

1 **BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**

2 **JUNTA DIRECTIVA**

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

5
6 **ACTA Nº 86-2013**

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; Alan Thompson
10 Chacón, Vicepresidente; Juan Enrique Muñoz Giró, Oscar Saborío Saborío, Sol Salas
11 Morales y Santiago Villalobos Garita.

12
13 Asisten también los siguientes funcionarios: Juan de Dios Rojas Cascante, Gerente
14 General a.i.; Rodolfo Hernández Sibaja, Auditor Interno; y David López Pacheco,
15 Secretario de Junta Directiva.

16
17 Ausente con justificación: Luis Fernando Salazar Alvarado, Director.

18 *****

19
20 **Asuntos conocidos en la presente sesión**

21
22 La Junta Directiva conoce el siguiente asunto en la presente sesión:

23 Único: Informe de avance sobre el proceso de implementación del Sistema Gestión de
24 Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008.

25 *****

26
27 **ARTÍCULO ÚNICO: Informe de avance sobre el proceso de implementación del**
28 **Sistema Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:**
29 **2008**

30
31 De conformidad con lo dispuesto por esta Junta Directiva en la sesión 81-2013 del pasado
32 11 de noviembre, se procede a conocer un informe de avance sobre la ejecución del plan
33 de trabajo para el acompañamiento y la implementación del Sistema de Gestión de
34 Calidad basado en la norma ISO 9001:2008; y para estos efectos se incorporan a la

sesión los licenciados Alberto Navarro Barahona y Andrés Zamora, representantes de la empresa Deloitte & Touche. Copia de las diapositivas utilizadas para la exposición del tema, se adjuntan a la presente acta.

Inicialmente, el licenciado Navarro Barahona repasa el cronograma de trabajo que contiene las actividades de cada una de las tres fases del proyecto (diagnóstico, diseño e implementación), así como las fechas de entrega de los respectivos documentos, destacando que al presente mes de noviembre se han concluido satisfactoriamente las dos primeras fases del plan de trabajo y actualmente se está ejecutando la etapa de revisión, elaboración y ajuste de los procedimientos de las diferentes áreas del Banco, cuyo avance es de aproximadamente un 80%.

Seguidamente, expone los resultados de la primera fase de diagnóstico que fue concluida en junio último, haciendo énfasis en los alcances del respectivo informe de diagnóstico, así como en la documentación de la secuencia e interacción de los procesos (mapeo de procesos) y el nivel de madurez actual del Sistema de Gestión de Calidad.

Más adelante y en relación con la segunda fase del proyecto –referida al diseño del Sistema de Gestión de Calidad y que fue concluida el pasado mes de agosto– el licenciado Navarro Barahona expone la política y los objetivos de calidad, lo mismo que los indicadores de gestión de los procesos y el contenido del Manual de Calidad Institucional.

Con respecto a los resultados expuestos, el licenciado Navarro Barahona atiende varias consultas de los señores Directores, y particularmente hace énfasis en que el trabajo realizado por la Ing. Akent Milar, en cuanto al desarrollo de los procesos de la Dirección FOSUVI, efectivamente fue utilizado y complementado durante la etapa de levantamiento de los procesos de esa Dirección.

Posteriormente y refiriéndose a la fase de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el licenciado Navarro Barahona comenta que se concluyó el levantamiento del Manual de Procedimientos con base en la norma ISO 9001, y se tiene un avance del 80% en las actividades correspondientes a la revisión y adecuación de los cerca de 600 procedimientos que tiene la institución, habiéndose finalizado esa labor en la Dirección

FOSUVI, el Departamento de Tecnologías de Información, la Dirección FONAVI y la Dirección Administrativa; y actualmente se está trabajando con los procedimientos de las unidades de apoyo a la Gerencia General (Unidad de Planificación Institucional, Asesoría Legal, Unidad de Comunicaciones, Oficialía de Cumplimiento y Unidad de Riesgos).

Sobre esto último, el licenciado Navarro Barahona toma nota de una solicitud del Director Thompson Chacón, en el sentido de darle una especial atención a la revisión y adecuación de los procedimientos y procesos de las citadas unidades de apoyo.

A continuación, presenta el detalle de las actividades que se estarán realizando entre los meses de diciembre y enero próximos, haciendo énfasis en la formación de los auditores internos que luego realizarán las auditorías de calidad, y sobre lo cual explica –atendiendo varias consultas de los señores Directores– la cantidad de auditores (alrededor de 15) y el perfil que deberían tener para llevar a cabo su labor.

Adicionalmente, se refiere a las labores relacionadas con la revisión de los resultados de la auditoría de calidad y el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas, las cuales –según afirma– se estarían concluyendo a inicios del próximo mes de febrero.

Por otra parte, deja constancia de que todos los documentos entregables que están contemplados en el plan de trabajo, cumplen con los estándares establecidos por esta Junta Directiva y por la respectiva norma.

Seguidamente y a raíz de una consulta del Director Thompson Chacón, en cuanto a si este proceso incluye a la Auditoría Interna, el licenciado Zamora explica que esa dependencia no está considerada dentro de las fases del proyecto, toda vez que el Sistema de Gestión de Calidad involucra únicamente las áreas sustantivas del negocio, mientras que la labor de la Auditoría Interna debe enfocarse a verificar, a posteriori, que la Administración esté cumpliendo adecuadamente con la implementación de dicho Sistema. Esto, sumado a que la Auditoría Interna debe aplicar el modelo de gestión de calidad establecido por la Contraloría General de la República.

En otro orden de cosas, se realizan varios comentarios sobre el cambio cultural que para la institución implica la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, coincidiendo

1 en la conveniencia de gestionar la certificación y las posteriores auditorías periódicas, de
2 tal forma que el esfuerzo por lograr un cambio sustantivo en la calidad de la gestión, no se
3 llegue a interrumpir y, por el contrario, se vaya fortaleciendo y consolidando.

4
5 Finalmente, la Junta Directiva da por conocida la información suministrada, solicitándole a
6 la Administración, dar un estricto seguimiento a este asunto e informar a este Órgano
7 Colegiado sobre cualquier situación que al respecto sea pertinente.

8 *****

9
10 Siendo las diecinueve horas, se levanta la sesión.

11 *****

12