



ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Acuerdo 2	Artículo 2º	Sesión 41-2018	Fecha de sesión 09-08-2018	Fecha de comunicación 21-08-2018
Unidad (es) responsable (s) de la ejecución: Gerencia General Unidad de Planificación Institucional			Unidad (es) coadyuvante (s): Comité de Planeamiento Estratégico	Consecutivo 562-2018
Asunto: Aprobación del informe sobre el cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2018, con corte al 30 de junio de 2018				

ACUERDO N°2:**Considerando:**

Primero: Que las Circulares N° 7246 y N° 9469 de julio de 1987 y agosto de 1988, respectivamente, de la Contraloría General de la República, establecen los requisitos mínimos que deben contener las Liquidaciones Presupuestarias, entre las cuales se señalan *"2.1 Tener el visto bueno del jerarca superior de la institución.... 2.2 Remitir una amplia explicación del grado de cumplimiento y logros alcanzados en relación con los objetivos y metas específicas..."*.

Segundo: Que mediante el oficio GG-ME-0670-2018, de fecha 30 de julio de 2018, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva el informe sobre el grado de cumplimiento del Plan Operativo Institucional correspondiente al primer semestre de 2018, elaborado por la Unidad de Planificación Institucional y el cual se anexa a la nota UPI-IN01-008-2018 de esa dependencia.

Tercero: Que conocido dicho informe por esta Junta Directiva, lo procedente es aprobarlo y autorizar a la Gerencia General para que lleve a cabo los trámites correspondientes ante la Contraloría General de la República, adicionando otras instrucciones para darle un mayor seguimiento a los resultados obtenidos.

Por tanto, se acuerda:

1) Aprobar el informe y las recomendaciones sobre el grado de cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2018, correspondiente al primer semestre de 2018, de conformidad con los documentos que se adjuntan los oficios GG-ME-0670-2018 y UPI-IN01-088-2018 de la Gerencia General y la Unidad de Planificación Institucional.

2) Se autoriza a la Gerencia General, para que realice el trámite de presentación correspondiente de dicho informe ante la Contraloría General de la República.

3) Instruir a la Administración, para que gestione que las diferentes áreas responsables completen y remitan a la Unidad de Planificación Institucional, los logros, las desviaciones y las acciones correctivas de cada objetivo, explicando las razones por las cuales no están cumpliendo las metas satisfactoriamente. Esta información que deberá ser analizada por el Comité de Planeamiento Estratégico, para presentar luego a esta Junta Directiva las recomendaciones que al respecto estime pertinentes.



4) Instruir a la Gerencia General, para que remita a esta Junta Directiva y gestione su incorporación en la agenda de una próxima sesión, el plan de mejora de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas, presentado a este Órgano Colegiado en la sesión del pasado 7 de mayo.

Acuerdo Unánime y Firme.-

21/08/2018

X David López Pacheco

Secretario Junta Directiva

Firmado por: DAVID JOSE LOPEZ PACHECO (FIRMA)

cc. Auditoría Interna
Archivos

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad de Planificación Institucional
julio de 2018



Banco Hipotecario de la Vivienda
Viviendas que construyen esperanzas



Índice

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	ALCANCE	2
III.	LIMITACIONES	3
IV.	METODOLOGÍA	3
V.	RESULTADOS GENERALES	4
A.	METAS DEL POI 2018	4
B.	PROGRAMA N° 1: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.....	5
C.	PROGRAMA N° 2: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.....	7
D.	PROGRAMA N° 3: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.....	10
E.	PROGRAMA N° 4: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL.....	10
F.	PROGRAMA N° 5: DIRECCIÓN SUPERVISIÓN DE ENTIDADES AUTORIZADAS.....	11
G.	CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL I SEMESTRE 2018.....	11
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
	ANEXO MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA.....	13



INFORME RESUMEN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2018

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 2018, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2014-2018 fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-EC-0846 del 11/12/2017.

De conformidad con la Metodología establecida para la Formulación y Desarrollo de Planes Institucionales (UPI-ME-01-04) 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.

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

II. ALCANCE

El informe que se presenta a continuación contempla la ejecución de las metas programadas para ejecutarse en el I semestre 2018, tanto las metas originales como las modificadas, notificadas en el nuestro oficio UPI-IN23-048-2018 del 22/05/2018 (Informe de Modificación al Plan Operativo Institucional 2018¹).

¹ Según lo establecido en el SIG este informe, debió ser remitido por la Gerencia General a la Junta Directiva para su conocimiento y aprobación en el mes de mayo.



III. LIMITACIONES

Como parte del proceso de rendición de cuentas establecido, las dependencias deben reportar en forma detallada para cada meta, la justificación de los resultados que muestran al 30 de junio (logros, desviaciones, medidas correctivas), lo anterior nos permite consolidar de mejor forma y bajo mejores prácticas de transparencia y rendición de cuentas, este informe de resultados.

No obstante, la información suministrada por algunas dependencias no cumplió con los requerimientos establecidos en cuanto a la claridad de las justificaciones que se emiten, desviaciones o medidas correctivas; por lo que se solicitaron las aclaraciones del caso e incluso se realizaron sesiones de trabajo adicionales para mejorar las justificaciones emitidas; aun así algunas dependencias no atendieron este requerimiento o bien la información brindada no cumplió con lo requerido.

Esta situación fue notificada a la Gerencia General mediante oficio UPI-ME-083-2018 del 18/07/2018; sin embargo, se mantuvo a la fecha de cierre del presente informe.

IV. METODOLOGÍA

El proceso de seguimiento del POI en el Banco se encuentra automatizado desde el periodo 2014 por medio de la herramienta Delphos de tal forma, y según los lineamientos definidos, cada Unidad responsable debe utilizar para brindar la rendición de cuentas sobre la ejecución de sus planes operativos.

Asimismo, se han establecido los porcentajes de cumplimiento que se vayan alcanzando en la composición de cada programa presupuestario, que serán ubicados según los siguientes parámetros o rangos de medición:

CUADRO NO. 1
RANGO DE MEDICIÓN

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

Las dependencias cuando reportan el cumplimiento de sus indicadores y metas programadas deben realizarlo desde el sistema y aportar las justificaciones del cumplimiento, 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.

V. RESULTADOS GENERALES

a. METAS DEL POI 2018

El POI 2018 se conforma de 71 metas, de las cuales 24 tienen una programación para cumplirse en el II semestre del año. Las restantes 47 metas estaban programadas para cumplirse al 30 de junio 2018.

Los resultados generados, determinan una ejecución del 81%, ubicándose en el parámetro de medición Aceptable. De las 47 metas que debían estar cumplidas al 100% al primer semestre 2018 se tiene el siguiente resultado:

- 28 se cumplieron al 100%
- 6 alcanzaron un cumplimiento menor a 100% pero mayor a 90%
- 6 un cumplimiento menor a 90% pero mayor a 75%
- 4 un cumplimiento menor de 75%
- 3 metas un cumplimiento de 0%

El grado de cumplimiento de los indicadores de cada uno de los POIs por programa y subprograma presupuestario al 30 de junio 2018 se presenta más adelante en el cuadro No. 2. En el Anexo No. 1 se presentan las matrices de seguimiento del POI 2018 con el detalle por Unidad ejecutora; resultados de sus metas al primer semestre 2018, justificación del cumplimiento, desviaciones y medidas correctivas.

Cuadro No. 2
Cumplimiento Global del Plan Operativo Institucional
Al 30 de junio del 2018

Subprograma	Indicadores	Grado cumplimiento
Programa No. 1 Administración Superior	20	96%
Subprograma No. 01.01: Secretaría de Junta Directiva	1	100%
Subprograma No. 01.02: Auditoría Interna	5	100%
Subprograma No. 01.03: Gerencia General	5	71%
Subprograma No. 01.04: Asesoría Legal	3	100%
Subprograma No. 01.05: Unidad de Planificación Institucional	2	100%
Subprograma No. 01.06: Oficialía de Cumplimiento	1	100%
Subprograma No. 01.07: Unidad de Riesgos	1	100%
Subprograma No. 01.08: Unidad de Comunicaciones	1	94%
Subprograma No. 01.09: Departamento de Tecnologías de Información	1	97%
Programa No. 2 Administración de Operaciones	15	72%
Subprograma No. 02.01: Dirección FOSUVI	7	96%
Subprograma No. 02.02: Depto. Análisis y Control	4	46%
Subprograma No. 02.03: Depto. Técnico	4	73%



Subprograma	Indicadores	Grado cumplimiento
Programa No. 3 Administración Financiera	8	96%
Subprograma No. 2: Dirección FONAVI	3	100%
Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable	1	100%
Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería	1	85%
Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos	3	100%
Programa No. 4 Administración General	3	74%
Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.	1	64%
Total	47	81%

Tal y como se muestra en el cuadro anterior, 9 subprogramas cumplieron al 100% a saber:

- ✓ Secretaría Junta Directiva
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Asesoría Legal
- ✓ Unidad de Riesgos
- ✓ Unidad de Planificación Institucional
- ✓ Dirección FONAVI
- ✓ Departamento Financiero Contable
- ✓ Departamento de Fideicomisos
- ✓ Oficialía de Cumplimiento

Respecto a los subprogramas presupuestarios cuyo desempeño fue inferior al 100%, se presentan más adelante el detalle de los principales aspectos que incidieron en los resultados y sobre todo las desviaciones de sus POIs, ubicándolos en rango de medición "Necesidad de Mejora" (cumplimiento menor al 74%)

b. PROGRAMA N° 1: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

Este programa lo conforman 9 subprogramas con 33 metas en total; la ejecución general del programa dio como resultado un cumplimiento del 96%.

