

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2016

Unidad de Planificación Institucional
julio de 2016



Banco Hipotecario de la Vivienda
Viviendas que construyen esperanzas



ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Alcances.....	2
3. Resultados de la ejecución de metas.....	3
3.1. Cumplimiento general de las programas del POI 2016.....	3
3.2. Cumplimiento de metas del POI 2016.....	7
4. Conclusiones y recomendaciones.....	8
Anexo: Matrices de cumplimiento por programa y subprograma	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL I SEMESTRE 2016

1. 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 2016, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2014-2018 fue aprobado por la Contraloría General de la República en primera instancia DFOE-EC-0899 del 16 de diciembre del 2015.

Para ejecutar este seguimiento se dispone de la Metodología para la Formulación y Desarrollo de Planes Institucionales (MD-UPi-04) la cual establece, entre otros lineamientos, un 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.

2. ALCANCES

La revisión y evaluación del cumplimiento de avance del POI 2016 que se presenta en este informe, se realizó con corte al 30 de junio de 2016 y considera la ejecución de las metas programadas para iniciar a partir del primer semestre (del 01/01/2016 al 30/06/2016); por lo tanto, las metas programadas a partir del segundo semestre serán consideradas en el seguimiento correspondiente.

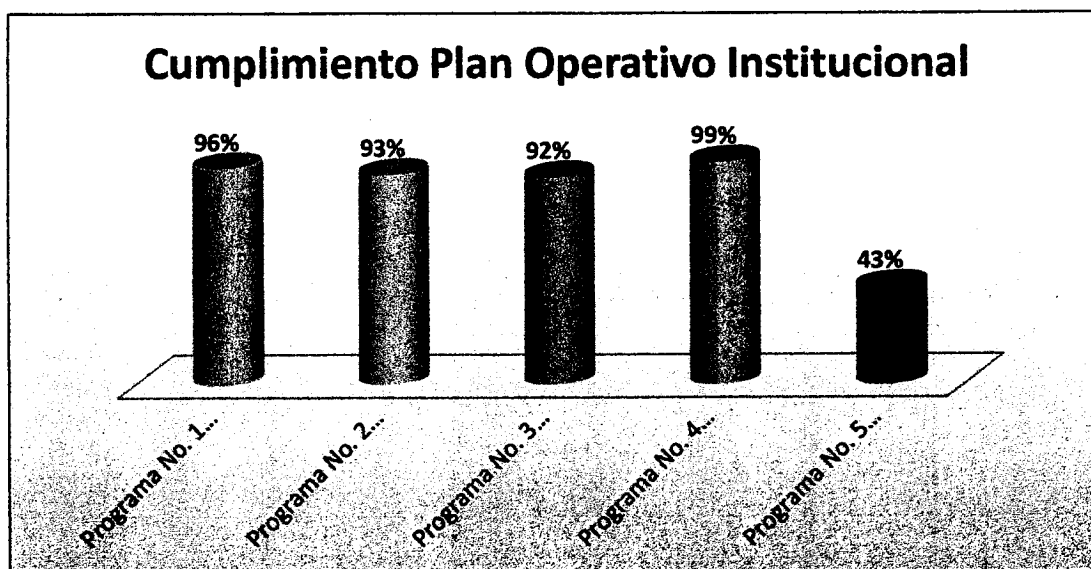


3. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE METAS

3.1. CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS PROGRAMAS DEL POI 2016

El Plan Operativo Institucional 2016 del Banco posee en total 56 metas distribuidas en los 5 programas presupuestarios. La evaluación al primer semestre contempló el avance de 42 metas cuya ejecución se encontraba programada entre el 01 de enero y el 30 de junio 2016; el resto serán evaluadas durante el II semestre del periodo.

El cumplimiento global fue de un 84% correspondiente al I semestre del año, el cual se considera de un rendimiento aceptable para este periodo de estudio. Dicho porcentaje está conformado por:



La ejecución de los programas de Administración Superior, Operaciones, Financiera y Administrativa es favorable, salvo el programa No. 5 Dirección Supervisión de Entidades el cual presenta una ejecución del 43%, afectando el cumplimiento global.

