

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2020

Unidad de Planificación Institucional
Julio de 2020



Banco Hipotecario de la Vivienda
Viviendas que construyen esperanzas

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	ALCANCE	2
III.	METODOLOGÍA	2
IV.	RESULTADOS GENERALES	3
A.	RESUMEN GENERAL	3
B.	METAS CUMPLIDAS	5
C.	DESVIACIONES DE LOS OBJETIVOS Y METAS	6
D.	CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL I SEMESTRE 2020	9
E.	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO, EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA Y CALIDAD EN EL USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, DEFINIDOS EN LA PLANIFICACIÓN CONTENIDA EN EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL APROBADO.....	9
F.	SEGUIMIENTO A LA METAS DE PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	10
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11
	ANEXO MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA.....	12

INFORME RESUMEN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2020

I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) del Banco Hipotecario es un instrumento que contiene el detalle del planeamiento operativo de la entidad para el periodo 2020, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2019-2022 fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-EC-0972 del 16 de diciembre 2019.

De conformidad con los Lineamientos para la Planeación Institucional (PE-PE-PEI-PRO01-LI01) se ejecutó el proceso de seguimiento semestral de los 5 programas presupuestarios que posee dicho plan, a saber:

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

II. ALCANCE

El informe que se presenta a continuación contempla la ejecución de las metas programadas para ejecutarse en el I semestre 2020, tanto las metas originales como algunas aprobadas por Junta Directiva en diferentes momentos de este primer semestre.

III. METODOLOGÍA

El proceso de formulación y de seguimiento del Plan Operativo Institucional se realiza de forma automatizada por medio de la herramienta Delphos de tal forma, y según los lineamientos definidos, cada Unidad ejecutora brinda la rendición de cuentas sobre sus planes operativos.

Asimismo, las justificaciones y cumplimiento alcanzado en cada meta se reportan segregadas en tres variables, a saber:

- **Logros:** descripción de cómo se obtuvieron los resultados.
- **Desviaciones:** descripción de los problemas que se presentaron para no cumplir con la programación de la meta.
- **Medidas correctivas:** descripción de las acciones que se van a realizar para poder cumplir con la meta en el periodo siguiente.

Finalmente, de forma estandarizada el cumplimiento alcanzado de cada programa presupuestario se ubica en los siguientes rangos de medición:

CUADRO NO. 1
RANGO DE MEDICIÓN

EXCELENTE	ACEPTABLE	NECESIDAD DE MEJORA
		
>90%	89 – 75%	< 74%

IV. RESULTADOS GENERALES

a. RESUMEN GENERAL

El POI 2020 se conforma de 62 metas, de las cuales 48 tienen una programación para cumplirse en el I semestre del año, las restantes 14 están programadas para cumplirse a diciembre 2020.

Los resultados generados determinan una ejecución del 85%, ubicándose en el parámetro de medición Aceptable. De las 48 metas que debían estar cumplidas al 100% al primer semestre 2020 se tiene el siguiente resultado:

- 33 se cumplieron al 100%
- 5 un cumplimiento menor de 75%
- 2 metas un cumplimiento de 0%

El grado de cumplimiento de los indicadores de cada uno de los planes operativos por programa y subprograma presupuestario al 30 de junio 2020 se detalla en el cuadro No. 2:

CUADRO No. 2
CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
AL 30 DE JUNIO DEL 2020

Subprograma	Indicadores	Grado cumplimiento
Programa No. 1 Administración Superior	29	97
Subprograma No. 01.01: Secretaría de Junta Directiva	1	100
Subprograma No. 01.02: Auditoría Interna	8	100
Subprograma No. 01.03: Gerencia General	6	76
Subprograma No. 01.04: Asesoría Legal	4	100
Subprograma No. 01.05: Unidad de Planificación Institucional	2	99
Subprograma No. 01.06: Unidad de Cumplimiento	2	99
Subprograma No. 01.07: Unidad de Riesgos	1	100
Subprograma No. 01.08: Unidad de Comunicaciones	2	100
Subprograma No. 01.09: Departamento de Tecnologías de Información	3	100
Programa No. 2 Administración de Operaciones	17	85
Subprograma No. 02.01: Dirección FOSUVI	8	100
Subprograma No. 02.02: Depto. Análisis y Control	4	84
Subprograma No. 02.03: Depto. Técnico	5	71
Programa No. 3 Administración Financiera	9	97
Subprograma No. 2: Dirección FONAVI	6	100
Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable	1	95
Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería	1	100
Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos	1	93
Programa No. 4 Administración General	6	100
Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.	1	45
Total	62	85