De este programa presupuestario; Gerencia General, Unidad de Comunicaciones y Departamento de Tecnología de Información presentan un cumplimiento del 71%, 94% y 97% respectivamente. Para el resto de subprogramas su ejecución fue del 100%.

➤ POI de la Gerencia General: 71%

- 01.03.02.01 "Recomendaciones Atendidas": 46%. Actualmente el Banco posee 426 recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, de las cuales solamente 148 se encuentran en estado "en proceso y programadas" y 278 se registran como Incumplidas, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:



Cuadro No. 3
Recomendaciones Incumplidas

Dependencia	Acciones Incumplidas	%
Junta Directiva	4	1%
Secretaría JD	2	1%
Auditoría Interna	2	1%
Gerencia General	147	53%
Asesoría Legal	1	0%
Subgerencia Operaciones	12	4%
Dirección Administrativa	19	7%
Dirección FOSUVI	25	9%
Depto. Análisis y Control	24	9%
Depto. Técnico	30	11%
Subgerencia Financiera	11	4%
Dirección FONAVI	1	0%
Total general	278	

Los resultados que se muestran en este cuadro corresponden al Sistema de Recomendaciones de Auditoría Interna. No se obtuvo mayor detalle sobre las razones que inciden en el comportamiento de este indicador ni las medidas correctivas para asegurar su cumplimiento en el siguiente periodo. Asimismo, indicar que esta meta al estar asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico PI-06 "Atender oportunamente las recomendaciones de los órganos de control" del Plan Estratégico Institucional 2016-2019, incide en consecuencia en la ejecución de ese otro Plan.

- 01.03.03.04 *"Plan de mejora sobre los trámites simplificados"*: 0%

No se obtuvo detalle ni justificaciones sobre los resultados de este indicador.

Esta meta está asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico PI-10 "Simplificar los trámites en el BANHVI y Entidades Autorizadas en lo relacionado al proceso de aprobación de bonos familiares de vivienda y bonos comunales", por lo que incide también en la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2019.

- 01.03.03.02 *"Calificación Cuantitativa del Banco"* y 01.03.03.03 *"Rentabilidad patrimonial"* ambas presentan una ejecución del 100%. La calificación del Banco es de un 1% y la rentabilidad en promedio un 7.49%, manteniéndose niveles de normalidad según meta.

Este subprograma posee otras metas asociadas a la ejecución de los proyectos Rediseño del Sistema de Vivienda y Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera; sin embargo, estas metas poseen indicadores de cumplimiento para el segundo semestre del 2018.



C. PROGRAMA N° 2: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Este programa lo conforman 17 metas de los subprogramas Dirección FOSUVI, Departamento Análisis y Control y Departamento Técnico, el desempeño global del programa en el periodo evaluado fue de un 72% en el rango de "Necesidad de Mejora". Como se demuestra en el cuadro No. 1, solo un subprograma obtiene un desempeño mayor del 90%, estos logros son:

- *02.01.01.01 Pago de Bonos Familiares de Vivienda recursos FODESAF: 100%.* Este resultado corresponde al pago de 5.569 bonos de Ordinarios y bonos individuales Artículo 59; dicho monto según indicó la dependencia, corresponde a compromisos periodo 2017 y bonos programados en el periodo 2018. No fueron aclaradas las consultas respecto a la composición de montos versus periodos.
- *02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT: 100%.* Se tramitaron 564 casos en el propósito Reparación, Ampliaciones, Mejoras y Terminación de Vivienda (RAMT).
- *02.01.01.04 Desembolsos presupuestarios: 95%.* El detalle de los montos desembolsados en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 4
Desembolsos Presupuestarios

Programa	Monto
Bono Ordinario	¢29,280.82 millones
Bono Artículo 59	¢20,773.62 millones
Bono Colectivo	¢671.95 millones
Total	¢50,726,389,101.58

Según lo indicó la Unidad ejecutora, el cumplimiento se ve afectado por el programa de Bono colectivo, debido a que hay proyectos aprobados en pre factibilidad y el giro del recurso todavía está sujeto a la aprobación final de recursos.

- *02.01.04.01 Encuesta de satisfacción de los Beneficiarios Finales: 100%.* El resultado de la encuesta fue del 95%.

Se indicó al respecto que la encuesta se realizó en todo el territorio nacional, fue dirigida a hombres y mujeres residentes en todo el país, miembros de la familia cuyo Bono Familiar de Vivienda había sido formalizado y pagado en el periodo 01/01/2016 al 31/12/2016 y que se realizó por medio de entrevistas telefónicas, en los meses febrero y marzo de 2018.

Asimismo, que se trabajó con una muestra de n=388, con un margen de error de +/-5 puntos porcentuales a un nivel de confianza del 95%. El cuestionario se estableció con 38 preguntas (cerradas y con opción múltiple)



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 2016-2019.

Los subprogramas que presenta un rango de Necesidad de Mejora son: Depto. Análisis y Control (42%) y Depto. Técnico (73%). Los resultados que inciden en esos resultados se presentan a continuación:

- 02.02.01.01 *Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido (Depto. Análisis y Control) (1.67%)*, durante el primer semestre del 2018 se aprobaron 2 casos que ingresaron en este año, en el plazo establecido de 49 días hábiles o menos.

Al respecto, la Unidad ejecutora indicó que el bajo rendimiento de esta meta es debido al rezago existente en las fases de revisión, análisis y presentación a Junta Directiva de casos individuales Art. 59, producto del problema de personal que presenta este Departamento (insuficiente y lento proceso para formalizar las sustituciones), esta situación es la razón principal para que en el primer semestre del año solo se revisaran casos que ingresaron en el 2017.

Asimismo, la acción correctiva que se está ejecutando a partir del mes de mayo 2018 es trabajar en tiempo extraordinario para atender el rezago en la revisión, análisis y presentación de casos individuales Artículo 59. En julio 2018 se inicia la revisión de los expedientes que ingresaron en este año.

No omito indicar que esta meta está asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico PI-01 “Tramitar con agilidad los subsidios art. 59” del Plan Estratégico Institucional, lo que incidirá en la ejecución de dicho Plan.

- 02.02.02.02 *Capacitar a las entidades autorizadas en referencia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes (Depto. Análisis y Control) (0%)*. La atención de las actividades para el cumplimiento de esta meta se encuentra detenida debido a que se requiere generar un reporte automáticamente de cada analista por Entidad en el actual sistema de vivienda y se había programado y solicitado la corrección, según mesa de servicio #3803. Sin embargo, el requerimiento ha sido detenido por el Depto. Tecnologías de Información y sería considerado como requerimiento del proyecto Rediseño del Sistema de Vivienda (RSV).
- 02.02.03.01 *Mejorar el porcentaje de aprobación de expedientes de las entidades (Depto. Análisis y Control) (58%)*, se recibieron 7.636 bonos para su respectiva revisión, lo cual se aprobó el 78.29% de los casos.

Esto debido a que las Entidades Autorizadas siguen presentando casos con incidencias lo que hace que no pasen la muestra, por ende el rechazo de los casos.

- 02.03.01.01 *Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59 para proyectos a las Entidades Autorizadas (Depto. Técnico) (27%)*. El presupuesto asignado fue de \$41,608.51 millones del cual solo se ha asignado \$10,112.05 millones, según distribución que se presenta en el siguiente cuadro:



Cuadro No. 5
Proyectos con asignación presupuestaria

Proyecto	Monto Millones ¢
Financiamiento adicional para gastos de formalización La Viga	1.36
Financiamiento adicional El Ocaso	13.31
Financiamiento adicional Condominio Vertical San Martín	34.71
Financiamiento adicional Gastos de Formalización Fátima	2.59
Financiamiento adicional otras actividades Fátima	6.37
Financiamiento adicional Gastos de Formalización El Cacao	0.29
Financiamiento adicional Pólizas Santa Martha III	1.82
Proyecto S-002 con retención Los Lirios	258.12
Financiamiento adicional Condominio Vista Real para pólizas	2.31
7 casos adicional Santa Luisa S-002 con retención	167.68
45 casos Proyecto Indígena Bribrí-Talamanca DARQCO S.A.	407.63
Financiamiento adicional para Kilometraje proyecto Santa Luisa	7.65
79 casos Territorio Indígena Bribrí-Talamanca. SOMABACU	929.85
Financiamiento adicional La Perla	98.42
13 casos Llave en Mano proyecto Pica	186.41
Financiamiento adicional Gastos de Formalización Fátima	1.52
Financiamiento adicional Don Sergio	11.60
Financiamiento Cartagena Valle La Estrella	1,754.19
Reseda II Llave en Mano	551.46
Campo Claro	2,449.41
Tres y Tres	334.45
Kilómetro 20	1,109.36
Chorotega	352.64
Pepillo	110.38
San Pablo	307.38
Josué	1,011.14
TOTAL	10,112.05

Durante los meses de mayo y junio y debido al cambio de Gobierno y nombramiento de la nueva Junta Directiva del Banco, se mantuvieron detenidos los procesos de aprobaciones de estos proyectos por parte del Órgano de Dirección.