El detalle del cumplimiento de metas para cada programa y subprograma presupuestario se muestra en resumen en el cuadro siguiente:



Cuadro No. 1
Cumplimiento al I Semestre 2016

PROGRAMA	Grado cumplimiento	Indicadores
Programa No. 1 Administración Superior	96%	26
Subprograma No. 1: Secretaría de Junta Directiva	99%	4
Subprograma No. 2: Auditoría Interna	82%	2
Subprograma No. 3: Gerencia General	100%	10
Subprograma No. 4 Asesoría Legal	100%	3
Subprograma No. 5: Unidad de Planificación Institucional	100%	1
Subprograma No. 6: Unidad de Riesgos	84%	1
Subprograma No. 7: Oficialía de Cumplimiento	87%	2
Subprograma No. 8: Unidad de Comunicaciones	100%	2
Subprograma No. 9: Departamento de Tecnologías de Información	98%	1
Programa No. 2 Administración de Operaciones	93%	14
Subprograma No. 2: Dirección FOSUVI	95%	6
Subprograma No. 3: Depto. Análisis y Control	84%	5
Subprograma No. 4: Depto. Técnico	100%	3
Programa No. 3 Administración Financiera	92%	14
Subprograma No. 2: Dirección FONAVI	88%	4
Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable	83%	2
Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería	100%	1
Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos	96%	7
Programa No. 4 Administración General	99%	1
Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.	43%	1
Total	84%	56

Como se muestra en el cuadro anterior, la mayoría de dependencias posee una calificación > al 80%, el cual está compuesto por 22 metas al 100%, 14 con calificación > 80% y 6 menor a 79% las cuales se muestran a continuación:



Cuadro No. 2
Metas < 79% cumplimiento

Subprograma	Meta	% Cum.	Justificación
Auditoría Interna	1.1.1 Ejecución del Plan de Trabajo	68.92%	El rendimiento se debe a la reorganización de la Auditoría Interna; además ha sido necesario asignar a funcionarios de este despacho a cumplir ciertos requerimientos que por norma son obligatorios, dándosele prioridad a esta labor, por lo que el cumplimiento de las auditorías programadas no se ha logrado. Como medida correctiva en el II Semestre 2016, se reorganizarán los trabajos asignados para cumplirlos en el periodo que resta del año, adicionalmente se valora la posibilidad de contar con un funcionario adicional que apoye en la ejecución de algunos trabajos para cumplir a cabalidad con lo programado.
Depto. Análisis y Control	1.1.2 Capacitación a EA con > anomalías en la revisión de expedientes	29.26%	De las 18 entidades activas en el primer semestre del año, se capacitaron 5 entidades. Sin embargo, en 4 no se coordinaron las capacitaciones. Como medidas correctivas se comunicará a las entidades autorizadas periódicamente los principales errores que inciden en la aprobación de expedientes. Dándole seguimiento a los resultados de cada entidad, para determinar si el mecanismo utilizado incide positivamente en la presentación futura de casos.
Dirección FOSUVI	1.1.3 Compromiso del 100% de presupuesto asignado al trámite de proyectos y casos individuales art. 59	78.20%	El rendimiento se debe a que en el primer semestre del 2016 se propuso una meta del 46% el cual representa \$17,538.54 millones. Al corte de junio se aprobaron proyectos y casos individuales por \$13,714.07 millones, lo que implica que tenemos un rezago de \$3,824.47 millones con respecto a lo presupuestado. Como medida correctiva se dará seguimiento constante al proceso de trámite de proyectos de vivienda y casos individuales Art. 59, tanto a lo interno del FOSUVI como en las Entidades Autorizadas, para acelerar en la medida de lo posible la formulación de los expedientes y la respectiva presentación de los mismos a Junta Directiva para su análisis y aprobación.