Tal y como se muestra en el cuadro 10 subprogramas cumplieron al 100%, 5 presentan un cumplimiento mayor al 90% en un rango Excelente, el Depto. Análisis y Control y la Gerencia General obtienen un cumplimiento mayor al 75% con rango Aceptable.

Finalmente, los subprogramas de la Dirección de Supervisión de Entidades (45%) y Depto. Técnico (71%) ubicados en rango “Necesidad de Mejora”.

En el Anexo No. 1 se presentan las matrices de seguimiento del POI 2020 con el detalle por Unidad ejecutora de los resultados de sus metas al primer semestre 2020, justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas.

b. METAS CUMPLIDAS

- *02.01.01.01 Pago de Bonos Familiares de Vivienda recursos FODESAF: 100% (Dirección FOSUVI).* Este resultado corresponde al pago de 6.306 bonos de ordinarios y bonos individuales Artículo 59; en el primer semestre del 2020 se pagaron 5.346 bonos ordinarios y 960 bonos de artículo 59.
- *02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT: 100%. (Dirección FOSUVI),* se tramitaron 482 en el primer semestre del 2020.
- *02.01.01.04 Desembolsos presupuestarios: 100% (Dirección FOSUVI),* se mantiene el buen desempeño de este indicador al cierre del primer semestre del año; a saber:

CUADRO NO. 3: DESEMBOLSOS PRESUPUESTARIOS

Programa	Monto
Bono Ordinario	₡38,471.00 millones
Bono Artículo 59	₡21,532.23 millones
Bono Colectivo	₡1.350,07 millones
Total	₡61,365,208,004.93

- *02.01.04.01 Encuesta de satisfacción de los Beneficiarios Finales: 100%. (Dirección FOSUVI).* El resultado de la encuesta fue del 97%.

Esta meta está asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico G-01 “Mejorar el grado de satisfacción de los beneficiarios finales”, por lo que incide también en la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

- *03.01.03.01 “Rentabilidad en el proceso de intermediación” y 03.01.03.02 “Normalidad financiera en los indicadores de liquidez de calce de plazos e ICL”* ambas presentan un cumplimiento del 100% (Dirección FONAVI).

El margen de intermediación en promedio es 2% y los indicadores de calce se encuentran en normalidad financiera.

- *01.03.01.02 “Porcentaje de Calificación cuantitativa SUGEF” 100% (Gerencia General),* la calificación cuantitativa se encuentra en normalidad dentro los rangos establecidos por SUGEF.
- *01.03.04.01 “Porcentaje de etapas cumplidas del proyecto OPTIMUS” (Gerencia General),* con un cumplimiento del 100% se cumplen las etapas:
 - Replanteamiento de la Organización del proyecto,
 - Valoración de los macros alcances del proyecto,
 - Replanteamiento del Caso de Negocio del Proyecto,
 - Remisión del Plan maestro.

- Cumplimiento de los planes de trabajo superior al 90% en el caso de los POIs de Asesoría Legal, Unidad de Planificación, Unidad de Cumplimiento, Unidad de Riesgos, Unidad de Comunicaciones, Departamento de TI, Dirección FOSUVI, Dirección FONAVI, Depto. Financiero Contable, Unidad de Tesorería, Depto. de Fideicomisos cuyas actividades planificadas se cumplieron de conformidad con la programación establecida.

c. DESVIACIONES RELEVANTES EN OBJETIVOS Y METAS

Se presentan las desviaciones por subprograma; a saber:

SUBPROGRAMA NO. 01.03: GERENCIA GENERAL

- **Objetivo específico:** Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones de órganos de fiscalización.
- **Indicador 01.03.02.01** Número de recomendaciones atendidas de Órganos de fiscalización.