- 02.03.01.02 Compromiso del 100% del presupuesto asignado al trámite de proyectos (Depto. Técnico) (18%). Los proyectos ingresados en el periodo son 11 de los cuales solo se han aprobado 2 (Proyecto San Pablo y Campo Claro), los demás se encuentran en análisis en la Dirección FOSUVI y Departamento Técnico.



Las acciones correctivas que se están proponiendo son coordinar reuniones con las entidades autorizadas para promover prácticas de revisión de planos y presupuestos para que no se ingrese la información con anomalías.

Esta meta al estar asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico F-03 "Comprometer los montos de proyectos Artículo 59 de los recursos disponibles" del Plan Estratégico Institucional 2016-2019, incide en consecuencia en la ejecución de ese otro Plan.

d. PROGRAMA N° 3: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Este programa lo conforman 15 metas de los subprogramas Dirección FONAVI, Depto. Financiero Contable, Depto. Fideicomisos y Unidad de Tesorería y Custodia, el desempeño global del programa en el periodo fue de un 96%.

Como se demuestra en el cuadro No. 1, sus subprogramas obtienen un desempeño mayor del 90%, estos logros son:

- Cumplimiento de los planes de trabajo al 100% de las dependencias, sus respectivas actividades operativas son cumplidas según la programación de cada dependencia.
- 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%.

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

- 03.04.07.01 *"Recuperación de Operaciones Cartera Largo Plazo"* (Depto. Fideicomisos) (100%). Se cumple con la meta dado que al I semestre 2018 se cancelan 2 casos, lo cual se debe a que un cliente canceló en forma anticipada.

Finalmente, las metas relacionadas con recuperación de proyectos del Depto. Fideicomisos y saldo de cartera de crédito no presentan un avance dado que su cumplimiento es para Diciembre 2018.

e. PROGRAMA N° 4: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL

Este programa lo conforman 4 metas a cargo de la Dirección Administrativa y el desempeño global del programa fue de un 74%, su desempeño se debe al cumplimiento y desviaciones de las siguientes metas:

- 04.01.01.01 *Total de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación institucional (0%)*; actualmente una de las unidades seleccionadas para la validación del modelo no lo hizo, lo que ocasionó un importante retraso. Según indica la Unidad ejecutora se va a continuar el proceso tomando en consideración únicamente las observaciones de las áreas que respondieron.



No se brindaron mayores detalles de las medidas correctivas para asegurar su cumplimiento en el próximo periodo.

Esta meta al estar asociada al cumplimiento del Objetivo Estratégico PCO-01 "Contar con personal de alto desempeño" del Plan Estratégico Institucional 2016-2019, incide en consecuencia en la ejecución de ese otro Plan.

- *04.01.03.01 "Contrataciones formalizadas"* (89%), se gestionaron 100 solicitudes en el SICOP, consultando directamente en el sistema indica que la última contratación adjudicada es la número 89.

Finalmente, la meta relacionada con los bienes aprovechables de la Unidad de Bienes no presentan un avance dado que su cumplimiento es para Diciembre 2018.

f. PROGRAMA N° 5: DIRECCIÓN SUPERVISIÓN DE ENTIDADES AUTORIZADAS

La ejecución del plan de trabajo, la cual corresponde a su única meta 05.01.01.01 contempló la programación de 25 estudios de inspección para este I semestre del periodo; sin embargo, el cumplimiento fue de un 64% alcanzando 16 inspecciones.

Las razones de esta baja ejecución obedecen a la falta de personal en la Dirección, debido a que una funcionaria estuvo incapacitada por 2 meses y hubo un atraso de un mes en la contratación de la plaza que estaba vacante de oficial 4.

Actualmente el equipo se encuentra completo por lo que se espera que en el próximo trimestre se logrará el cumplimiento del plan.

g. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL I SEMESTRE 2018

Como parte de la planeación operativa 2018 se definieron indicadores de impacto cuyos resultados se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 6
Indicadores de Impacto
Cumplimiento al 30/06/2018

Indicador	Meta 2018	Resultado al 30-06-2018	% cumplimiento	Observaciones
N° de subsidios para vivienda otorgados	11 351 bonos	5 569	49%	El cumplimiento de los indicadores de Impacto al primer semestre 2018, es de acuerdo a 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%	81%	81%	
Incremento de la cartera de crédito	8%	4%	50%	



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De las 71 metas programadas para ejecutar en el periodo 2018, 47 corresponden su ejecución al I semestre 2018, cuyo resultado del 81% según los parámetros de medición se considera Aceptable.

En virtud de lo anterior, debe elevarse la aprobación del presente informe por parte de la Junta Directiva del Banco, y posteriormente notificar a la Contraloría General de la República.

2. Se determinó, respecto al periodo anterior un incumplimiento reiterado en la ejecución de las siguientes metas:
 - a. 01.03.02.01 "Recomendaciones Atendidas" y 01.03.03.04 "Plan de mejora sobre tramite simplificados" del POI de la Gerencia General.
 - b. 02.02.01.01 "Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido" del POI de la Dirección FOSUVI.
 - c. 04.01.01.01 "Total de Funcionarios calificados bajo nuevo modelo de evaluación institucional" del POI de la Dirección Administrativa.

Las justificaciones que emite la Dirección FOSUVI ante el incumplimiento de la meta 02.02.01.01 corresponde a las mismas razones del periodo anterior; problema de personal que presenta el Departamento Análisis y Control (insuficiente y lento proceso para formalizar las sustituciones). La acción correctiva que propuso esta dependencia y que se está ejecutando a partir del mes de mayo 2018 es trabajar en tiempo extraordinario para atender el rezago en la revisión, análisis y presentación de casos individuales Artículo 59.

Lo anterior se considera una justificación y medida correctiva razonable.

La Gerencia General (metas 01.03.02.01 y 01.03.03.04) ni la Dirección Administrativa (meta 04.01.01.01) indicaron cuáles fueron las desviaciones que se presentaron para no cumplir con la programación de las citadas metas, ni las medidas correctivas que se van a realizar para poder cumplir en el siguiente periodo.

Lo anterior implica que se incumplen con los lineamientos establecidos en la metodología para la formulación y desarrollo de planes (código MD-UPI-04), referidos al proceso de seguimiento e incumplimiento de planes, pues no consignan ni suministran la información de respaldo y justificaciones ante los incumplimientos de metas.

Asimismo, y como ha sucedido con estas dos Unidades ejecutoras y para dichas metas, son reincidentes en los incumplimientos de metas y planes de actividades del PEI y POI de manera injustificada, por lo que podrán ser sancionadas por la Gerencia General, de conformidad con el artículo 46 del Estatuto de Personal del Banco. En este caso como una de las Unidades Ejecutoras es la misma Gerencia General, será la Junta Directiva quien lo determine.



ANEXO

MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Programa:	01. Programa Administración Superior	96.32 %
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

Indicador	Responsable		
01.01.01.01 Porcentaje Plan de Trabajo	David Lopez Pacheco		
Período	Programado	Real	%
II 2018	40.00	50.00	100.00
Logros	Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales		
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		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 01.02 Auditoria Interna **100.00 %**

Objetivo Específico 01.02.04 Cumplir con los tiempos establecidos en Plan Anual de Auditoría

Indicador

Responsable

01.02.04.01 Cumplir con los tiempos establecidos en Plan Anual de Auditoría

Período	Programado	Real	%
II 2018	38.00	38.00	100.00

Logros De los trabajos planificados se logró tener en tiempo los siguientes informes:

1. Auditoría al levantamiento de los procesos del Banco Hipotecario de la Vivienda
2. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de bonos ordinarios y artículo 59
3. Denuncia sobre construcción de vivienda con bono ordinario
4. Denuncia Presentación de Declaración y multa
5. Auditoría Operativa a la Dirección de Entidades Autorizadas
6. Auditoría a Propiedad, Mobiliario y Equipo
7. Auditoría Financiera Otros Pasivos
8. Seguimiento de acuerdo 2, artículo 4°, sesión 01-2011 del 03-01-2011 (Fiscalización de Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas)
9. Ejecución de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna
10. Auditoría al Seguimiento a los Planes de Acción de las Autoevaluaciones de Control Interno y Gestión
11. Denuncia otorgamiento de bonos Proyecto La Zamorana
12. Seguimiento de Acuerdos emitidos por la Junta Directiva
13. Ejecución de planes de acción de Autoevaluaciones
14. Auditoría sobre el funcionamiento del Sistema de Vivienda en las EA

Desviaciones No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

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

Objetivo Específico 01.02.05 Ejecutar las AI programadas en el Plan Anual de Auditoria

Indicador Responsable

01.02.05.01 Ejecutar las AI programadas en el Plan Anual de Auditoria

Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	58.00	100.00

Logros De los estudios planificados se realizaron 19 estudios detallados a continuación:

1. Auditoría al levantamiento de los procesos del Banco Hipotecario de la Vivienda
2. Auditoría Operativa al control y seguimiento de los recursos desembolsados para la ejecución de bonos ordinarios y artículo 59
3. Denuncia sobre construcción de vivienda con bono ordinario
4. Auditoría de seguimiento a las recomendaciones emitidas por las Auditorías Externas y entes de fiscalización y control
5. Denuncia La Hoja Dorada
6. Denuncia Presentación de Declaración y multa
7. Auditoría Operativa a la Dirección de Entidades Autorizadas
8. Auditoría a Propiedad, Mobiliario y Equipo
9. Auditoría Financiera Otros Pasivos
10. Seguimiento de acuerdo 2, artículo 4°, sesión 01-2011 del 03-01-2011 (Fiscalización de Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas)
11. Sobregiro de Recursos en la liquidación del Proyecto La Campiña
12. Ejecución de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna
13. Auditoría al Seguimiento a los Planes de Acción de las Autoevaluaciones de Control Interno y Gestión
14. Denuncia otorgamiento de bonos Proyecto La Zamorana
15. Seguimiento de Acuerdos emitidos por la Junta Directiva
16. Ejecución de planes de acción de Autoevaluaciones