Subprograma	Meta	% Cum.	Justificación
Dirección FONAVI	1.1.1 Financiamiento otorgado a EA	65%	El rendimiento se debe a que durante el segundo trimestre de 2016 se programó un desembolso de €8,000.00 millones, sin embargo, se ejecutaron desembolsos por un monto de €5,200 millones. Como medida correctiva la Dirección FONAVI continuará trabajando para activar el programa de crédito y evitar concentraciones de desembolsos durante el cuarto trimestre.
Dirección Supervisión de Entidades	1.1.1 Porcentaje de ejecución Plan de trabajo	42%	El bajo rendimiento se debe a que actualmente la Administración Superior no ha contratado a la Jefatura correspondiente, y la Jefatura a.i. asignada ha priorizado en otras actividades.
Depto. Financiero Contable	2.1.1 Levantamiento de requerimientos módulos: Costeo, conciliaciones, archivos XML y Sistema de Presupuestos	0%	El Depto. Financiero Contable indica que esto no va a ser atendido pues el proceso está siendo coordinado por la SGF en relación con el replanteamiento del SAGF (Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera) que contempla esos módulos. Por tanto, el DFC está a la espera de la comunicación de la SGF de acciones al respecto. El Módulo o Sistema de Presupuesto desde el año 2015, autorizado por la SGF, se separó del SAGF para trabajarse de manera independiente. Al 30-jun-2016, tanto DTI como DFC están a la espera de la valoración de la SGF y la determinación de acciones posteriores. Por tanto, de momento, el DFC no tiene actividades para ejecutar al respecto. Esta valoración de la propuesta de modificación al Sistema de Presupuesto, considera la posibilidad de su inclusión como parte del SAGF, por lo que se consideran ambas iniciativas y se plantea al cierre del año 2016 tener definida y aprobada a nivel superior cuál alternativa se va a utilizar.



3.2. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL PRIMER SEMESTRE 2016

Como parte de la planeación operativa 2016 y en concordancia con la programación de acciones y metas bajo la ejecutoria del BANHVI, en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2011-2015 se definieron indicadores de impacto cuyo avance se presenta en el siguiente cuadro No. 3; a saber:

Cuadro No. 3
Indicadores de Impacto

Indicador	Meta 2016	Resultado al 30-06-2016	% cumplimiento	Observaciones
N° de subsidios para vivienda otorgados	10.603	5.478	51.7%	Se alcanza el 51.7% de la meta anual en el primer semestre del 2016, se pagó la mayor cantidad de bonos en comparación con el primer semestre de los últimos 6 años; de los 5.478 bonos pagados 4.940 corresponden a bonos Ordinarios y 538 a casos de Artículo 59.
Compromiso del 100% del presupuesto asignado al trámite de bonos ordinarios	100%	¢30,885.8 millones	54%	Se alcanza un 54% de la meta anual en el primer semestre del año. Se comprometieron ¢30,885.8 millones de los ¢57,190.9 millones del presupuesto asignado para Bono Ordinario, lo cual representa un incremento del 28.7% con respecto a la colocación del primer semestre del año anterior (¢24,003.8 millones).
Compromiso del 100% de presupuesto asignado al trámite de proyectos y casos individuales Art. 59	100%	¢13,714.07 millones	78.20%	Se alcanza un 78.20% de la meta anual para el primer semestre del 2016 se aprobaron proyectos y casos individuales por ¢13,714.07 millones, lo que implica que tenemos un rezago de ¢3,824.47 millones con respecto a lo presupuestado, el monto total es de ¢17,538.54 millones.
Monto de colocación de crédito en las Entidades Autorizadas (en millones de colones)	¢16.500	¢5,200 millones	31%	Se alcanza un 31% de la meta anual colocando para el I trimestre un monto de ¢5,200 millones. La Dirección FONAVI continuará trabajando para activar el programa de crédito y evitar concentraciones de desembolsos durante el cuarto trimestre; sin embargo, esta situación se ha dado en los últimos años por lo que no se descarta para el periodo 2016.



4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Los resultados anteriores evidencian el avance logrado al 30 de junio 2016, fecha de corte de este informe, en el cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional 2016, el cual alcanza un cumplimiento semestral del 84%. Dicho porcentaje se considera aceptable para este periodo de estudio.
2. Para las metas con cumplimiento <80% las dependencias establecieron sus medidas correctivas para poder subsanar las debilidades en el II semestre del periodo; sin embargo,
3. La meta del Depto. Financiero Contable 2.1.1 relacionada con el Proyecto del Sistema de apoyo a la Gestión Financiera, indica que no va a ser atendida hasta cuando se reciban los lineamientos por la Administración Superior necesarios para realizar la actividad, por lo que se recomienda:

La Administración Superior debe establecer en el corto plazo la estrategia del abordaje del Proyecto del Sistema de apoyo a la Gestión Financiera y generar los lineamientos necesarios a las dependencias, vinculación a su desarrollo e implementación para iniciar con el proyecto en cuestión. No omito señalar que esta meta 2.1.1 del POI del Depto. Financiero Contable está vinculada también a las acciones P-6 y SC-15 de los planes de acción derivados en la Autoevaluación de la Gestión 2015.

4. Una vez aprobado este informe deberá someterse a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de este Banco y remitirse a la Contraloría General de la Republica.