Estimado: 85%

Alcanzado: 34.82%

Logros: Si bien el porcentaje de recomendaciones en proceso o programadas es inferior a la meta propuesta, debe tomarse en cuenta que nos encontramos a mitad del periodo y que el indicador definido no considera las recomendaciones que fueron cumplidas a lo largo del semestre.

Desviaciones: La desviación de la meta obedece principalmente a que no se ha dispuesto del recurso necesario para atender con prioridad las recomendaciones pendientes.

Medidas: Se ha establecido una nueva estrategia de atención de las recomendaciones utilizando la fuerza de tarea especial creada en la Dirección FOSUVI (grupo de trabajo) y la intervención directa de la Gerencia General, a efectos de la atención de recomendaciones con carácter especial.

- **Objetivo específico:** Gestionar actividades para asegurar la simplificación de trámites del Banco.
- **Indicador 01.03.02.01** Porcentaje de cumplimiento al Plan de mejora sobre los trámites simplificados

Estimado: 50%

Alcanzado: 30%

Logros: Luego de la puesta en producción de la herramienta LASERFICHE en la MUCAP y las lecciones experimentadas, la Fase I del Proyecto Expediente Electrónico entró en un proceso de post implantación. Para esos efectos, la Dirección FOSUVI y el Departamento de TI establecieron una línea de acción para retomar los esfuerzos e implementación del Proyecto.

Desviaciones: La calibración de la herramienta luego del plan piloto ha generado una serie de atrasos para poder ponerla a funcionar con el resto de las entidades autorizadas.

Medidas: De acuerdo con el aprendizaje y experiencias obtenidas se realizaron ajustes en la definición del orden de las entidades autorizadas para la etapa de post implantación a efectos de lograr un mayor control y estabilización del alcance del sistema.

SUBPROGRAMA NO. 02.03: DEPARTAMENTO TÉCNICO

- **Objetivo Específico:** 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 02.03.02.03** Verificar en forma aleatoria los requerimientos técnicos establecidos en la construcción de los casos individuales ordinarios y art. 59.

Estimado: 90%

Alcanzado: 0%

Logros: Ninguno

Desviaciones: Debido a la situación sanitaria en el país por el COVID-19 se suspendieron las visitas de casos individuales desde abril 2020.

Medidas: Las visitas se reanudarán hasta nuevo aviso, cuando la situación sanitaria sea controlada o se tomen medidas alternativas para continuar con las inspecciones respectivas.

- **Objetivo específico:** Cumplir con lo establecido en la Directriz Interna de Plazos para la revisión de proyectos.
- **Indicador 02.03.03.01** Porcentaje de tramitaciones comprometidas en el tiempo determinado de proyectos Art. 59.

Estimado: 80%

Alcanzado: 14%

Logros: De los proyectos aprobados en el II Trimestre 2020, se estima la duración del trámite de aprobación y se determina cuáles cumplen con la Directriz de plazos, en lo que respecta al periodo de revisión por parte del Departamento Técnico.

Desviaciones: Con la entrada en vigor de las disposiciones para el reconocimiento del IVA en los proyectos al amparo del Art. 59, mediante el Acuerdo 1 de la Sesión 80-2019 del 14/10/2019, los proyectos ingresados debieron modificar los presupuestos y por ende realizar nuevas revisiones y cálculo de costos considerando el IVA.

Por otra parte, se tuvo que iniciar un proceso de capacitación sobre el IVA con entidades autorizadas y empresas desarrolladoras.

Medidas: Se dispuso a indicar a las entidades autorizadas que solamente se dará prórroga para tiempo de respuesta, una única vez. Además, la jefatura dispuso obligatoriamente modificar los estados de los proyectos el mismo día que cambian y llevar un seguimiento más estricto.