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

17. Auditoría sobre el Sistema de Expedientes de Proyectos y Art 59

18. Auditoría sobre la administración de la Red de Datos Institucional

19. Auditoría sobre el funcionamiento del Sistema de Vivienda en las EA

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

Objetivo Específico 01.02.06 Atender las denuncias de terceros dentro de los 10 días

Indicador Responsable

01.02.06.01 Atender las denuncias de terceros dentro de los 10 días

Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	100.00	100.00

Logros De las denuncias interpuestas se atendieron en tiempo el 100% detallado a continuación:

1. Denuncia sobre construcción de vivienda con bono ordinario

2. Denuncia La Hoja Dorada

3. Denuncia Presentación de Declaración y multa
Sobregiro de Recursos en la liquidación del Proyecto La Campiña

4. Denuncia otorgamiento de bonos Proyecto La Zamorana

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

Objetivo Específico 01.02.08 Dar seguimiento a recomendaciones emitidas por la auditoría interna

Indicador Responsable

01.02.08.01 Dar seguimiento a recomendaciones emitidas por la auditoría interna

Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	100.00	100.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Logros	El 100% de las solicitudes de cambio en el Sistema de recomendaciones se encuentran al día.
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

Objetivo Específico 01.02.09 Asesorar a la Gerencia General y Junta Directiva

Indicador	Responsable		
01.02.09.01 Asesorar a la Gerencia General y Junta Directiva			
Período	Programado	Real	%
II 2018	75.00	100.00	100.00
Logros	El resultado de la Encuesta a los miembros de la Junta Directiva nombrada hasta mayo del 2018, fue 4 encuestas contestadas de las cuales 2 calificaron la satisfacción con respecto a la labor de la AI con un 100% y 2 la calificación con un 90%, para un promedio de satisfacción del 95%		
	Esta encuesta se realizó el 7 de mayo del 2018.		
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		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 01.03 Gerencia General **76.63 %**

Objetivo Específico 01.03.02 Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones de organos de fiscalización

Indicador			Responsable
01.03.02.01 Recomendaciones atendidas			Luis Ángel Montoya Mora
Período	Programado	Real	%
II 2018	75.00	34.74	46.32
Logros No se presenta ningún logro.			
Desviaciones Actualmente el sistema de Auditoria Interna reporta un total de 426, se posee 278 recomendaciones en estado INCUMPLIDO, 66 recomendaciones en proceso y 82 programadas			
Medidas La dependencia no indica las medidas correctivas para poder subsanar esta situación			

Objetivo Específico 01.03.03 Gestionar actividades para asegurar la continuidad del negocio

Indicador			Responsable
01.03.03.01 Proporción de las EA que operan fondos del FOSUVI que movilizan recursos del 3%			Luis Ángel Montoya Mora
Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	84.00	84.00
Logros De las 19 entidades que operan recursos del FOSUVI en términos de formalización en el transcurso del primer semestre, 8 canalizan al menos un 3% de los recursos cada una, lo cual representa una proporción del 42,1% (calculado como 8/19) que corresponde a un 84% de la meta la meta propuesta del 50%. Las 8 entidades autorizadas son: Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo, Banco de Costa Rica, Coocique R. L., Fundación para la Vivienda Costa Rica - Canadá, Coopenae R. L., Coopealianza R. L., Coopeservidores R. L. y Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda de Ahorro y Préstamo.			
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.			

01.03.03.02 Calificación cuantitativa normativa SUGEF Luis Ángel Montoya Mora

Período	Programado	Real	%
II 2018	1.75	1.00	175.00

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

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 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

01.03.03.03 Rentabilidad patrimonial Luis Ángel Montoya Mora

Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	238.00	100.00

Logros La rentabilidad patrimonial calculada como la relación entre la utilidad del periodo anualizada y el patrimonio promedio de los seis meses fue de 7,49%, muy superior a la meta propuesta de 3,15% (calculada como inflación del periodo anualizada más 2%), lo cual equivale a un 238% de la meta.

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

01.03.03.04 Plan de mejora sobre los trámites simplificados Luis Ángel Montoya Mora

Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	0.00	0.00

Logros

Desviaciones

Medidas

01.03.03.05 Ejecución Plan de trabajo Luis Ángel Montoya Mora

Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	54.10	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 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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

han venido atendiendo satisfactoriamente

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

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.	Rodolfo Mora Villalobos		
Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	100.00	100.00

Logros Durante el segundo trimestre del año, comprendido entre los meses de abril y junio, la Asesoría Legal cumplió las metas según el siguiente desglose de atención:
 1.- Atención de 130 abogados- notarios externos, a quien se les brindó el visto bueno de escrituras de formalización de bonos, segregaciones, cancelación de limitaciones, cancelación de hipotecas cedidas, entre otros.
 2- Emisión de 68oficios mediante los cuales esta Asesoría evacuó consultas y emitidos criterios sobre diversos temas relacionados con el Sistema de Vivienda, que nos realizaron los diferentes usuarios del BAHNVI.
 3. Atención de no menos de 5500 llamadas telefónicas internas y externas, mediante las cuales se evacuan consultas. 4. Atención de consultas mediante correos electrónicos, que para este trimestre fueron 2500 consultas.

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

01.04.01.02 Atender propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior Rodolfo Mora Villalobos

Período	Programado	Real	%
II 2018	100.00	100.00	100.00

Logros Para el cumplimiento de esta meta se requiere que la Junta Directiva o la Administración del BAHNVI, solicite a la Asesoría legal algún tipo de reforma.

Para este período no hubo solicitud

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

01.04.01.03 Atender juicios en que el BAHNVI figure como actor, demandado o tercero interesado. Rodolfo Mora Villalobos

Período	Programado	Real	%
		Pág.	9 / 18

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

II 2018	100.00	100.00	100.00
Logros	Durante este período se asistió a 8 audiencias, entre juicios y audiencias preliminares. 2. Se atendieron 12 juicios nuevos (contestación de demanda), 3. Se emitieron 30 oficios para atender requerimientos judiciales. 4.- Atención de 8 recursos de amparos. 5. Se emitieron 137 apersonamientos a juicios ejecutivos hipotecarios. 6. Atención y seguimiento de 52 juicios ordinarios iniciados en períodos anteriores.		
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		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

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	%	
II 2018	50.00	70.00	100.00	

Logros Se ha cumplido con el levantado de proceso de las dependencias:

1. Dirección Administrativa
2. Correcciones al entregable 1 del FOSUVI
3. Unidad de Comunicaciones (pendiente el envío a la Unidad para su aprobación final).
4. Unidad de Tesorería
5. Departamento Financiero Contable

Desviaciones Las limitaciones que se han presentado durante este proyecto son:

1. Poca disponibilidad de funcionarios del FOSUVI para la validación y aprobación de los documentos.
2. No extensión de la contratación de uno de los recursos del proyecto.
3. Falta de personal en el Departamento de TI que retrasa algunas revisiones de procedimientos vigentes.
4. Departamento Financiero Contable tuvo un mes de espera en sesiones de trabajo por falta de personal.

Medidas Como medida correctiva esta unidad presentará un replantamiento de fechas en el cronograma aprobado por Junta Directiva, así como propone el extendimiento del recurso que se encuentra por Servicios Profesionales

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		Magaly Logan Moya		
Período	Programado	Real	%	
II 2018	40.00	49.44	100.00	

Logros Esta unidad ha cumplido con la presentación de informes, a saber:

1. Se han realizado 6 seguimientos del Sistema de Información Gerencial
2. Se han comunicado 2 informes técnicos sobre el comportamiento del Indicador de Oportunidad
3. En el proceso de Planificación: se presentó el Cumplimiento del 31-12-2017, la actualización del POI 2018 y el Seguimiento a la planeación estratégica.
4. Se han presentado los reportes de Seguimiento de Recomendaciones de Órganos de fiscalización y control
5. Se han realizado dos seguimientos de los planes de Autoevaluación de la Gestión 2017.
6. Se realizó el seguimiento de los planes de mejora de la Autoevaluación del Control Interno 2017.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

7. Se realizó el Índice de Gestión de la Contraloría General de la República

8. Se realizó la actualización del Gobierno Corporativo

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

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma:	01.06 Oficialía de Cumplimiento			100.00 %
Objetivo Específico	01.06.01 Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos y demás lineamientos del Manual de Cumplimiento a la Ley 8204 a efecto de prevenir el uso indebido de los servicios que presta el Banco.			
Indicador				Responsable
01.06.01.01 Cumplimiento de Plan de Trabajo				Rita Solano Granados
Período	Programado	Real	%	
II 2018	42.00	52.39	100.00	
Logros	En el Plan de Trabajo, se incluye el detalle de las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de este plan.			
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			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 01.07 Unidad de Riesgos **100.00 %**

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 del plan anual de trabajo			Vilma Loria Ruiz
Período	Programado	Real	%
II 2018	35.00	44.00	100.00
Logros	Se superó la meta estimada para el periodo, reflejando el resultado la atención de la mayoría de las tareas programadas, relacionadas con el cumplimiento del SIG, revisiones y ejecuciones metodológicas y atención de comités de apoyo.		
Desviaciones	No se presentan desviaciones respecto al cumplimiento de la meta.		
Medidas	No se requieren medidas correctivas, por cuanto no se reportaron desviaciones con respecto a la meta.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 01.08 Unidad de Comunicaciones **93.87 %**

Objetivo Específico 01.08.01 Dotar al BANHVI de una imagen pública positiva como institución que pretende resolver el problema habitacional de las familias en pobreza y de clase media del país.