Mlm/kab



ANEXO

MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016
Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Programa:	Programa #1. Dirección y Administración Superior	95.60 %
Subprograma:	Secretaría de Junta Directiva	99.30 %
Objetivo Específico	1.1. Brindar información confiable y oportuna en materia de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Banco.	

Indicador	Responsable								
1.1.1 Ejecución de tiempos en la comunicación interna de los acuerdos de JD.									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">Período</th> <th style="width: 25%;">Programado</th> <th style="width: 25%;">Real</th> <th style="width: 35%;">%</th> </tr> <tr> <td>II 2016</td> <td style="text-align: center;">2.00</td> <td style="text-align: center;">1.70</td> <td style="text-align: center;">117.65</td> </tr> </table>	Período	Programado	Real	%	II 2016	2.00	1.70	117.65	
Período	Programado	Real	%						
II 2016	2.00	1.70	117.65						
Logros	Se han mantenido actualizados los mecanismos de control necesarios para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales								
Desviaciones	No aplica								
Medidas	No aplica								

1.1.2 Ejecución de tiempos en la comunicación externa de los acuerdos de JD.									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">Período</th> <th style="width: 25%;">Programado</th> <th style="width: 25%;">Real</th> <th style="width: 35%;">%</th> </tr> <tr> <td>II 2016</td> <td style="text-align: center;">4.00</td> <td style="text-align: center;">2.60</td> <td style="text-align: center;">153.85</td> </tr> </table>	Período	Programado	Real	%	II 2016	4.00	2.60	153.85	
Período	Programado	Real	%						
II 2016	4.00	2.60	153.85						
Logros	Se han mantenido actualizados y en aplicación los mecanismos de control necesarios, para procurar el acatamiento efectivo y eficiente del objetivo								
Desviaciones	No aplica								
Medidas	No aplica								

1.1.3 Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo 2016									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">Período</th> <th style="width: 25%;">Programado</th> <th style="width: 25%;">Real</th> <th style="width: 35%;">%</th> </tr> <tr> <td>II 2016</td> <td style="text-align: center;">50.00</td> <td style="text-align: center;">50.00</td> <td style="text-align: center;">100.00</td> </tr> </table>	Período	Programado	Real	%	II 2016	50.00	50.00	100.00	
Período	Programado	Real	%						
II 2016	50.00	50.00	100.00						
Logros	Se han mantenido actualizados y en aplicación los mecanismos de control necesarios, para procurar el acatamiento efectivo y eficiente de la meta								

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

Objetivo Específico 1.2. Mejorar los mecanismos de control relacionados con el resguardo de los documentos que recibe y genera la Junta Directiva en sus sesiones

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.2.1 Digitalizar las actas y los expedientes de las 259 sesiones del periodo 2000 - 2002

Período	Programado	Real	%
II 2016	129.00	120.00	93.02

Logros Se han mantenido actualizados y en aplicación los mecanismos de control necesarios, para procurar el acatamiento efectivo y eficiente del objetivo

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

Subprograma: **Auditora Interna** **82.24 %**

Objetivo Específico 1.1 Capacidades operacionales elevan la eficacia y la eficiencia.

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.1.1 Ejecución del Plan de trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	50.00	34.46	68.92

Logros Se detalla a continuación los trabajos realizados en el I Seimestre 2016, tanto los finalizados como los que se encuentran en proceso de ejecución

TRABAJOS DEL PLAN ANUAL 2016:

1. Auditoría Operativa al manejo de Inversiones
2. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas con Cuenta General.
3. Auditoría a la administración de los fideicomisos por parte de las Entidades Autorizadas.
4. Auditoría al Seguimiento a los Planes de Acción de las Autoevaluaciones de Control Interno y Gestión
5. Auditoría al proceso presupuestario del Banco Hipotecario de la Vivienda.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

6. Auditoría sobre el plan de continuidad de las unidades operativas del Banco.

TRABAJOS ESPECIALES:

1. Ejecución presupuestaria del FOSUVI durante el año 2015.
2. Denuncia sobre el uso de vehículos
3. Denuncia del Proyecto El Verolís - Cañas.
4. Auditoría sobre el reglamento para la atención y seguimiento de proyectos financiados con recursos del fondo de subsidio para la vivienda
5. Auditoría sobre financiamiento adicional Proyecto Bajo Tejares.
6. Auditoría sobre el seguimiento a problemas de aguas residuales en el Proyecto El Verolís.
7. Informe sobre seguimiento a problemas de aguas residuales en el Proyecto Emmanuel Ajoy
8. Denuncia sobre el proyecto COBASUR

