

1 **BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**

2 **JUNTA DIRECTIVA**

3
4 **SESION EXTRAORDINARIA DEL 27 DE JUNIO DE 2013**

5
6 **ACTA Nº 44-2013**

7
8 Se inicia la sesión a las diecisiete horas en la sede del BANHVI, con la asistencia de los
9 siguientes Directores: Guido Alberto Monge Fernández, Presidente; Juan Enrique Muñoz
10 Giró, Oscar Saborío Saborío, Sol Salas Morales, Luis Fernando Salazar Alvarado y
11 Santiago Villalobos Garita.

12
13 Asisten también los siguientes funcionarios: Juan de Dios Rojas Cascante, Gerente
14 General a.i.; Jorge Madrigal Badilla, Subgerente Financiero; y David López Pacheco,
15 Secretario de Junta Directiva.

16
17 Ausentes con justificación: Alan Thompson Chacón, Vicepresidente; Rodolfo Hernández
18 Sibaja, Auditor Interno; y Rodolfo Mora Villalobos, Asesor Legal.

19 *****

20
21 **Asuntos conocidos en la presente sesión**

22
23 La Junta Directiva conoce el siguiente asunto en la presente sesión:
24 ÚNICO: Propuesta de política y objetivos de calidad.

25 *****

26
27 **ARTÍCULO ÚNICO: Propuesta de política y objetivos de calidad**

28
29 Se conoce el oficio GG-ME-0567-2013 del 25 de junio de 2013, mediante el cual, como
30 parte del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la
31 Norma ISO 9001:2008, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta
32 Directiva, una propuesta de la política y los objetivos de calidad que servirán como punto
33 de referencia para dirigir el Banco en esta materia. Dichos documentos se adjuntan a la
34 presente acta.

1
2 Para exponer los alcances de la citada propuesta y atender eventuales consultas de
3 carácter técnico sobre el tema, se incorporan a la sesión la licenciada Magaly Longan
4 Moya, jefe de la Unidad de Planificación Institucional, así como los licenciados Alberto
5 Navarro Barahona y Andrés Zamora, representantes de la empresa Deloitte & Touche.

6
7 Inicialmente, el licenciado Navarro Barahona se refiere a las definiciones técnicas de la
8 política y los objetivos de calidad, destacando que ambos conceptos se establecen para
9 proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización y determinan los efectos
10 deseados, ayudando a que la organización aplique sus recursos para alcanzar dichos
11 resultados.

12
13 Posteriormente, explica las características que según la norma ISO 9001:2008, deben
14 cumplir tanto la política como los objetivos de calidad; luego de lo cual, da lectura a la
15 propuesta de la Administración, y al respecto los señores Directores analizan primero la
16 recomendación de *política de calidad*, coincidiendo finalmente en que ésta es razonable y
17 se ajusta a los intereses de la institución, considerando que a pesar de que podría
18 argumentarse que la relación directa del Banco (por su naturaleza jurídica) es con las
19 entidades autorizadas, lo cierto es que la gestión institucional en materia de subsidios va
20 encaminada –en última instancia– a resolver el problema habitacional de las familias que
21 se postulan a un Bono Familiar de Vivienda y, consecuentemente, debe asumirse que
22 tanto las entidades autorizadas como los potenciales beneficiarios del Bono, son los
23 clientes del Banco.

24
25 Seguidamente y con respecto a la propuesta de *objetivos de calidad*, el licenciado
26 Navarro Barahona explica el fundamento y los alcances de cada objetivo, haciendo
27 énfasis en que durante la próxima etapa del proyecto, se tendrán que definir las
28 herramientas óptimas (indicadores) para medir cada objetivo, así como las actividades y
29 los plazos en que se pretenden alcanzar.

30
31 Más adelante y con base en la revisión que se lleva a cabo con respecto a cada objetivo
32 propuesto, los señores Directores realizan, en resumen, las siguientes observaciones. En
33 primera instancia, se concuerda en que al objetivo de reducir los tiempos de

1 procesamiento de trámites en un 10%, debe especificarse que ese porcentaje de
2 reducción es anual.

3
4 En segundo lugar, al amparo de la política dirigida a superar los estándares de eficiencia y
5 calidad, y valorando las responsabilidades sociales de la institución, se estima necesario
6 que dentro de los objetivos de calidad, se incluya el objetivo de mejorar sustancialmente
7 los parámetros para identificar y seleccionar los beneficiarios del Bono Familiar de
8 Vivienda.

9
10 En virtud de lo anterior, se resuelve acoger por ahora únicamente la propuesta de política
11 de calidad, y solicitar a la Administración que realice los cambios antes señalados a los
12 objetivos de calidad, debiendo someter a la aprobación de este órgano colegiado una
13 propuesta definitiva en una próxima sesión.