Indicador		Responsable	
01.08.01.02 Ejecución del Plan Anual de Comunicación 2018		Ronald Espinoza Avila	
Período	Programado	Real	%
II 2018	45.00	42.24	93.87
Logros	Se logra un avance el 42,24 % en la ejecución del Plan de Comunicación. Algunas de las tareas, como la realización de la campaña de publicidad, presentan avance bajo, dado que el principal desarrollo está programado para II Semestre.		
Desviaciones	No han existido desviaciones en la ejecución de esta meta.		
Medidas	No se han necesitado aplicar medidas correctivas durante el I Semestre del año.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 01.09 Depto. Tecnologías de Información **96.35 %**

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

Indicador	Responsable		
01.09.01.01 Porcentaje de Avance del Plan Táctico de TI	Marco Tulio Méndez Contreras		
Período	Programado	Real	%
II 2018	40.00	38.54	96.35

Logros Avance Esperado según Control POI = 40%

LOGROS:

El plan Táctico de TI alcanzó un 38.54% de ejecución de las actividades y metas definidas para el 2017. Se hace énfasis para el tema de logros, desviaciones y medidas correctivas, sobre aquellas actividades cuya fecha de finalización se estableció para Junio de 2018.

Muchas de las actividades cuya fecha de finalización se definió para abril 2018 o meses subsiguientes del período, pudieron iniciar y ya poseen un porcentaje de avance o de finalización superior a la meta del trimestre.

Item	Actividad/Proyecto
1.1.1.a	DTI - 2 Switches capa 3 24 puertos y Alta disponibilidad
1.3.1.a.	Soporte a Productos Oracle
1.3.1.b	Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5xNBD)
1.3.1.b.1	Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5xNBD) 2017
1.3.1.c	Soporte Aires Acondicionado Data Mate 3 Ton
1.3.1.d.	Soporte página web Institucional
1.3.1.e.	Servicio en la NUBE Share Point On Line (Sala JD)
1.3.1.g.	Licenciam Herramienta DELPHOS-SIG (UPI)
1.3.1.h.	Soporte a Equipos de Control Accesos DTI
1.3.1.i.	Soporte UPS marca Powertech Sala de Servidores
1.3.1.j.	Soporte Herramienta DELPHOS-SIG (UPI)
1.3.2.a	Soporte por Demanda según Incidente
1.3.2.b	Mejoras urgentes a sistemas en producción
1.4.1.a.	Renovación de Productos Microsoft.
1.4.1.b.	Renovación de productos Quest (2016, 2017)
1.4.1.d.	Ampliación Soporte SAN02 - EqualLogic PS4100
1.4.1.f.	Renovación de Herr.Digitalización (Vision 2020 web)
1.4.1.h.	Alquiler de 2 Licencias de Genexus
1.4.1.i.	Renovación Plataforma Wizdom RRHH
1.4.1.j.	Renovación de Licencia de Uso Software Riesgos Op.
1.4.1.l.	Licencia de Autocad
1.4.1.n.	Actualización y soporte Oracle Developer Suite
1.5.1	Soporte y Man. Sistemas desarrollados internamente.
1.5.2.a.	Soporte y Asistencia de Sistema de Recursos Humanos
1.5.2.c	Sistema INFOSIG
1.5.2.f.	Contrato Anual de Soporte Plataforma Microsoft
1.5.2.h.	Página web institucional - mejoras

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

- 1.5.2.i. Ajustes al APP Mi Bono en Línea
- 1.6. Otros Componentes o Servicios
- 1.7.a 6 Meses de Alquiler Centro de Procesamiento Alterno
- 1.7.b Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
- 2.1.1.d. Confección del Perfil Tecnológico Acuerdo SUGEF 14-17
- 2.1.1.e. Autoeval. TI - Acuerdos SUGEF 24-00 y SUGEF 14-17
- 2.2.a 5 Sesiones Ordinarias y 2 Extraordinarias
- 2.4.a. Atención 1er Auditoría Externa de TI 2017
- 2.4.b. Atención 2da Auditoría Externa de TI 2017
- 2.4.d. Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Interna.
- 2.4.e. Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Externa.
- 2.5.a. Formulación del POI y Presupuesto Ordinario Período 2019
- 2.5.b. Seguimiento del POI
- 2.5.c. Gestión de Riesgos de TI
- 2.5.d. Evaluación del Desempeño
- 2.5.e. Revisión y Actualización de Planes
- 2.5.f. Revisión y Actualización de Manuales
- 2.5.g. Revisión y Actualización de Metodologías
- 2.5.h. Revisión y Actualización de Modelos de Gestión
- 2.5.i. Revisión y Actualización de Instructivos
- 3.1.3. Desarrollo del Sist.Administración de Seg.Aplicaciones Oracle
- 3.3.1.a. Fase 1: Confección Caso de Negocio - Solución Integrada
- 3.3.1.b. Fase 2: Estudio de Mercado - Solución Integrada (SAGF)
- 3.3.2.a Ajustes del App Mi bono en Línea - LCCH
- 3.4.1. Servicios en la NUBE - Instalación del Office 365 E3
- 3.5.1.1 Definir Planes de Acción de oportunidades identificadas
- 3.5.1.2 Analizar necesidades para ejecución de Planes de Acción
- 3.5.1.3 Gestionar/Aprobar Recursos Ejecución de Planes de Acción
- 3.5.1.4 Actualizar Plan Táctico de TI con Planes de Acción Definidos
- 3.5.1.5 Evaluar Avance del PTA con Planes de Acción Definidos
- 3.5.2.a. Establecer Mecanismo de Seguimiento de los Proyectos
- 4.1. Renovación de Licencias Active Roles y Change Auditor
- 4.2.a. Renovación Lic MacAfee Vulnerability Manager

Desviaciones Tiempo:

Las siguientes actividades no finalizaron al 30 de junio de 2018, tal y como estaba proyectado:

- 1.3.1.b.1 Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5XNBD)
- 1.3.1.c. Soporte Aires Acondicionado Data Mate 3 Ton
- 1.3.1.j. Soporte Herramienta DELPHOS-SIG (UPI)
- 1.4.1.d. Ampliación Soporte SAN02 - EqualLogic PS4100
- 1.4.1.g. Renovación de Productos SolarWinds (ORION)
- 1.5.2.a. Soporte y Asistencia de Sistema de RRHH
- 1.5.2.f. Contrato Anual de Soporte Plataforma Microsoft
- 1.5.2.i. Ajustes al APP Mi Bono en Línea
- 1.7.b Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
- 3.3.2.a. Ajustes del App Mi bono en Línea
- 4.1. Renovación Licenc Active Roles y Chan Auditor
- 4.2.a. Renovación Lic MacAfee Vulnerability Manager

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Costo:

Las desviaciones de Costo que se presentaron en el período evaluado son las siguientes:

- 1.3.1.b Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5xNBD)
- 1.3.1.d. Soporte página web Institucional
- 1.4.1.j. Renovación de Licencia de Uso Software Riesgos Op
- 1.7.a Control de Pagos - 6 Meses de Alquiler CPA
- 2.2.a 5 Sesiones Ordinarias y 2 Extraordinarias
- 3.1.3. Desarrollo del Sistema Adm. Seguridad de Aplic. Oracle

(1) Dado el atraso del año 2017, la contratación se realizará mediante el presupuesto solicitado con la 1er Modificación Presupuestaria del DTI del 2018 (DTI-ME-0302-2017).

(2) Presupuesto estimado en los estudios de mercado fue mayor al Presupuesto ofertado por el Adjudicatario que al final se ejecutó. Además, al momento de hacer la compra, el fabricante se encontraba aplicando una política de descuentos adicional a los equipos adquiridos.

(3) En el mes de febrero de 2018, se cobraron USD 1,500.00 dolares de menos por parte de ADN por fallo en la línea de comunicación al CPA.

(4) El Contrato del Asesor Externo del Comité de TI finalizó en el mes de marzo de 2018 y el monto presentado fue lo único que cobró a junio 2018.