TRABAJOS EN PROCESO:

1. Auditoría a Propiedad, Mobiliario y Equipo
2. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-09
3. Denuncia sobre financiamientos al amparo del artículo 59, tramitados en COOPESANRAMÓN, R.L.
4. Auditoría sobre el Centro de Procesamiento Alterno

Desviaciones

Para el I semestre 2016 no se logró alcanzar la meta propuesta ya que dentro de la reorganización de la Auditoría Interna, ha sido necesario asignar a funcionarios de este despacho a cumplir ciertos requerimientos que por norma son obligatorios de tener, dándosele prioridad a esta labor, por lo que el cumplimiento de las auditorías programadas no se ha logrado.

Las auditorías que no se ejecutaron son las siguientes:

1. Auditoría Operativa a la Unidad de Riesgos
2. Auditoría Operativa al Departamento de Análisis y Control
3. Auditoría de Cumplimiento SUGEF 02-10 (Administración de Riesgo) y SEVRI
4. Auditoría Financiera de Ingresos y Gastos
5. Auditoría a la administración de Bienes Adquiridos
6. Auditoría Financiera a la partida de cuentas de orden
7. Auditoría Financiera a las cuentas por pagar y provisiones
8. Auditoría a la administración de la cartera de crédito
9. Auditoría a la contabilización de las transacciones relacionadas con el FONAVI
10. Auditoría de cumplimiento de la norma SUGEF 17-13 (Valoración del Riesgo de Liquidez)
11. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Disponibilidades
12. Auditoría del Sistema de Inventarios
13. Auditoría sobre el cumplimiento de la legislación en las Bases de datos del Banhvi

Medidas

Para el II Semestre 2016, se reorganizarán los trabajos asignados para cumplirlos en el periodo que resta del año, adicionalmente se valora la posibilidad de contar con un funcionario adicional que apoye en la ejecución de algunos trabajos para cumplir a cabalidad con lo programado.

1.1.2 Ejecución de auditorías en el tiempo programado

Período	Programado	Real	%
Pág. 3 / 28			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

II 2016	45.00	43.00	95.56
---------	-------	-------	-------

Logros Se logró ejecutar varios trabajos del II trimestre en el tiempo programado o incluso un poco menos, entre las cuales se detallan

1. Denuncia Proyecto El Verolís - Cañas
2. Denuncia sobre COBASUR
3. Auditoría Financiera Operativa al manejo de las Inversiones - Incluye Área de Inversiones
4. Auditoría Operativa a la contabilización de las transacciones relacionadas con Cuenta General
5. Ejecución presupuestaria del FOSUVI durante el año 2015.
6. Denuncia contra el trámite del Proyecto de las Rosas de Pocosol
7. Auditoría al proceso presupuestario del Banco Hipotecario de la Vivienda
8. Auditoría al Seguimiento a los Planes de Acción de las Autoevaluaciones de Control Interno y Gestión
9. Auditoría sobre sobre financiamiento adicional Proyecto Bajo Tejares.
10. Auditoría sobre el seguimiento a problemas de aguas residuales en el Proyecto El Verolís.

Desviaciones Existe el riesgo de que los estudios varíen un poco en cuanto al tiempo programado para ejecutarlo, en relación al tiempo real de ejecución, por los eventos que se puedan encontrar en el desarrollo del trabajo.

Esta situación se presentó en la siguiente auditoría

1. Informe sobre seguimiento a problemas de aguas residuales en el Proyecto Emmanuel Ajoy

Medidas Se seguirá mejorando la planeación de los trabajos a ejecutar y la supervisión en la ejecución de los mismos.

Subprograma: Gerencia General **100.00 %**

Objetivo Específico 1.1. Propiciar una distribución más equilibrada de recursos del FOSUVI para optimizar la movilización de recursos.

Indicador	Responsable
------------------	--------------------

1.1.1 Entidades autorizadas que operan fondos del FOSUVI que movilizan cada una un mínimo del 3% del total de los recursos.

Período	Programado	Real	%
II 2016	50.00	56.00	100.00

Logros De las 18 entidades que operan recursos del FOSUVI en términos de formalización en el transcurso del primer semestre, 10 canalizan al menos un 3% de los recursos cada una, lo cual representa una proporción del 55,6% (calculado como 10/18) que es superior a la meta propuesta del 50%.