SUBPROGRAMA NO. 02.02: DEPARTAMENTO ANÁLISIS Y CONTROL

- **Objetivo específico:** Aumentar el índice de la eficiencia para mejorar los reprocesos, tiempos de formalización y canalización de recursos, con el fin de tener procesos más eficientes y oportunos.
- **Indicador 02.02.02.01** Porcentaje de calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas.

Estimado: 85%

Alcanzado: 45.45%

Logros: Diez entidades tienen Índice de Eficiencia igual o superior a 75 y otras cinco entidades tienen un Índice de Eficiencia mayor entre 70 y 75.

Desviaciones: La meta de 85% del primer semestre representa que se requería que ocho entidades más alcanzaran un índice de 75, lo cual provocó que se subejecutara el 39.55% del indicador con respecto a lo programado para el 1er semestre del 2020.

Medidas: Se retoma esta meta en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, principalmente en el indicador de "Presentación de casos a cobro", el cual en buena medida se sabe que se debe al tiempo que tardan las Municipalidades en otorgar los permisos de construcción, requisito para el trámite de cobro ante el BANHVI. Se analiza la posibilidad de publicar en la Web el Índice de Eficiencia de las Entidades, así como la opción de replantear el índice de eficiencia, lo cual debe revisarse con la Gerencia General.

PROGRAMA NO. 05: DIRECCIÓN SUPERVISIÓN ENTIDADES AUTORIZADAS

- **Objetivo específico:** 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 05.01.01.01** Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo (Dirección Supervisión EA)

Estimado: 46%

Alcanzado: 20.81%

Logros: Se han realizado los siguientes informes:

I Trimestre 2020: Informe Recursos FOSUVI Grupo Mutual Regl. Otorgam. Crédito natural. No hab. Grupo Mutual, Cálculo fondo de Garantía Grupo Mutual, Recursos FOSUVI Coope San Marcos, Garantías Ceditas Coocique R.L., Recursos FOSUVI Coocique R.L., Resultados Aplicación de metodología Perfil de Riesgo de las Entidades Autorizadas que Administran Recursos del FOSUVI, Cumplimiento de Informes del Sistema de Información Gerencial.

"Gerencia General BANHVI"

II Trimestre 2020: Conozca a su Cliente Coocique R.L. Proyectos Art. 59 Coopeuna, Conozca a su Cliente Coopeuna, Recursos FOSUVI Coopeuna Proyectos Art. 59 Asedemasa, Conozca a su Cliente Asedemasa Recursos FOSUVI Asedemasa, Recursos Fosuvi Asedemasa

Desviaciones: No se realizaron estudios de verificación de la calidad de las garantías, política conozca a su cliente, fiscalización de recursos FOSUVI, de la cartera cedida en Fundación Costa Rica Canadá, INVU, Coopecaja, CoopeSanRamon, Banco Popular, Banco Catay, CoopeMEP, BCR, Coopealianza, BAC San José.

Medidas: La planificación de las actividades se realiza en conjunto con la Gerencia General, de acuerdo con las prioridades de ésta.

d. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL I SEMESTRE 2020

Como parte de la planeación operativa 2020 se definieron indicadores de impacto cuyos resultados se presentan en el siguiente cuadro:

CUADRO NO. 4 INDICADORES DE IMPACTO

Indicador	Meta 2020	Resultado al 30-06-2019	% cumplimiento	Observaciones
N° de subsidios para vivienda otorgados	11.705	6.235	53,26%	El cumplimiento de los indicadores de Impacto al primer semestre 2019, es de acuerdo con lo programado.
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	100%	50%	50%	
Incremento de la Cartera	2.2%	2.2%	Na	Su cumplimiento se determina a final de año

e. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO, EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA Y CALIDAD EN EL USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, DEFINIDOS EN LA PLANIFICACIÓN CONTENIDA EN EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL APROBADO

Según se puede ver en el siguiente cuadro la mayoría de los presupuestos asignados a las Unidades Ejecutoras se han ejecutado en menos del 50% al primer semestre 2020.