Medidas

Medidas Correctivas por Desviaciones de Tiempo:

- 1.3.1.b.1 Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5XNBD)
- 1.3.1.c. Soporte Aires Acondicionado Data Mate 3 Ton
- 1.3.1.j. Soporte Herramienta DELPHOS-SIG (UPI)
- 1.4.1.d. Ampliación Soporte SAN02 - EqualLogic PS4100
- 1.4.1.g. Renovación de Productos SolarWinds (ORION)
- 1.5.2.a. Soporte y Asistencia de Sistema de RRHH
- 1.5.2.f. Contrato Anual de Soporte Plataforma Microsoft
- 1.5.2.i. Ajustes al APP Mi Bono en Línea
- 1.7.b Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
- 3.3.2.a. Ajustes del App Mi bono en Línea

Medidas Correctivas por Desviaciones de Tiempo:

- 4.1. Renovación de Active Roles y Change Auditor Se traslada la finalización de la tarea para julio de 2018.
- 4.2.a. Renovación Lic MacAfee Vulnerability Manager Se traslada la finalización de la tarea para julio de 2018.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Programa:	02. Programa Administración de Operaciones			71.70 %
Subprograma:	02.01 Dirección FOSUVI			95.67 %
Objetivo Específico	02.01.01 Procurar la eficiente 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				Larry Alvarado Ajún
Período	Programado	Real	%	
II 2018	5,351.00	5,569.00	100.00	
Logros	Acorde con lo proyectado. Meta impulsada principalmente por la formalización de casos que quedaron emitidos pendientes de formalizar al cierre del 2017. Al cierre de Junio 2018, se cuenta con 3.485 bonos emitidos pendientes de formalizar por ¢ 26,889,25 millones.			
Desviaciones	No aplica.			
Medidas	Se mantiene la evaluación constantemente el resultado de la meta y se el análisis del comportamiento de este indicador en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, para tratar de acelerar el proceso de emisión, formalización y pago de bonos.			
02.01.01.02 Cantidad de operaciones de bono - crédito clase media y media baja				Larry Alvarado Ajún
Período	Programado	Real	%	
II 2018	227.00	176.00	77.53	
Logros	Se logró incrementar en 144% la ejecución del primer trimestre, llegándose a pagar 176 operaciones con crédito.			
Desviaciones	Por tratarse de un tema de política crediticia de las Entidades es poco lo que puede hacer el Banco para incrementar la cantidad de operaciones de subsidio complementadas con un crédito.			
Medidas	Al cierre de Junio 2018, se cuenta con 86 bonos emitidos pendientes de formalizar por ¢ 519,42 millones. Se cuenta con suficientes casos emitidos pendientes de formalizar, por lo que en las reuniones mensuales del Comité de Calidad se hará énfasis en la necesidad de acelerar el proceso de formalización de estas operaciones para el cierre del tercer trimestre.			
02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT				Larry Alvarado Ajún
Período	Programado	Real	%	
II 2018	467.00	564.00	100.00	

Pág. 19 / 27

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Logros	Acorde con lo presupuestado. Al cierre de Junio 2018, se cuenta con 384 bonos RAMT emitidos pendientes de formalizar por ¢ 2.278,34 millones.		
Desviaciones	No aplica.		
Medidas	Se continuará evaluando constantemente el resultado de la meta, así como el análisis y la necesidad de acelerar los procesos de formalización de los bonos emitidos pendientes de formalizar en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.		
02.01.01.04 Desembolsos presupuestario		Larry Alvarado Ajún	
Período	Programado	Real	%
II 2018	52,991,400,000.00	50,726,400,000.00	95.73
Logros	Acorde con lo programado. Se giraron ¢29,280.82 millones de bono ordinario, ¢20,773.62 millones de Artículo 59 y ¢671.95 millones de Bono Colectivo. La ejecución de ¢50,726.39 millones representa un incremento de 8.4% con respecto a la ejecución del mismo período del año anterior (¢46,814.75 millones).		
Desviaciones	La sub ejecución de 4% representa ¢2.265.0 millones, monto que se considera recuperable en el segundo semestre del año.		
Medidas	Se continuará con el análisis y la necesidad de acelerar los procesos de formalización de los bonos emitidos pendientes de formalizar, así como los desembolsos de proyectos tanto de Artículo 59 como de Bono Colectivo, en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.		
02.01.01.05 Comprometer sobre la base de emisión el total de ingresos al FOSUVI asignado para el trámite de Bonos Ordinarios		Larry Alvarado Ajún	
Período	Programado	Real	%
II 2018	39.00	50.40	100.00
Logros	Logros: Acorde con lo presupuestado. Muy buen desempeño de este indicador en el primer semestre del año, Se emitieron 4.778 bonos ordinarios con una inversión de ¢31,425.3 millones, superando en prácticamente ¢10 mil millones la ejecución del mismo período en el año anterior.		
Desviaciones	No aplica.		
Medidas	A pesar de que se lleva una buena ejecución, se mantiene la revisión y análisis de estos indicadores en las reuniones del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.		
Objetivo Específico	02.01.02 Fortalecer proceso de asignación de los recursos 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	Larry Alvarado Ajún		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

del FODESAF asignados para el trámite de proyectos del Artículo 59

Período	Programado	Real	%
II 2018	38.00	31.50	82.89

Logros Se logró comprometer recursos por ₡13,086.6 millones.
Al cierre del primer semestre se aprobaron los proyectos Cartagena Valle La Estrella, Los Lirios, Campo Claro, Tres y Tres, Kilometro 20, Pica, Reseda II, Chorotega, Pepillo, San Pablo, Josué, los Proyecto Indígenas Bribri-Talamanca DARQCO y Bribri-Talamanca SOMABACU, así como 140 casos individuales.

Desviaciones Se tiene una sub ejecución de 6.5 puntos porcentuales con respecto a lo programado, lo cual representa alrededor de ₡2.725 millones, cifras que disminuyen 1.5 PP y ₡609 millones respectivamente con respecto al primer trimestre del año.

Medidas Se lleva control del estado de los proyectos en el Dpto. Técnico del Banhvi y en las Entidades Autorizadas para tratar de acelerar el trámite de los mismos dentro de las posibilidades del Banco. En el Dpto. de Análisis y Control de estableció un día fijo por semana para la revisión de casos individuales de Artículo 59 y se aprobó trabajar tiempo extraordinario por este mismo concepto.

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.

Indicador	Responsable
02.01.04.01 Encuesta de satisfacción de los Beneficiarios Finales	Larry Alvarado Ajún

Período	Programado	Real	%
II 2018	95.00	95.00	100.00

Logros Se obtuvo un grado de 95% en la percepción general de mejora en cuanto a la Calidad de vida luego de recibir el bono

Desviaciones Encuesta realizada y resultados recibidos en Abril 2018. Debido a que la conformación de la Junta Directiva se atrasó, la presentación de resultados se realizará posteriormente, cuando la misma sea programada por JD.

Medidas No aplica.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 02.02 Depto. Analisis y Control **46.07 %**

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			Alexis Solano Montero	
Período	Programado	Real	%	
II 2018	60.00	1.00	1.67	

Logros En el primer semestre del 2018 se aprobaron dos casos que ingresaron en este año, los cuales se aprobaron en 49 o menos días hábiles.
Se debe aclarar que estos casos se tramitaron por priorización, debido a que existe un importante rezago en la revisión, análisis y presentación a Junta Directiva de casos individuales Artículo 59, producto de la falta de personal en el Dpto. de Análisis y Control.

Desviaciones Existe un rezago importante en la revisión, análisis y presentación a Junta Directiva de casos individuales Artículo 59, producto del problema de personal en el Dpto. de Análisis y Control. Este rezago provocó que en el primer semestre del año se revisaran prácticamente solo casos que ingresaron en el 2017.

Medidas A partir de Mayo 2018 se aprueba trabajar tiempo extraordinario para atender el rezago en la revisión, análisis y presentación de casos individuales Artículo 59. En julio 2018 se inicia la revisión de los expedientes que ingresaron en este año.

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			Alexis Solano Montero	
Período	Programado	Real	%	
II 2018	65.00	55.00	84.62	

Logros Once entidades de un total de 20 entidades activas lograron un Índice de Eficiencia igual o superior a 75. Cinco de las restantes 9 entidades tienen Índice superior a 70.

Desviaciones Para obtener la meta del primer semestre, establecida en un 65%, se requería que 13 de las entidades obtuvieran un Índice de 75, lo cual implica que faltó 2 entidades de lograr ese puntaje.

Medidas Uno de los factores que se evalúan y que tienen menor índice de evaluación es la presentación de casos a cobro, que tiene un promedio de 19 puntos de 30 posibles. En parte esta situación se debe a los lerdos procesos de obtención de los respectivos permisos de construcción en las diferentes municipalidades del país. No obstante, la necesidad de acelerar los procesos de formalización es un tema que se analiza y retoma mensualmente en las reuniones del Comité de Calidad.

02.02.02.02 Capacitar a las entidades autorizadas en referencia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes Alexis Solano Montero

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Período	Programado	Real	%
II 2018	60.00	0.00	0.00

Logros	Se solicitó la Mesa de Servicio 3803 a Tecnología de Información para generar de forma automática un informe mensual por cada analista de las Entidades Autorizadas, en el cual se detallarán las anomalías detectadas en el análisis de los expedientes, tanto de bonos ordinarios como de Artículo 59, con lo cual se lograría el propósito principal de capacitación al poder retroalimentar constantemente a los analistas para que tomen las medidas correctiva correspondientes y de esta forma lograr una mejora en los índices de eficiencia de las entidades.
Desviaciones	Está pendiente de implementar el proceso de retroalimentación automático a todos los analistas de las Entidades, es cual se espera implementar en los próximos meses. El Dpto. de Análisis y Control no cuenta con personal suficiente para dedicar parte del tiempo a otro tipo de capacitaciones para las Entidades.
Medidas	Dar seguimiento a la Mesa de Servicio solicitada al Dpto. de Tecnología de Información, para implementar lo más pronto posible el informe de retroalimentación con los analistas de las entidades.