Desviaciones No aplica

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas No aplica

Objetivo Específico 2.3. Gestionar la actividad financiera del Banco para garantizar una adecuada situación financiera

Indicador Responsable

2.3.1 Calificación cuantitativa según normativa SUGEF

Período	Programado	Real	%
II 2016	1.75	1.00	175.00

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 aplica

Medidas No aplica

Objetivo Específico 2.4. Gestionar la actividad financiera del Banco para garantizar una adecuada rentabilidad

Indicador Responsable

2.4.1 Rentabilidad patrimonial

Período	Programado	Real	%
II 2016	2.02	8.47	100.00

Logros La rentabilidad patrimonial anualizada calculada como la relación entre la utilidad neta del semestre anualizada y el patrimonio promedio de los seis meses fue de 8,47%, muy superior a la meta propuesta de 2,02% (calculada como inflación del semestre anualizada más 2%).

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

Subprograma: Asesoría Legal 100.00 %

Objetivo Específico 1.1 Brindar asesoría confiable y oportuna en materia legal tanto a clientes internos como externos del Banco.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Indicador		Responsable	
1.1.1 Atender las consultas verbales, escritas recibidas de clientes internos y externos del Banco.			
Período	Programado	Real	%
II 2016	100.00	100.00	100.00
Logros	Se atendio el 100% de las consultas recibidas		
Desviaciones	No aplica		
Medidas	No aplica		

Objetivo Especifico 1.2 Desarrollar las acciones necesarias para mantener actualizadas las leyes, reglamentos y normativa del SFNV

Indicador	Responsable		
1.2.1 Atender propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior			
Período	Programado	Real	%
II 2016	100.00	100.00	100.00
Logros	Se atendio el 100% de las consultas recibidas		
Desviaciones	No aplica		
Medidas	No aplica		

Objetivo Especifico 1.3 Garantizar representación legal en los juicios en los que el BANHVI figure como parte

Indicador			Responsable	
1.3.1 Atender juicios en que el BANHVI figure como actor, demandado o tercero interesado.				
Período	Programado	Real	%	
II 2016	100.00	100.00	100.00	
Logros	Se atendio el 100% de las consultas recibidas			

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

Subprograma: Unidad de Planificación Institucional 100.00 %

Objetivo Específico 1.1.1 Porcentaje Plan Anual de Trabajo

Indicador Responsable

1.1.1 Porcentaje Plan Anual de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	40.00	43.00	100.00

Logros Se cumplieron con los procesos:
 1. Seguimiento a los Planes de Acción de Autoevaluación del Control Interno
 2. Seguimiento a las recomendaciones de Órganos de Fiscalización

Actividades en proceso:

1. Formulación del Plan Operativo Institucional 2017

Desviaciones 1. Se reprogramo el proceso de Actualización del POI 2016 dado a que la Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2016-2019 por parte de la Junta Directiva se realizó en Mayo 2016. Cuenta con aprobación de la Gerencia General mediante GG-ME-0365-2016 del 13 de mayo del 2016.

Medidas 1. El proceso de Actualización del POI se ejecutará en el mes de Julio 2016.

Subprograma: Oficialía de Cumplimiento 87.23 %

Objetivo Específico 1.2. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento a efecto de prevenir el uso indebido de los servicios que presta el Banco.

Indicador Responsable

1.2.1. Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	47.00	41.00	87.23

Logros El avance del Plan de Trabajo al 30/06/2016, evidencia que de 42 actividades, 15 no han sido iniciadas, 20 se

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

encuentran en proceso y 7 han sido cumplidas al 100%. Estás últimas son:

1. Actualización del Manual de Cumplimiento incluye la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes y Metodología para la clasificación de riesgo de empleados.(OC-042-2016 del 30/05/2016)
2. Aplicación de la Política Conozca a su Empleado.(OC-IN09-045-2016 del 27/06/2016)
3. Elaboración del Informe de Comité de Cumplimiento relacionado con legitimación de capitales. (CC-IN02-002-2016 del 31/03/2016)
4. Presentación en la Intranet sobre: Diferencias entre la Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo.(Comunicado a los servidores mediante correo electrónico del 31/03/2016)
5. Presentación en la Intranet sobre: Resumen de responsabilidades de los servidores del BANHVI y Sanciones, dispuestas en el Manual de Cumplimiento (Comunicado a los servidores mediante correo electrónico del 25/04/2016)
6. Actualización del Sistema de Información Gerencial de la Oficialía de Cumplimiento. (Remitido mediante correo electrónico del 16/05/2016)
7. Atención de requerimientos de la Auditoría Externa (Preparación de información, entrevistas y revisión de informes). En enero y febrero se atendieron los requerimientos de información del Despacho Lara Eduarte para la evaluación del cumplimiento de la Ley 8204. El informe final fue presentado el 26/02/2016.