14
15 Posteriormente y a raíz de una observación de la licenciada Longan Moya, sobre la
16 conveniencia de delimitar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, particularmente
17 en cuanto a si conviene mantener el plan de abarcar toda la organización desde un inicio,
18 el Director Salazar Alvarado señala que con base en su experiencia en este tipo de
19 procesos y conforme lo señaló en la sesión del pasado 20 de junio, lo más recomendable
20 es iniciar con un proceso que, como el FONAVI, es controlable por parte de la institución;
21 sumado esto, a que es bien conocida la limitada capacidad operativa que actualmente
22 tiene el FOSUVI en su producción, y a que el Banco está a escasos diez meses de
23 cambiar sus autoridades, lo que podría restarle empuje a los esfuerzos que exige la
24 implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

25
26 De este criterio discrepan otros señores Directores, quienes advierten que desde el origen
27 de la solicitud de esta Junta Directiva para implementar el Sistema de Gestión de Calidad,
28 el interés estuvo enfocado en darle prioridad al macro-proceso del FOSUVI, considerando
29 para ello que en esta operación se concentra la labor más sustantiva y sensible del
30 Banco.

31
32 Además, se comenta que el proceso de implementación puede ser gradual y no implica
33 que la certificación se tenga que gestionar en los próximos meses, aunado esto a que una
34 vez iniciado el proceso, no hay motivo para que pueda ser afectado por un cambio de

1 autoridades, pues lo importante es que los administradores estén convencidos de la
2 importancia de darle seguimiento al proyecto hasta su completa finalización, con la
3 ventaja adicional de que hay dos miembros de esta Junta Directiva que seguirán
4 formando parte de este órgano colegiado y que podrán seguir velando por la
5 implementación de este Sistema.

6
7 Con respecto a esta discusión, el licenciado Navarro Barahona opina que si se decide
8 iniciar con un proceso controlado como el FONAVI, ciertamente se tendría la desventaja
9 de que se estaría posponiendo el proceso del FOSUVI, pero esto permitiría ir generando y
10 transfiriendo en la organización el cambio cultural que conlleva el proyecto, así como
11 avanzar en el tema de la administración y aprendizaje del sistema, particularmente en
12 cuanto a la publicación, control y seguimiento de los documentos.

13
14 Agrega que por otra parte, si se decidiera continuar con el proceso de estandarización a
15 nivel institucional, se estaría incorporando desde un inicio el proceso del FOSUVI, pero
16 naturalmente se tendría que asumir que la implementación del Sistema se realice en un
17 plazo de doce a dieciocho meses y, adicionalmente, requiera un mayor esfuerzo de parte
18 de la organización.

19
20 Finalmente, se concuerda en que este aspecto particular debe ser analizado y resuelto en
21 un plazo no mayor de 15 días, con el fin de confirmar o reorientar la labor que está
22 efectuando la Administración.

23
24 De esta forma, con base en el análisis realizado al informe de la Gerencia General, la
25 Junta Directiva toma el siguiente acuerdo:

26
27 **ACUERDO N°1:**

28 **Considerando:**

29 **Primero:** Que por medio del oficio GG-ME-0567-2013 del 25 de junio de 2013 y como
30 parte del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la
31 Norma ISO 9001:2008, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta
32 Directiva, una propuesta de la política y los objetivos de calidad que servirán como punto
33 de referencia para dirigir el Banco en esta materia.

34

Segundo: Que esta Junta Directiva no encuentra objeción en acoger la recomendación en cuanto a la Política de Calidad, pero se estima pertinente solicitar a la Administración que a la luz de las observaciones planteadas en la presente sesión, realice varios ajustes a la propuesta de Objetivos de Calidad, debiendo someter a la aprobación de este órgano colegiado una propuesta definitiva en una próxima sesión.

Por tanto, se acuerda:

1) Aprobar la siguiente:

Política de Calidad del Banco Hipotecario de la Vivienda

En el Banco Hipotecario de la Vivienda, como entidad de segundo piso, brindamos financiamiento para la vivienda con una clara orientación social, con altos estándares de calidad que nos permiten satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, de conformidad con las leyes, reglamentos y normas técnicas aplicables. Esto lo logramos a través de nuestro sistema de gestión de calidad, el mejoramiento continuo de los procesos y el desarrollo integral del personal.

2) Instruir a la Administración, para que con respecto a la propuesta de *Objetivos de Calidad*, realice los siguientes ajustes y someta a la aprobación de esta Junta Directiva una propuesta definitiva en el menor plazo posible:

a) En el objetivo de reducir los tiempos de procesamiento de trámites en un 10%, consigne explícitamente que ese porcentaje de reducción es anual.

b) En consonancia con la política dirigida a superar los estándares de calidad, y valorando las responsabilidades sociales de la institución, deberá incorporarse dentro de los objetivos de calidad, el objetivo de mejorar sustancialmente los parámetros para identificar y seleccionar los beneficiarios del Bono Familiar de Vivienda.

Acuerdo Unánime.-

Siendo las diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos, se levanta la sesión.