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	Alexis Solano Montero

Período	Programado	Real	%
II 2018	2.00	1.16	58.00

Logros	Durante el primer semestre del 2018 se aprobaron 7.636 bonos ordinarios de los 5.978 expedientes presentados a revisión, lo cual representa una aprobación del 78.29% de los casos.
Desviaciones	La desviación es de -0,84 pp de conformidad con la Meta del indicador para el 1er Trimestre 2018 (2.00 pp.).
Medidas	Se mantiene el seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de Calidad y se espera implementar a partir del segundo semestre del 2018 el envío trimestral del informe de anomalías presentadas en la revisión de expedientes, tanto en forma general por Entidad Autorizada como por analista de cada entidad, para que se trabaje en los aspectos de mayor incidencia en el rechazo de los casos.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 02.03 Departamento Técnico **73.37 %**

Objetivo Específico 02.03.01 Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59, para proyectos, a las entidades autorizadas

Indicador	Responsable		
02.03.01.01 Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59, para proyectos, a las entidades autorizadas	Pamela Quirós Espinoza		
Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	27.00	54.00

Logros Se avalaron los siguientes proyectos previo al mes de mayo, que culminó el periodo de la Junta Directiva:

Financiamiento adicional para gastos de formalización La Viga	¢1.36 millones
Financiamiento adicional El Ocaso	¢13.31 millones
Financiamiento adicional Condominio Vertical San Martín	¢34.71 millones
Financiamiento adicional Gastos de Formalización Fátima	¢2.59 millones
Financiamiento adicional otras actividades Fátima	¢6.37 millones
Financiamiento adicional Gastos de Formalización El Cacao	¢0.29 millones
Financiamiento adicional Pólizas Santa Martha III	¢1.82 millones
Proyecto S-002 con retención Los Lirios	¢258.12 millones
Financiamiento adicional Condominio Vista Real para pólizas	¢2.31 millones
7 casos adicional Santa Luisa S-002 con retención	¢167.68 millones
45 casos Proyecto Indígena Bribri-Talamanca DARQCO S.A.	¢407.63 millones
Financiamiento adicional para Kilometraje proyecto Santa Luisa	¢7.65 millones
79 casos Territorio Indígena Bribri-Talamanca. SOMABACU	¢929.85 millones
Financiamiento adicional La Perla	¢98.42 millones
13 casos Llave en Mano proyecto Pica	¢186.41 millones
Financiamiento adicional Gastos de Formalización Fátima	¢1.52 millones
Financiamiento adicional Don Sergio	¢11.60 millones
Financiamiento Cartagena Valle La Estrella	¢1,754.19 millones
Reseda II Llave en Mano	¢551.46 millones
Campo Claro	¢2,449.41 millones
Tres y Tres	¢334.45 millones
Kilometro 20	¢1,109.36 millones
Chorotega	¢352.64 millones
Pepillo	¢110.38 millones
San Pablo	¢307.38 millones
Josué	¢1,011.14 millones

TOTAL ¢10,112.05 millones

Desviaciones Durante los meses de mayo y junio no se han tenido aprobaciones por el tema de Junta Directiva. Se realizaron varios informes que están pendientes de conocer por parte de la Junta Directiva.

Medidas Estamos a la espera de los nombramientos de la JD. El presupuesto solo se avala por parte de la JD.

02.03.01.02 Compromiso del 100% de presupuesto asignado al Pamela Quirós Espinoza

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

tramite de proyectos.

Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	24.30	48.60

Logros

De los proyectos ingresados en 2018

Mes de ingreso ID Nombre el Proyecto Estado

Enero 395 Punta de Riel Trámite en FOSUVI

Febrero 398 San Pablo Aprobado

Marzo 400 Campo Claro Aprobado

Marzo 401 Las Rosas de Pocosol (4to grupo) Trámite en FOSUVI

Abril 402 Parque Los Malinches Trámite en FOSUVI

Abril 404 Acosta Activa Trámite en FOSUVI

Mayo 405 La Campiña Trámite en FOSUVI

Mayo 406 Lotificación Las Marías Devuelto

Junio 407 Don Sergio II Trámite en DT

Junio 408 Alcalá Trámite en DT

Junio 409 La Esmeralda Trámite en DT

Total de proyectos ingresados 11

Cantidad de proyectos devueltos 1

Cantidad de proyectos en DT 3

Cantidad de proyectos en FOSUVI 5

Cantidad de proyectos aprobados 2

Porcentaje de proyectos aprobados 18,18%

Desviaciones

Proyectos con pendientes en las entidades autorizadas, que a la fecha no es posible dictaminarlos.

Medidas

Reuniones y coordinaciones con las entidades, para promover practicas de revisión de planos y presupuestos, y que no se ingrese información con anomalías.

Objetivo Especifico

02.03.02 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

02.03.01.02 Compromiso del 100% de presupuesto asignado al trámite de proyectos. Pamela Quirós Espinoza

Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	24.30	48.60

Logros

De los proyectos ingresados en 2018

Mes de ingreso ID Nombre el Proyecto Estado

Enero 395 Punta de Riel Trámite en FOSUVI

Febrero 398 San Pablo Aprobado

Marzo 400 Campo Claro Aprobado

Marzo 401 Las Rosas de Pocosol (4to grupo) Trámite en FOSUVI

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Abril	402	Parque Los Malinches	Trámite en FOSUVI
Abril	404	Acosta Activa	Trámite en FOSUVI
Mayo	405	La Campiña	Trámite en FOSUVI
Mayo	406	Lotificación Las Marias	Devuelto
Junio	407	Don Sergio II	Trámite en DT
Junio	408	Alcalá	Trámite en DT
Junio	409	La Esmeralda	Trámite en DT

Total de proyectos ingresados	11
Cantidad de proyectos devueltos	1
Cantidad de proyectos en DT	3
Cantidad de proyectos en FOSUVI	5
Cantidad de proyectos aprobados	2

Porcentaje de proyectos aprobados 18,18%

Desviaciones Proyectos con pendientes en las entidades autorizadas, que a la fecha no es posible dictaminarlos.

Medidas Reuniones y coordinaciones con las entidades, para promover practicas de revisión de planos y presupuestos, y que no se ingrese información con anomalías.

02.03.02.02 Garantía de la calidad sobre las especificaciones de planos, presupuesto y materiales en los proyectos del Artículo 59 Pamela Quirós Espinoza

Periodo	Programado	Real	%
II 2018	95.00	94.25	99.21

Logros En su mayoría los proyectos superan el porcentaje de calidad esperado. Tenemos dos casos con observaciones técnicas eléctricas y civiles, en que se están aplicando medidas correctoras.

Desviaciones	Nombre del Proyecto	Porcentaje de Calidad		
		Abril	Mayo	Junio
	Brisas de Nambí		89,85%	89,85% 90,23%
	Brisas de Tilarán	93,33%	93,33%	95,20%
	Caña Real	NI	98,00%	
	Condominio La Joya	94,98%	94,98%	94,98%
	Condominio San Martín	90,00%	FN	
	Condominio Vista Real	95,15%	95,15%	FN
	El Ocaso	DT	DT	DT
	El Rodeo	FN		
	Jardines del Río	FN		
	Juan Pablo II	FN		
	La Perla	DT	DT	94,05%
	Las Agujas	FN		
	Las Anas	FN		
	Las Brisas II	96,00%	97,00%	97,00%
	Linda Vista	98,00%	98,00%	98,00%
	Llanuras de Canaán	94,98%	94,98%	94,98%
	Riojalandia	94,40%	94,40%	91,83%

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Santa Luisa 94,63% 95,80% 93,93%

Sector 8 FN

Shikabá 98,58% 97,80% 96,78%

Tirrases I 90,00% 90,00% 90,00%

Tirrases II FN

Vistas del Miravalles 90,38% 90,38% FN

Promedio por mes de avance 93,87% 94,31% 94,58%

Promedio Total segundo trimestre 2018 94,25%

Siglas

NI = Proyecto sin orden de inicio

FN = Proyecto finalizado labores constructivas

DT = Proyecto detenido

Medidas

Seguimientos con las entidades autorizada. supervisión de campo

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Programa:	03. Programa Administración Financiera	96.13 %
Subprograma:	03.01 Dirección FONAVI	100.00 %

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

Indicador	Responsable
03.01.03.01 Rentabilidad en el proceso de intermediación	Tricia Hernandez Brenes

Período	Programado	Real	%
II 2018	1.00	1.00	100.00

Logros Mensualmente la tasa activa promedio de la cartera de crédito permite dar cobertura al el costo promedio de los recursos de intermediación (Recursos Captados + Costo de los Recursos Propios) y obtener un margen de intermediación positivo superior al 1%

Tasa activa promedio cartera de crédito abril 2018: 8.17%
Tasa activa promedio cartera de crédito mayo 2018: 8.35%
Tasa activa promedio cartera de crédito junio 2018: 8.21%

MENOS

Costo de los Recursos de Intermediación abril 2018: 6.09%
Costo de los Recursos de Intermediación mayo 2018: 5.95%
Costo de los Recursos de Intermediación junio 2018: 6.05%

RESULTADO:

Margen de Intermediación abril 2018 2.08%
Margen de Intermediación mayo 2018 2.40%
Margen de Intermediación junio 2018 2.16%

Desviaciones

Medidas

03.01.03.02 Normalidad financiera en los indicadores de liquidez de calce de plazo e ICL	Tricia Hernandez Brenes
--	-------------------------

Período	Programado	Real	%
II 2018	6.00	6.00	100.00

Logros Calce de plazos a 1 mes debe ser superior a 1.0 veces.
abril 6.18
mayo 1.99
junio 2.16

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Calce de plazos a 3 meses debe ser superior a 0.85 veces.

abril 1.59
mayo 1.49
junio 2.41

Indicador de Cobertura de Liquidez Diario para los próximos 30 días: para el periodo 2018 debe ser superior al 90%

abril 90%
mayo 90%
junio 90%

Desviaciones

Medidas

03.01.03.03 Ejecución del Plan de Trabajo

Tricia Hernandez Brenes

Periodo	Programado	Real	%
II 2018	50.00	50.00	100.00

Logros

Gestiones Institucionales:

Durante el segundo se presentó la evaluación de desempeño, se asistió a los comités respectivos, se continuo con el proceso de levantamiento y revisión de procedimientos, se cancelan los reportes en el sistema institucional SIG, se atendió el 50% del programa de desembolsos que permite cumplir con la meta de crecimiento de la cartera de crédito, se han realizado las liberaciones y levantamiento de gravámenes solicitados por las Entidades Deudoras.