Desviaciones Al cierre del mes de junio se esperaba un avance del Plan de Trabajo de un 47%; sin embargo fue de un 41%; lo anterior obedece a que se esperaba en el mes de Junio realizar dos charlas de actualización de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento relacionadas con la política conozca a su cliente y conozca a su empleado; no obstante se trasladaron para julio toda vez que está pendiente la aprobación de dicho manual. Por otra parte a finales de este primer semestre se habían estimado solicitudes de requerimientos de la Auditoría Interna, sin embargo a la fecha no se ha realizado ninguno.

Medidas Las actividades de capacitación se reprograman para el mes de julio - Agosto 2016. En el caso de los requerimientos de información de la Auditoría Interna se esperarían que se realizaran en el II semestre toda vez que por normativa esa instancia debe realizar un informe anual sobre el cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa relacionada.

Subprograma: Unidad de Riesgos 84.44 %

Objetivo Específico 1.1 Ejecutar las actividades de gestión para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad de Riesgos.

Indicador	Responsable		
1.1.1 Ejecución del plan anual de trabajo			
Período	Programado	Real	%
II 2016	45.00	38.00	84.44
Logros	El avance de la meta se justifica en el cumplimiento del plan de trabajo anual de la Unidad de Riesgos, el cual		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

presenta un cumplimiento satisfactorio en la atención de tareas relacionadas con el seguimiento de riesgos financieros, incluyendo la elaboración y presentación de informes de seguimiento y revisión de metodologías. Por otra parte, se ha evidenciado un avance en el seguimiento de riesgos no financieros, específicamente en la realización de análisis con énfasis en los procesos del FOSUVI. Finalmente en las tareas de gestión administrativa, se ha dado cumplimiento al SIG y la atención de otros procesos institucionales que se ha realizado durante el primer trimestre del 2016.

Desviaciones En sesión No. 05-2016 del Comité de Riesgos, se solicitó la reprogramación de actividades del Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos, específicamente las relacionadas con el área de riesgos no financieros, en virtud de que se requería atención prioritaria al avance en el desarrollo del Plan de Continuidad de Negocio, tarea que ha estado apoyando de manera directa la Unidad de Riesgos y que tenía un plazo ya establecido de cumplimiento.

Debido a lo anterior, los esfuerzos operativos de la Unidad de Riesgos fueron destinados a esa labor, dejando reprogramadas las tareas de análisis de riesgos no financieros, los cuales sería retomados una vez atendido lo referente al Plan de Continuidad de Negocio. No obstante, a la fecha la situación no ha variado por lo que podría esperarse que esto continúe retrasando el avance de otras actividades del plan de trabajo de la Unidad de Riesgos.

Asimismo, la atención de nuevas actividades relacionadas con la revisión e implementación del Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operativo, cuya aplicación entró en vigencia en el 20 de mayo de 2016, ha requerido por parte del personal de la Unidad dedicación de tiempo adicional. Además, el cambio de funcionarios y el periodo de aprendizaje que requirió el nuevo personal, influyeron en la disponibilidad de tiempo del personal de más antigüedad, a pesar de que se hicieron las gestiones para minimizar los efectos.

Medidas Se hará una nueva revisión y replanteamiento del Plan de trabajo de la Unidad de Riesgos ante el Comité de Riesgos, la cual se espera presentar ante ese órgano colegiado en el mes de agosto 2016.

