	%
I S2017	95.00	90.00	94.74
Logros	Con una cantidad de funcionarios muy limitada, se han formalizado 158 contrataciones en seis meses.		
Desviaciones	Se ha registrado un total de 178 solicitudes de bienes o servicios, de las cuales se han formalizado 158, encontrándose 20 contrataciones en trámite.		
Medidas	Procurar la formalización de las 20 contrataciones en trámite, las cuales son: 10 del Depto. de Tecnologías de Información 1 Auditoria Interna 1 Área de Recursos Humanos 7 área de Servicios Generales		

04.01.03.02 Porcentaje Plan de trabajo.

Período	Programado	Real	%
I S2017	50.00	56.26	100.00
Logros	Se cumplió con todo lo programado		
Desviaciones	No se presentaron desviaciones que impidan el cumplimiento de la meta		
Medidas	En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas dado que el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente		

Programa:	05. Programa Administración Superior de EA	47.22 %
Subprograma:	05.01 Dirección de Entidades Autorizadas	47.22 %

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	%
I S2017	36.00	17.00	47.22
Logros	Se han realizado 17 actividades de las 36 programadas:		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2017

Fecha corte 30/06/2017

2017-07-26

ENTIDAD O UNIDAD	ASUNTO	NO. INFORME
1 Coopeuna	Estudio Recursos Fosuvi	DSEA-IN-001-2017
2 Coopeservidores	Estudio cartera cedida	DSEA-IN-002-2017
3 Coopeservidores	Estudio recursos Fosuvi	DSEA-IN-003-2017
4 BAC San José	Estudio garantías Cedidas	DSEA-IN-004-2017
5 BAC San José	Estudio Recursos Fosuvi	DSEA-IN-005-2017
6 Coopenae	Estudio Política Conozca a su Cliente	DSEA-IN-006-2017
7 Coopenae	Estudio Adm. Recursos Fosuvi	DSEA-IN-007-2017
8 Coopenae	Estudio garantías Cedidas	DSEA-IN-008-2017
9 COOPESAN RAMON	Seguimiento Recom. AI	DSEA-IN-009-2017
10 Coopenae	Estudio Adm. Rec. Fosuvi, proy. Florida Verde	DSEA-IN-0010-2017
11 Coopenae	Estudio de Proy. Art. 59	DSEA-IN-0011-2017
12 Coopecaja R.L.	Estudio garantías Cedidas	DSEA-IN-0012-2017
13 Asedemasa	Estudio Recursos Fosuvi	DSEA-IN-0013-2017
14 Gerencia General	Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control	DSEA-IN20-0028-2017
15 Gerencia General	Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control	DSEA-IN20-0066-2017
16 Dirección Administrativa	Evaluación del Desempeño I Semestre 2017	SGG-ME-00-2017
17 UPI	Actualización de Informes del SIG	Enviado por correo electrónico

Desviaciones

No se pudo cumplir con todas las actividades programadas para el I Semestre, principalmente por el atraso en la contratación de la plaza de oficial 4, que se encuentra vacante desde octubre de 2016.

Estudios que no se realizaron según lo programado.

Entidad	Mes	Estudios
1 GRUPO MUTUAL	Mayo-Junio	Recursos Fosuvi-Cartera Cedida-Proyectos-PCSC
2 COOPEANDE NO 1	Mayo	Recursos Fosuvi-Cartera Cedida
3 COOPEMEP	Abril	Cartera Cedida
4 ASECCSS	Abril	Recursos Fosuvi
5 COOPE CAJA	Abril	Recursos Fosuvi
6 BANCO CATHAY	Mayo	Cartera Cedida

Medidas

Ya está en proceso el nombramiento de la persona que ocupará la plaza de oficial 4, se espera que para agosto ya esté integrada a la Dirección.