Respecto a los porcentajes de ejecución inferiores al 15%, obedece principalmente que el uso de los recursos estimados se encuentra programados ejecutar en el trimestre IV-2020.

CUADRO No.5
PORCENTAJE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO
SEGÚN PROGRAMA Y SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO
AL 30 DE JUNIO DEL 2020

Unidad ejecutora	Aprobado	Ejecutado	% Ejecución del Presupuesto
01.01: Secretaría de Junta Directiva	298 028 860,61	94 945 022,90	32%
01.02: Auditoría Interna	466 873 781,63	192 148 861,57	41%
01.03: Gerencia General	523 256 438,07	102 658 254,41	20%
01.04: Asesoría Legal	301 522 113,93	84 873 826,30	28%
01.05: Unidad de Planificación Institucional	524 359 263,32	56 531 058,68	11%
01.06: Unidad de Cumplimiento	68 216 628,51	28 111 386,80	41%
01.07: Unidad de Riesgos	163 454 600,83	72 542 910,49	44%
01.08: Unidad de Comunicaciones	210 775 715,31	61 158 311,27	29%
01.09: Departamento de Tecnologías de Información	4 084 255 284,77	375 547 800,62	9%
02.01: Dirección FOSUVI	218 381 364,58	75 285 294,91	34%
02.02: Depto. Análisis y Control	218 381 364,58	114 610 560,11	52%
02.03: Depto. Técnico	471 098 843,00	174 970 672,39	37%
03.01 Dirección FONAVI	230 820 560,04	109 457 172,33	47%
03.02 Departamento Financiero Contable	373 562 596,42	227 535 450,96	61%
03.03 Unidad de Tesorería	78 688 719,76	38 998 097,04	50%
03.04 Depto. de Fideicomisos	139 009 223,95	50 635 518,19	36%
04.01 Dirección Administrativa	2 260 004 725,53	426 415 303,05	19%
05.01 Dir. Supervisión Entidades	163 774 920,45	60 109 971,54	37%

f. SEGUIMIENTO A LA METAS DE PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Se detalla el cumplimiento de las metas de Plan Nacional Desarrollo para el I semestre 2020 las metas generales y por región; a saber:

CUADRO No.6 PLAN NACIONAL DESARROLLO

Indicadores	Valor meta	Valor real	Cum	Observaciones
Números de soluciones de vivienda generadas para la población de clase media	435	881	100%	Meta compartida con el INVU Se cumple con lo proyectado

Indicadores	Valor meta	Valor real	Cum	Observaciones
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2).	5 558	5 425	98%	Se cumple con lo proyectado
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R.Brunca	1 188	1 167	98%	Se cumple con lo proyectado
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R.Central	1 212	887	73%	El principal obstáculo en la región Central es el elevado costo de los terrenos y de las viviendas, además del alto índice de población en los centros urbanos y de los escasos de terrenos o viviendas disponibles.
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R. Chorotega	872	764	88%	La región presenta un leve rezago con respecto a la meta del primer semestre; no obstante, la cantidad de bonos pagados supera en 29% la cifra alcanzada en el mismo período del año anterior.
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R. Huetar Caribe	1 208	1 252	100%	Se cumple con lo proyectado
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R. Huetar Norte	733	998	100%	Se cumple con lo proyectado
Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2). BANHVI- R. Pacífico Central	345	357	100%	Se cumple con lo proyectado

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De las 62 metas programadas para ejecutar en el periodo 2020, 48 corresponden su ejecución al I semestre 2020, cuyo resultado del 84% según los parámetros de medición se considera Aceptable.
2. Se reitera incumplimiento en la ejecución de las metas detalladas del punto c de este documento.
3. Una vez aprobado por el Despacho de la Gerencia General, este informe debe ser remitido para conocimiento y aprobación de la Junta Directiva del Banco y posteriormente a la Contraloría General de la República.



ANEXO

MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA