

1 **BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**

2 **JUNTA DIRECTIVA**

3  
4 **SESION ORDINARIA DEL 06 DE ABRIL DE 2015**

5  
6 **ACTA Nº 18-2015**

7  
8 Se inicia la sesión a las diecisiete horas en la sede del BANHVI, con la asistencia de los  
9 siguientes Directores: Rosendo Pujol Mesalles, Presidente; Nicolás Murillo Rivas,  
10 Vicepresidente; Guillermo Alvarado Herrera, Dania Chavarría Núñez, Elena Quesada  
11 Serrano, Oscar Saborío Saborío y Alan Thompson Chacón.

12  
13 Asisten también los siguientes funcionarios: Luis Ángel Montoya Mora, Gerente General;  
14 Juan de Dios Rojas Cascante, Subgerente de Operaciones; Alexander Sandoval Loría,  
15 Subgerente Financiero; Zaida Agüero Salazar, funcionaria de la Auditoría Interna con  
16 recargo de las funciones del Auditor Interno; y David López Pacheco, Secretario de Junta  
17 Directiva.

18 \*\*\*\*\*

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

21  
22 La Junta Directiva conoce los siguientes asuntos en la presente sesión:

- 23  
24 1. Lectura y aprobación del acta de la sesión N°16-2015 del 26/03/2015.  
25 2. Solicitud para modificar las condiciones del crédito otorgado al Grupo Mutual Alajuela  
26 – La Vivienda de Ahorro y Préstamo.  
27 3. Informe sobre el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2012-2015, al 31 de  
28 diciembre de 2014.  
29 4. Informe sobre la evaluación de la satisfacción del cliente del FOSUVI.  
30 5. Informe sobre los resultados del diagnóstico del clima organizacional, correspondiente  
31 al año 2014.  
32 6. Informe sobre la actualización del Manual de Cumplimiento de la Ley 8204.  
33 7. Informe del Comité de Cumplimiento en relación con la Legitimación de Capitales, con  
34 corte a marzo de 2015.

8. Resultados de la evaluación del desempeño de los puestos de Auditor Interno y secretario de Junta Directiva, correspondiente al segundo semestre de 2014.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO PRIMERO: Lectura y aprobación del acta de la sesión N°16-2015 del 26/03/2015**

Se da lectura y luego se somete a la consideración de los presentes, el Acta N° 16-2015 correspondiente a la sesión extraordinaria celebrada por la Junta Directiva el 26 de marzo de 2015. No habiendo enmiendas a la misma, se aprueba por parte de los señores Directores, excepto por los Directores Quesada Serrano y Thompson Chacón, quienes justifican que no estuvieron presentes en dicha sesión.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitud para modificar las condiciones del crédito otorgado al Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo**

Se conoce el oficio GG-ME-0251-2015 del 06 de abril de 2015, por medio del cual, la Gerencia General remite y avala el informe SGF-ME-0024-2015/DFNV-ME-0142-2015 de la Subgerencia Financiera y la Dirección FONAVI, que contiene los resultados del estudio efectuado a la solicitud planteada por el Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, para modificar las condiciones del crédito aprobado a esa entidad por medio del acuerdo N° 1 de la sesión 57-2014 del 29 de setiembre de 2014. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

El señor Subgerente Financiero expone los alcances del citado informe, destacando que la solicitud de la entidad consiste en que se autorice transitoriamente la ampliación del plazo del pagaré institucional (contemplado como garantía temporal del crédito), o bien se acepte la pignoración de títulos a favor del BANHVI, de la cartera de esa entidad y de emisores del Sector Público, Ministerio de Hacienda o del Banco Central de Costa Rica, mientras la SUGEF se pronuncia sobre la consulta realizada por Grupo Mutual, en cuanto a si esa Superintendencia debe autorizar previamente la cesión de la cartera hipotecaria (contemplada como garantía definitiva del crédito), al amparo de lo establecido en el

artículo 27 de la Ley 7472 "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor".

Seguidamente, presenta los resultados del análisis efectuado a la referida solicitud del Grupo Mutual, concluyendo que con base en el análisis técnico y jurídico efectuado a la propuesta del Grupo Mutual y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del "Reglamento de los Programas de Crédito y Avals del Fondo Nacional para la Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda", se ha determinado que la modificación de la condición de la garantía del crédito aprobado a favor de esa Mutual, mediante la incorporación de títulos valores propiedad de la entidad y emitidos por emisores del sector público supervisados por la SUGEF, el Ministerio de Hacienda o el Banco Central de Costa Rica, a favor del BANHVI, permite mantener condiciones satisfactorias respecto de la calidad y cobertura de tales garantías, simplificando incluso algunos aspectos asociados a la remisión de información mensual tanto para el BANHVI como para la entidad deudora.

Consecuentemente, afirma que se recomienda aceptar la propuesta presentada por el Grupo Mutual en lo referente a la incorporación de títulos valores a la garantía del crédito de referencia, como parte de la garantía definitiva y en adición a la opción de cartera hipotecaria, de manera que no se establecería un plazo máximo para la aceptación de los títulos valores y quedaría a criterio de esa entidad su sustitución futura, pudiendo ser esta parcial o total.

Consultada al respecto, la licenciada Agüero Salazar señala que la propuesta de la Administración se ajusta cabalmente a las normas vigentes y por lo tanto no tiene ninguna observación sobre la recomendación planteada.

Finalmente, conocido el informe de la Dirección FONAVI y no habiendo objeciones de los señores Directores ni por parte de los funcionarios presentes, la Junta Directiva resuelve acoger la recomendación de la Administración y, en consecuencia, toma el siguiente acuerdo:

---

**ACUERDO N°1:****Considerando:**

**Primero:** Que mediante el acuerdo N°1 de la sesión 57-2014 del 29 de setiembre de 2014, esta Junta Directiva otorgó al Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo (en adelante Grupo Mutual), financiamiento de largo plazo por un monto de ₡4.400,0 millones y al amparo del *Programa de Crédito de Largo Plazo del FONAVI*.

**Segundo:** Que en dicha resolución y en materia de garantías, se establecieron las siguientes condiciones:

***“i. Garantías:***

*i.1- Garantía Temporal: Por un periodo máximo de seis meses, el crédito será respaldado con garantía fiduciaria; esto es, un Pagaré Institucional por una suma equivalente al 115% del monto desembolsado.*

*i.2- Garantía Definitiva: Operaciones de crédito hipotecario de primer grado, no constituidas con Bono Familiar de Vivienda, clasificadas en categorías de riesgo A1 y B1, según normativa SUGEF 1-05, por un monto equivalente al 110% del saldo garantizado y cedidas en garantía a favor del BANHVI mediante la respectiva inscripción en el Registro de la Propiedad.”*

**Tercero:** Que por medio del oficio SGF-ME-0024-2015/DFNV-ME-0142-2015 del 06 de abril de 2015 –el cual es avalado por la Gerencia General con la nota GG-ME-0251-2015, de esa misma fecha– la Subgerencia Financiera y la Dirección FONAVI presentan los resultados del estudio efectuado a la solicitud planteada por el Grupo Mutual mediante el escrito C-70-ST-15 del 26 de marzo de 2015, tendiente a que se autorice transitoriamente la ampliación del plazo del pagaré institucional (contemplado como garantía temporal del crédito), o bien se acepte la pignoración de títulos a favor del BANHVI, de la cartera de esa entidad y de emisores del Sector Público, Ministerio de Hacienda o del Banco Central de Costa Rica, mientras la Superintendencia General de Entidades Financieras se pronuncia sobre la consulta realizada por Grupo Mutual, en cuanto a si esa Superintendencia debe autorizar previamente la cesión de la cartera hipotecaria (contemplada como garantía definitiva del crédito), al amparo de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.

**Cuarto:** Que en el citado informe, la Subgerencia Financiera y la Dirección FONAVI señalan que con base en el análisis técnico y jurídico efectuado a la propuesta del Grupo Mutual y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del "Reglamento de los Programas de Crédito y Avals del Fondo Nacional para la Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda", se ha determinado que la modificación de la condición de la garantía del crédito aprobado a favor de esa Mutual, mediante la incorporación de títulos valores propiedad de la entidad y emitidos por emisores del sector público supervisados por la SUGEF, el Ministerio de Hacienda o el Banco Central de Costa Rica, a favor del BANHVI, permite mantener condiciones satisfactorias respecto de la calidad y cobertura de tales garantías, simplificando incluso algunos aspectos asociados a la remisión de información mensual tanto para el BANHVI como para la Entidad deudora.

Consecuentemente, ambas dependencias recomiendan aceptar la propuesta presentada por el Grupo Mutual en lo referente a la incorporación de títulos valores a la garantía del crédito de referencia, como parte de la garantía definitiva y en adición a la opción de cartera hipotecaria, de manera que no se establecería un plazo máximo para la aceptación de los títulos valores y quedaría a criterio de esa entidad su sustitución futura, pudiendo ser esta parcial o total.

**Quinto:** Que esta Junta Directiva no encuentra objeción en actuar de la forma que recomienda la Administración, en el tanto –según se ha documentado– esta opción se ajusta cabalmente a la normativa vigente y, a su vez, permitirá mantener condiciones satisfactorias respecto de la calidad y cobertura de la garantía del crédito de referencia.

**Por tanto, se acuerda:**

Modificar y adicionar el inciso i.2, punto 1), del acuerdo N° 1 de la sesión 57-2014, del 29 de setiembre de 2014, para que lo correspondiente a la garantía definitiva se lea de la siguiente forma:

**"i. Garantías:**

(...)

*i.2- Garantía Definitiva: Operaciones de crédito hipotecario de primer grado, no constituidas con Bono Familiar de Vivienda, clasificadas en categorías de riesgo A1 y B1, según normativa SUGEF 1-05, cedidas en garantía a favor del BANHVI mediante la*

respectiva inscripción en el Registro de la Propiedad, y/o títulos valores emitidos por el Gobierno de Costa Rica, el Banco Central de Costa Rica o una entidad pública supervisada por la SUGEF, pignorados a favor de BANHVI y custodiados en la Central de Valores. El monto global de las garantías otorgadas deberá alcanzar como mínimo el equivalente al 110% del saldo adeudado".

**Acuerdo Unánime y Firme.-**

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO TERCERO: Informe sobre el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2012-2015, al 31 de diciembre de 2014**

Se conoce el oficio CPEI-IN02-0002-2015 del 27 de marzo de 2015, mediante el cual, el Comité de Planeamiento Estratégico somete al conocimiento de esta Junta Directiva, el informe de seguimiento al Plan Estratégico Institucional 2012-2015 del BANHVI, con corte al 31 de diciembre de 2014, según fue conocido por dicho Comité en su sesión N° 02-2014 del 29 de setiembre de 2014. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

Para exponer los alcances del citado informe y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre el tema, se incorpora a la sesión la licenciada Magaly Longan Moya, jefe de la Unidad de Planificación institucional, quien inicialmente se refiere a los retos, los objetivos y las metas institucionales que se incluyeron en el citado Plan, así como la metodología que se aplicó para valorar el grado de cumplimiento de las metas.

Posteriormente, se refiere a los resultados obtenidos al cierre del segundo semestre de 2014, y sobre lo cual destaca que el cumplimiento global al pasado mes de diciembre fue de un 17% del 25% correspondiente al período 2014; cumplimiento que aunque es razonable para el período evaluado, ciertamente se ha visto afectado por varias metas que no han sido cumplidas a cabalidad por las dependencias responsables de su atención, tanto por razones internas de capacidad operativa, como por aspectos exógenos a la institución.

Por otra parte, la licenciada Longan Moya expone un resumen de las metas asociadas a las acciones y objetivos estratégicos, así como al grado de cumplimiento de dichas metas al pasado mes de diciembre, destacando aquellas que muestran algún grado de atraso en

1 su implementación y que ha venido valorando con especial interés el Comité de  
2 Planeamiento Estratégico, con el propósito de velar porque, en lo posible, sean  
3 efectivamente ejecutadas antes de que finalice el plazo del actual Plan Estratégico.

4  
5 Seguidamente, y a raíz de una consulta del Director Murillo Rivas sobre los esfuerzos que  
6 se están realizando para ejecutar las acciones rezagadas, la licenciada Longan Moya  
7 explica que estas acciones se han incluido en el Plan Operativo Institucional 2015 y se  
8 han reprogramado por parte de los responsables para que velen por su atención efectiva,  
9 excepto aquellas (como el proyecto de modernización del Sistema de Vivienda de T.I.)  
10 que de antemano se sabe que no se podrán ser concluidas en el presente año.

11  
12 Agrega el señor Gerente General, que la Gerencia General ha asumido directamente la  
13 conducción de las acciones para procurar el mayor cumplimiento de los objetivos  
14 contemplados en el Plan Estratégico vigente; lo mismo que ha iniciado las actividades  
15 tendientes a coordinar y elaborar el plan estratégico que implementará el Banco a partir  
16 del año 2016.

17  
18 Aclara también el señor Subgerente Financiero, que aunque se está realizando un  
19 esfuerzo para cumplir la mayoría de las metas relacionadas con el área financiera, la  
20 realidad es que se puede anticipar que algunas de ellas que en principio y dadas las  
21 actuales circunstancias del Banco, no serían ejecutadas en su totalidad, entre ellas, la  
22 implementación de cuatro nuevos productos de colocación y de captación de recursos, y  
23 la estrategia de cuatro iniciativas de fondeo avanzadas.

24  
25 En este sentido, el Director Alvarado Herrera señala que un tema medular de la actual  
26 estrategia del Banco, está relacionado con la elaboración de una propuesta de reforma a  
27 la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, pues en el tema de  
28 intermediación financiera es claro que no se puede pretender hacer cambios relevantes,  
29 sin que antes se realicen las reformas legales que le permitan al Banco ampliar su acción  
30 como intermediario financiero. Y en este sentido, llama la atención de la Administración,  
31 en cuanto al rezago que muestra la acción (E.1) dirigida a elaborar y proponer una  
32 reforma integral del marco legal del Banco.

33

Finalmente, la Junta Directiva da por conocida la información suministrada por el Comité de Planeamiento Estratégico, solicitándole a la Administración dar un oportuno y adecuado seguimiento a este asunto e informar a este órgano colegiado sobre cualquier situación que al respecto sea pertinente.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO CUARTO: Informe sobre la evaluación de la satisfacción del cliente del FOSUVI**

- Antes de conocer el presente tema, se retira de la sesión la licenciada Longan Moya.

Con fines informativos y de conformidad con lo establecido en el Plan Operativo Institucional 2014 y el Plan Estratégico Institucional 2012-2015, se procede a conocer el resultado de la encuesta denominada: "Satisfacción de los clientes finales del BANHVI", elaborada por la empresa CID Gallup de Costa Rica, adjunta el oficio GG-ME-0148-2015 de la Gerencia General, y cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción del cliente sobre los servicios que ofrece el BANHVI con respecto al otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda. Copia de las diapositivas utilizadas para la presentación del tema, se adjuntan a la presente acta.

Para estos efectos, se incorporan a la sesión la licenciada Martha Camacho Murillo, Directora del FOSUVI; así como los licenciados Randall Otárola Madrigal y Luis Roberto Haug Acuña, representantes de la empresa CID Gallup de Costa Rica.

Inicialmente, el licenciado Otárola Madrigal se refiere a los objetivos y los aspectos metodológicos de la encuesta efectuada, particularmente los relacionados con la población de interés, el tipo de estudio, el marco muestral, el esquema de muestreo y el tamaño de la muestra utilizada, destacando que el perfil de la muestra contempla 476 beneficiarios de todo el país con teléfono fijo, y quienes recibieron un Bono Familiar de Vivienda durante el año 2013.

Por otra parte, explica los aspectos sociodemográficos relacionados con el perfil de la muestra; luego de lo cual se refiere a los resultados de las consultas efectuadas sobre la situación previa a la obtención del Bono, al lugar de habitación de la familia y a la

1 comparación del ingreso familiar contra el monto del alquiler pagado; y con respecto a  
2 esto último se realizan varios comentarios en torno a la validez que dan estos resultados a  
3 los estudios que sirvieron de base para que esta Junta Directiva, en el año 2011, emitiera  
4 la directriz para propiciar el porte de los beneficiarios del Bono Familiar de Vivienda.

5  
6 Posteriormente, se analizan los resultados de las consultas relacionadas con los servicios  
7 de la comunidad, las oportunidades de trabajo en la comunidad, la institución donde la  
8 familia gestionó el Bono, la duración del trámite del subsidio y las veces que la familia  
9 aportó los documentos para su postulación; y al respecto el licenciado Otárola Madrigal  
10 comenta con los señores Directores, entre otros, los siguientes hallazgos:

11 a) Que se registra gran satisfacción de las personas con relación al Bono Familiar de  
12 Vivienda, tanto en el tiempo, el trámite y la vivienda obtenida, aunque no debe dejarse de  
13 lado el continuo mejoramiento de los procesos, sobre todo en aquellas áreas donde se  
14 registran calificaciones menores al promedio general.

15 b) Que hay varios aspectos que generan agrado entre los informantes, como por ejemplo:  
16 tener una vivienda propia con buenos acabados, el aporte a la calidad de vida que  
17 conlleva tener una casa propia, y la despreocupación por el pago mensual en el alquiler,  
18 sumado esto a que un grupo importante de los adultos de mayor edad vivía anteriormente  
19 en un tugurio

20 c) Que el tiempo y el vencimiento de los trámites es una traba importante que sienten los  
21 beneficiarios del Bono, en el tanto se percibe que muchos de los requisitos se vencen en  
22 las instituciones donde se gestiona el beneficio, además de la cantidad de veces que  
23 tienen que asistir y el tiempo que ello conlleva, lo que genera preocupación especialmente  
24 entre quienes tramitaron el Bono en una entidad pública y entre los residentes de  
25 Puntarenas y Guanacaste.

26 d) Que aunque la mayoría absoluta de entrevistados, posterior a la adjudicación del Bono  
27 indican que su condición de vida mejoró, es importante poner atención a las condiciones  
28 del entorno social de los beneficiarios, tanto en lo que se refiere a la existencia de  
29 servicios básicos como a las oportunidades laborales.

30  
31 Posteriormente y de conformidad con el amplio análisis que se lleva a cabo en torno a los  
32 resultados de la encuesta, los señores Directores concuerdan, en resumen, con las  
33 siguientes observaciones y requerimientos. En primer lugar, se distingue que aunque  
34 ciertamente los resultados del estudio de opinión son en general muy positivos, éstos

1 tienen el sesgo de que se basan en respuestas dadas por personas que en todos los  
2 casos han logrado resolver su problema habitacional con el Bono de Vivienda; y además  
3 se evalúa la gestión de la única institución que en el país otorga subsidios para vivienda.  
4 Y en esta dirección, se coincide en que sería conveniente que una siguiente encuesta  
5 incluya la opinión de personas a las que se les rechazó la solicitud de Bono Familiar de  
6 Vivienda.

7  
8 En segundo lugar y concordando en la conveniencia de valorar el conocimiento que tienen  
9 las familias sobre el rol del BANHVI en el otorgamiento de las soluciones de vivienda, el  
10 licenciado Haug Acuña ofrece a ampliar el presente estudio en este sentido, y para ello  
11 manifiesta que se volverá a llamar a los beneficiarios para consultarles si conocen la  
12 institución que les otorgó el Bono de Vivienda.

13  
14 En tercer lugar, se comenta que para una futura encuesta y con respecto al tema de los  
15 servicios que tiene la comunidad donde se ubica la vivienda, debería sustituirse la  
16 pregunta sobre el acceso a teléfono público (que actualmente no es relevante) por el  
17 acceso a tecnologías de información, tales como internet.

18  
19 En cuarto lugar, se concuerda en la pertinencia de aclarar con los entrevistados si los  
20 pagos realizados por el trámite del Bono Familiar de Vivienda, se refieren a sumas que  
21 legalmente corresponden al subsidio (avalúos, gastos de formalización, inspecciones,  
22 planos, etc.), o si se trata de montos efectuados a terceros sin fundamento legal.

23  
24 En quinto lugar, se comenta que en razón de que los trámites y condiciones de los  
25 beneficiarios de casos individuales son muy diferentes a los de proyectos de vivienda, en  
26 la siguiente encuesta debería separarse el criterio de quienes recibieron una vivienda en  
27 un proyecto habitacional (con el fin de valorar la percepción sobre aspectos que son  
28 relevantes en los proyectos de vivienda, tales como los servicios y las fuentes de empleo  
29 que ofrece la comunidad), así como la percepción de quienes tramitaron un Bono de  
30 forma individual y que debieron gestionarse todos los requisitos y trámites que eso  
31 implica.

32  
33 Finalmente, la Junta Directiva da por conocida la información suministrada,  
34 agradeciéndoles a los representantes de CID Gallup su asistencia a esta sesión y

solicitándole a la Administración dar un adecuado seguimiento a esta información y valorar las observaciones que al respecto se han planteado.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO QUINTO: Informe sobre los resultados del diagnóstico del clima organizacional, correspondiente al año 2014**

- Antes de conocer el presente tema, se retiran de la sesión los licenciados Otárola Madrigal, Haug Acuña y Camacho Murillo.

Se conoce el oficio GG-ME-0232-2015 del 26 de marzo de 2015, mediante el cual, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva, el *Informe de resultados del diagnóstico del clima organizacional*, correspondiente al año 2014, el cual se anexa a la nota DAD-ME-043-2015 de la Dirección Administrativa. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

Para exponer los alcances de citado informe y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre el tema, se incorpora a la sesión la licenciada Margot Campos Barrantes, Directora Administrativa, quien inicialmente hace un repaso de los objetivos que persigue esta medición del clima organizacional, así como la metodología que en este caso fue aplicada para realizar la evaluación por parte de los funcionarios, destacando sobre esto último, que la encuesta se efectuó el 18 de diciembre de 2014 a 118 funcionarios, y la elaboración, tabulación e interpretación de los cuestionarios, estuvo a cargo del Área de Recursos Humanos.

Seguidamente, procede a exponer –al tiempo que va a tendiendo consultas de los señores Directores– los factores evaluados por el personal de cada unidad, así como los principales resultados que se obtuvieron con la encuesta, concluyendo que, en términos generales, se ha alcanzado una calificación global del 86% que se considera satisfactoria, superior al 85% alcanzado en el 2013, y aclara que el instrumento de medición aplicado en ambas ocasiones es idéntico, por lo que se pueden comparar los resultados generales de cada año, evidenciando las mejoras que se han dado en el ambiente laboral de la institución, como producto de los esfuerzos que en esta materia se han venido realizando.

Con particular énfasis, se realiza un análisis en torno a los datos del factor “oportunidad de hacer carrera profesional”, y sobre lo cual la licenciada Campos Barrantes explica que el resultado no es de extrañar, en virtud de la poca rotación del personal y de la limitada cantidad de funcionarios.

Adicionalmente, se revisan los resultados por rango de edad y por sexo, así como los factores con los resultados menos favorables en cada unidad administrativa, y al respecto se comenta, entre otras cosas, la necesidad de hacer un esfuerzo adicional para mejorar, con mayor énfasis, los canales de comunicación ascendente y descendente, la efectividad del entrenamiento, la cooperación entre las unidades administrativas y las condiciones de seguridad en el trabajo.

Posteriormente, la licenciada Campos Barrantes expone y atiende varias observaciones de los señores Directores, sobre los resultados de la pregunta abierta que se incluyó en formulario, sobre acciones para mejorar el clima institucional, así como a la percepción de los funcionarios sobre posibles problemas de discriminación y de acoso laboral o sexual.

Por otra parte y a solicitud de los señores Directores, la licenciada Campos Barrantes explica el procedimiento a seguir para atender las oportunidades de mejora que surgieron de esta medición, señalando que a partir de esta presentación a la Junta Directiva, se expondrán los resultados a cada unidad administrativa y se promoverán reuniones para generar propuestas de mejora, así como un plan de acción concreto con actividades que serán implementadas en los próximos meses y que incluye la conformación de una comisión institucional, no sólo para satisfacer los aspectos sujetos de crecimiento, sino también para asegurar que los factores mejor calificados se sigan manteniendo en los niveles alcanzados.

Finalmente, la Junta Directiva da por conocido el informe de la Dirección Administrativa, solicitándole a la Administración dar un oportuno seguimiento a este tema e informar a este Órgano Colegiado sobre cualquier situación que al respecto sea pertinente.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO SEXTO: Informe sobre la actualización del Manual de Cumplimiento de la Ley 8204**

- Antes de conocer el presente tema, se retira de la sesión la licenciada Campos Barrantes.

Se conoce el oficio CC-IN03-004-2015 del 27 de marzo de 2015, mediante el cual, el Comité de Cumplimiento somete a la consideración de esta Junta Directiva, el informe sobre los resultados de la actualización del Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, según lo analizado y avalado por dicho Comité en su sesión N° 01-2015 del 18 de marzo de 2015. Dichos documentos se adjuntan a la presente acta.

Para exponer los alcances del referido informe y atender eventuales consultas de carácter técnico sobre éste y el siguiente tema, se incorpora a la sesión la licenciada Rita Solano Granados, Oficial de Cumplimiento de este Banco, quien inicialmente se refiere a los apartados del Manual que se están modificando en esta oportunidad, así como a los cambios que se proponen a las políticas y los procedimientos, lo mismo que al programa de capacitación; y sobre los cuales hace ver que se sustentan en recomendaciones de la Auditoría Interna y han sido previamente avalados por el Comité de Cumplimiento.

Adicionalmente, presenta los resultados de la revisión y actualización de la metodología para la clasificación de riesgo de los clientes, y sobre lo cual destaca que en esta ocasión se analizaron los factores de riesgo y las variables que compone cada uno de ellos. De esta forma y luego de exponer los citados factores de riesgo, concluye que en general no existen modificaciones en las variables que componen dicha metodología, salvo en el Factor Zona Geográfica en el caso de algunos cantones y en el Factor Producto específicamente en los Certificados de Depósito a Plazo Ajustable.

Sobre esto último, y atendiendo una inquietud del Director Presidente sobre la razonabilidad de que el BANHVI aplique el factor de riesgo de zona geográfica, la licenciada Solano Granados concuerda en que los pocos clientes del Banco están localizados en muy pocos cantones del país y la segmentación de cantones por zona geográfica tal vez no sea muy provechosa, pero la normativa no hace excepciones a

instituciones financieras que como el BANHVI tienen una naturaleza particular, y por tanto la Oficialía y el Comité de Cumplimiento han considerado que ésta es la forma más adecuada para atender el factor de riesgo de zona geográfica.

Por otra parte y a raíz de una inquietud del Director Murillo Rivas, sobre el tratamiento que le da a los recursos del FOSUVI que administran las entidades autorizadas para el desarrollo de los proyectos de vivienda, la licenciada Solano Granados explica que para los efectos de la Ley 8204, se tiene definido que los clientes del Banco son únicamente las entidades deudoras y los inversionistas, es decir, lo que se refiere a la labor de intermediación financiera del FONAVI. Y en este orden de ideas, explica que para el caso del FOSUVI, el control que se está implementando es que la entidad debe aplicarle la política Conozca a su Cliente a los desarrolladores de los proyectos de vivienda.

Finalmente, conocido el informe del Comité de Cumplimiento y no encontrándose objeciones al respecto, la Junta Directiva resuelve acoger la recomendación de dicho Comité y, en consecuencia, toma el siguiente acuerdo:

**ACUERDO N°2:**

**Considerando:**

**Primero:** Que mediante el oficio CC-IN03-004-2015 del 27 de marzo de 2015, el Comité de Cumplimiento somete a la consideración de esta Junta Directiva, el informe sobre los resultados de la actualización del Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, según lo analizado y avalado por dicho Comité en su sesión N° 01-2015 del 18 de marzo de 2015.

**Segundo:** Que conocido el antes citado informe y no encontrándose objeciones al respecto, lo procedente es acoger la recomendación del Comité de Cumplimiento, con el propósito de que las actualizaciones propuestas se implementen en forma inmediata.

**Por tanto, se acuerda:**

Aprobar la actualización anual del Manual de Cumplimiento de la Ley 8204, correspondiente al año 2015, de conformidad con el documento que se adjunta al oficio CC-IN03-004-2015 del Comité de Cumplimiento, y el cual se anexa al expediente del acta de la presente sesión.

---

**Acuerdo Unánime.-**

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO SÉTIMO: Informe del Comité de Cumplimiento en relación con la Legitimación de Capitales, con corte a marzo de 2015**

Se conoce el oficio CC-IN05-002-2015 del 19 de marzo de 2015, mediante el cual, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9, inciso e) del *Reglamento del Sistema Integral de Lavado de Dinero*, el Comité de Cumplimiento somete al conocimiento de esta Junta Directiva el informe anual sobre el desempeño del Oficial de Cumplimiento y las eventuales debilidades en la aplicación del Manual de Cumplimiento, correspondiente al período comprendido entre marzo de 2014 y febrero de 2015. Dicho documento se adjunta a la presente acta.

El Director Thompson Chacón, en su condición de presidente del Comité de Cumplimiento, procede a exponer los aspectos más relevantes del citado informe, refiriéndose inicialmente al desempeño de la Oficialía de Cumplimiento y sobre lo cual destaca que las labores encomendadas a esta Oficialía se han ejecutado de forma satisfactoria, en el tanto el plan de trabajo del período 2014 se cumplió en un 100% y al mes de febrero de 2015 muestra un avance del 17%.

Posteriormente y con respecto a la atención de debilidades determinadas en el cumplimiento de la Ley 8204, explica el Director Thompson Chacón que con base en los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Auditoría Externa, las áreas de gestión cumplen con lo establecido en la normativa vigente y su nivel de riesgo es aceptable.

Adicionalmente, comenta que el pasado mes de enero la Auditoría Interna presentó los resultados del estudio sobre el cumplimiento de la Ley 8204, emitiendo dos recomendaciones de las cuales, una se encuentra en proceso y la segunda está debidamente atendida.

Para concluir y con respecto al informe de la Oficialía sobre el cumplimiento de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento, explica que la verificación realizada evidenció que los lineamientos están siendo adecuadamente cumplidos, y la debilidad que

se detectó en el informe correspondiente al segundo semestre de 2014 –relacionada con una certificación de antecedentes penales que se encontraba vencida al momento de ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de personal– se ha hecho del conocimiento de la Gerencia General para que se tomen las medidas correspondientes.

Finalmente, la Junta Directiva da por conocido el citado informe del Comité de Cumplimiento.

\*\*\*\*\*

**ARTÍCULO OCTAVO: Resultados de la evaluación del desempeño de los puestos de Auditor Interno y secretario de Junta Directiva, correspondiente al segundo semestre de 2014**

- Antes de conocer el presente tema, se retira de la sesión la licenciada Solano Granados.

Se conoce el oficio GG-ME-0248-2015 del 30 de marzo de 2015, mediante el cual, atendiendo lo dispuesto por esta Junta Directiva en el acuerdo N° 9 de la sesión 12-2015 del pasado 09 de marzo, la Gerencia General remite los resultados de la aplicación de la evaluación del desempeño correspondiente al segundo semestre de 2014, aplicada a los funcionarios que ocupan los puestos de Auditor Interno y Secretario de Junta Directiva.

Conocido el citado informe y no habiendo observaciones al respecto, los señores Directores resuelven avalar la calificación del desempeño obtenida por cada una de los citados funcionarios y remitir a la Dirección Administrativa la matriz de calificación resultante, para que sea incorporada al respectivo expediente administrativo.

En consecuencia, la Junta Directiva toma el siguiente acuerdo:

**ACUERDO N°3:**

**Considerando:**

**Primero:** Que en los acuerdos N°3 de la sesión 17-2004 del 22/03/2004, N°1 de la sesión 20-2004 del 12/04/2004, N°2 de la sesión 10-2010 del 03/02/2010 y N°2 de la sesión 15-2010 del 22/02/2010, se establecen los instrumentos y el procedimiento para evaluar el

desempeño de los puestos de Gerente General, Subgerente de Operaciones, Subgerente Financiero, Auditor Interno y Secretario de Junta Directiva.

**Segundo:** Que conforme lo establecido en dichos instrumentos y según lo resuelto por esta Junta Directiva en el acuerdo N° 9 de la sesión 12-2015 del 09 de marzo de 2015, se ha procedido a evaluar el desempeño de los funcionarios que han ocupado los puestos de Auditor Interno y Secretario de Junta Directiva, durante el segundo semestre del año 2014.

**Tercero:** Que las evaluaciones realizadas se han trasladado a la Gerencia General, para los efectos de incorporar los otros aspectos que en su conjunto suman el 100% de la evaluación y así contar con las matrices correspondientes a la calificación obtenida por cada servidor.

**Cuarto:** Que por medio del oficio GG-ME-0248-2015 del 30 de marzo de 2015, la Gerencia General somete a la consideración de este Órgano Colegiado, las respectivas matrices con la calificación resultante para los citados funcionarios.

**Quinto:** Que habiéndose concluido el proceso de calificación, lo procedente es avalar los resultados que se detallan en el citado oficio de la Gerencia General, y remitirlos a la Dirección Administrativa, para que la matriz de calificación de cada servidor sea incorporada al respectivo expediente administrativo.

**Por tanto, se acuerda:**

**1)** Avalar el resultado de la evaluación del desempeño, correspondiente al segundo semestre de 2014, obtenido por el Auditor Interno y el Secretario de Junta Directiva, en los mismos términos indicados en las matrices de calificación que se adjuntan al oficio GG-ME-0248-2015 de la Gerencia General.

**2)** Trasládese dicho documento a la Dirección Administrativa, para que la matriz de calificación correspondiente a cada funcionario sea incorporada al respectivo expediente administrativo.

**Acuerdo Unánime.-**

\*\*\*\*\*

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

1

\*\*\*\*\*

2