Informes Internos:

Se preparó los informes de:

Informe de Crédito
Informe Gestión FONAVI
Informe Gestión Fideicomisos
Informe Seguimiento Liquidez
Informe Actualización y Seguimiento Proyecciones
Informe Mensual Captaciones
Informe Seguimiento Indicadores Financieros
Informe Ejecución Presupuestaria
Informe ALCO
Informe Brechas
Informe Flujo de Caja formato SUGEF
Informe mensual de las condiciones del MB (Suba y ventanilla electrónica BNV)
Informe Ministerio de Hacienda (captaciones)
Informe Gobierno Corporativo
Informe plazo original captado (EML)

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Informe Seguimiento y actualización de las proyecciones del Plan Estratégico Institucional

Informes mediante Ingresadores SUGEF - SUGEVAL

XML Pasivos

XML Crediticio

XML Garantías

XML Indicador Cobertura Liquidez

Prospecto de Inversión y remisión del prospecto de inversión

Informe sobre emisiones estandarizadas a la SUGEVAL

Desviaciones

Medidas

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 03.02 Departamento Financiero Contable **100.00 %**

Objetivo Específico 03.02.01 - Cumplir el Plan de Trabajo del DFC

Indicador			Responsable	
03.02.01.01 Cumplimiento Plan de Trabajo			Jose Pablo Durán Rodríguez	
Período	Programado	Real	%	
II 2018	35.00	41.69	100.00	
Logros				
Desviaciones				
Medidas				

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 03.03 Unidad de Tesorería y Custodia 85.00 %

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

Indicador			Responsable
03.03.01.01 Porcentaje del plan de trabajo			Ana Julia Fernandez Chavarria
Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	42.50	85.00
Logros			
Desviaciones			
Medidas			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Subprograma: 03.04 Departamento de Fideicomisos **99.52 %**

Objetivo Específico 03.04.07 Recuperar recursos por cancelación de operaciones de cartera de crédito a largo plazo

Indicador			Responsable
03.04.07.01 Recuperación de Operaciones Cartera Largo Plazo			Marcela Perez Valerín
Período	Programado	Real	%
II 2018	1.00	2.00	100.00
Logros	Se supera la meta establecida de recuperación de 1 Operación de Cartera de largo Plazo para el I semestre del año 2018 (establecida según fechas de vencimientos de las operaciones a nivel del sistema de vivienda), dado que se han cancelado a la fecha 2 casos, lo cual se debe a que un cliente canceló en forma anticipada (caso vencía hasta oct-18)		
Desviaciones	N/A		
Medidas	N/A		
03.04.07.02 Cumplimiento Plan de Trabajo			Marcela Perez Valerín
Período	Programado	Real	%
II 2018	50.00	49.72	99.44
Logros	Se logra un 49.72% del 50% programado para el II semestre del 2018, dado la no ejecución solamente de una meta (revisión informe cobro judicial a mar-18);pero se considera que el avance es satisfactorio.		
Desviaciones	No se ejecutó la actividad "3- Recepción, revisión y seguimiento de los Informes de Cobro Judicial de las operaciones de la cartera de crédito", debido a otras prioridades del departamento de fideicomisos.		
Medidas	Se programa la ejecución de la meta "Recepción, revisión y seguimiento de los Informes de Cobro Judicial de las operaciones de la cartera de crédito", para el III trimestre del año 2018.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Programa:	04. Programa Administración General	73.63 %
Subprograma:	04.01 Dirección Administrativa	73.63 %

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				Margoth Campos Barrantes
Período	Programado	Real	%	
II 2018	89.00	0.00	0.00	
Logros	Se ha venido trabajando junto con la administración Superior en el diseño del nuevo modelo de evaluación, el cual se encuentra desarrollado en un 80%, el mismo ha sido validado por varias jefaturas. En este momento se deben aplicar los ajustes a partir de las observaciones realizadas, para, posteriormente someterlo a la aprobación de la Junta y ponerlo en implementación.			
Desviaciones	Una de las unidades seleccionadas para la validación del modelo no lo hizo, lo que ocasionó un importante retraso pues estábamos esperando sus observaciones. Finalmente se tomó la decisión de continuar el proceso tomando en consideración únicamente las observaciones de las áreas que respondieron.			
Medidas	Hacer los ajustes al modelo a partir de las observaciones de las áreas que lo aplicaron, someter a aprobación de la Junta el Nuevo modelo, ponerlo en conocimiento del personal e implementarlo.			

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

Indicador				Responsable
04.01.03.01 Contrataciones formalizadas				Margoth Campos Barrantes
Período	Programado	Real	%	
II 2018	100.00	89.00	89.00	
Logros	Durante el primer semestre del año se han gestionado 100 solicitudes en el SICOP, consultando directamente en el sistema indica que la última contratación adjudicada es la número 89. Las restantes se encuentran en proceso			
Desviaciones	En realidad no hablaría de desviaciones, tomando en consideración que se trata de una herramienta nueva que ha conllevado un cuidadoso proceso de aprendizaje, lo que significa que ha tomado un poco más de tiempo que a lo que estábamos acostumbrados.			
Medidas	Continuar en el proceso de aprendizaje y dominio de la herramienta, especialmente con las áreas usuarias para lograr una mejor respuesta en tiempo y calidad. Esto se va a lograr en la medida en los usuarios se familiaricen más con la herramienta.			

04.01.03.02 Cumplimiento Plan de trabajo. Margoth Campos Barrantes

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Período	Programado	Real	%
II 2018	45.00	52.74	100.00
Logros			
Desviaciones			
Medidas			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2018

Fecha corte 30/06/2018

2018-07-27

Programa:	05. Programa Administración Superior de EA	64.00 %
Subprograma:	05.01 Dirección de Entidades Autorizadas	64.00 %

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 Plan de Trabajo	Eduardo Leon Cheng

Período	Programado	Real	%
II 2018	25.00	16.00	64.00

Logros Informes realizados durante el periodo:

NO. INFORME	ENTIDAD O UNIDAD	ESTUDIO
1. DSEA-IN-001-2018	Fundación CR-Canada	La Campiña
2. DSEA-IN-002-2018	Banco Popular	Proyectos Art. 59 y Bono Colectivo
3. DSEA-IN-003-2018	Coocique	Evaluación Garantías Cedidas
4. DSEA-IN-004-2018	Coocique	Recursos Fosuvi
5. DSEA-IN-005-2018	Coocique	Política Conozca su Cliente
6. DSEA-IN-006-2018	Coocique	Proyectos Art. 59 y Bono Colectivo
7. DSEA-IN-007-2018	Fundación CR-Canada	Política Conozca su Cliente
8. DSEA-IN-008-2018	Banco Cathay	Evaluación Garantías Cedidas
9. DSEA-IN-009-2018	Coope Caja	Evaluación Garantías Cedidas
10. DSEA-IN-0010-2018	Coope San Ramón	Recursos Fosuvi e investigación De Defensoría de los Habitantes
11. DSEA-IN-0011-2018	Scothiabank	Evaluación Garantías Cedidas
12. DSEA-IN-0012-2018	Mucap	Cálculo cuota del Fondo de Garantías
13. DSEA-IN-0013-2018	Mucap	Política Conozca a su cliente
14. DSEA-IN-0014-2018	Mucap	Garantías Cedidas
15. DSEA-IN20-0010-2018	Gerencia General	Cumplimiento de Recomendaciones órganos de fiscalización y control
16. DSEA-IN20-0040-2018	Gerencia General	Cumplimiento de Recomendaciones órganos de fiscalización y control

Desviaciones Durante este periodo no se pudo se dejó de realizar 9 informes, lo anterior por cuanto una Funcionaria estuvo incapacitada por 2 meses y hubo un atraso de 1 mes en la contratación de la plaza que estaba vacante de oficial 4. Actualmente el equipo se encuentra completo lo que se espera que en el próximo trimestre se logre con el cumplimiento del plan.

Medidas Actualmente se encuentran los 3 Supervisores incorporados a las labores, con lo que se espera atender lo programado en el plan, asimismo se realizará una solicitud a la Gerencia para aprobar una modificación en el plan de trabajo propuesto este año, por las razones indicadas de incapacidad y atraso en la contratación de personal.