Subprograma: **Unidad de Comunicaciones** **100.00 %**

Objetivo Específico 1.1 Dotar al BANHVI de una imagen pública positiva como responsable de la distribución del subsidio

Indicador **Responsable**

1.1.2 Ejecución del Plan Anual de Comunicación

Periodo	Programado	Real	%
II 2016	50.00	62.00	100.00

Logros Los logros alcanzados durante el I semestre del año para el cumplimiento de esta meta se desglosan a continuación:

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

1. Se atendieron 1881 consultas por la página Web y redes sociales. De ellas 1872 se atendieron en 3 o menos días hábiles para un cumplimiento del 99.5%
2. Se logró la visita -en promedio - de 30.016 visitas mensuales al sitio Web. La meta prevista es de 20.000 visitas, es decir un total anual de 240.000, por lo que se lleva un 75% de cumplimiento.
3. Se preparó la campaña publicitaria, la cual ya tiene la aprobación de la Gerencia General para su ejecución durante el II Semestre del año. En total se lleva un 50% de cumplimiento de la meta.
4. Se impartieron 3 sesiones de capacitación de las 15 previstas. Un 20% de cumplimiento.
5. Se publicaron un 22 comunicados de prensa de los 40 previstos. Un 55% de cumplimiento.
6. Se realizaron 28 publicaciones en redes sociales sobre evolución en trámite, construcción y entrega de proyectos habitacionales de los 80 previstos. Un 55% de cumplimiento.
7. Se atendieron 24 consultas de la prensa. Todas ellas en 3 días hábiles o menos para un 100% de cumplimiento.
8. Se confeccionó un informe de proyectos de Ley de los 3 previstos en el año. Un 33% de cumplimiento.
9. Se produjo y publicó la Memoria Anual correspondiente al 2015, para un 100% de cumplimiento.
- 10 Se confeccionó y distribuyó un ejemplar del Boletín Interno BANHVINOTAS, de los tres previstos en el año. Un 33% de cumplimiento.

Desviaciones La única desviación presentada en la aplicación del plan de trabajo es una modificación a la fecha de aplicación de la campaña de publicidad que se estará desarrollando durante el II Semestre del año.

Medidas La medida correctiva que se estableció para el cumplimiento de esta meta es la variación en el cronograma de la ejecución de la campaña de publicidad, la cual se llevará a cabo durante el II Semestre del año.

Subprograma: Depto. de Tecnologías de Información **97.50 %**

Objetivo Específico 1.1 Desarrollar las actividades para Garantizar la Prestación de los Servicios Actuales y la Continuidad Operativa Institucional. (GCO)

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.1.1 Ejecución Plan Táctico

Período	Programado	Real	%
II 2016	40.00	39.00	97.50

Logros El plan Táctico de TI alcanzó un 39% de ejecución de las actividades y metas definidas para el 2016. Se hace énfasis para el tema de logros, desviaciones y medidas correctivas, sobre aquellas actividades cuya fecha de finalización se estableció para junio de 2016. Varias de las actividades cuya fecha de inicio y/o finalización se definió para julio 2016 o meses subsiguientes, pudieron iniciar y/o finalizar antes del tiempo proyectado.

De las macro actividades definidas para finalizar en junio de 2016, un 68% de ellas alcanzaron el 100% de ejecución, un 16% alcanzó entre un 40 y un 90% de ejecución y el 16% restante, alcanzó un nivel de ejecución menor al 40%.

Actividades terminadas:

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

- 1.2.1.cc Pago de Instalación y Configuración del Clúster en Operación
- 1.2.1.E. Sustitución de Unidad de Respaldo Institucional
- 1.3.1.b. Soporte a Productos Cisco (SmartCare 8X5XNBD)
- 1.3.1.d. Soporte página web Institucional
- 1.3.1.g. Soporte Herramienta DELPHOS-SIG (UPI)
- 1.4.1.g. Renovación de Productos SolarWinds
- 1.4.1.h. Renovación de Productos Aranda
- 1.4.1.i. Renovación MacAfee Vulnerability Manager
- 1.4.1.s. Oracle Internet Developer Suite (2015)
- 1.4.1.t. Herramienta de Auditoria IDEA
- 2.1.1. b.1. Confección del Perfil Tecnológico, Acuerdo SUGEF 14-09
- 2.1.3. Informe de Cierre Proyecto de NT Contraloría General
- 2.3. Atención al Oficio No. 18050 (DFOE-EC-0846) de la CGR
- 3.6.2.1 Definir los Proyectos Estratégicos de TI (Proyectos del Negocio)
- 3.6.2.2 Definir/Identificar los proyectos Técnicos y Operativos de TI
- 3.6.2.3 Definir el Modelo de Clasificación de Proyectos
- 3.6.2.4 Establecer la Prioridad de Implementación de los proyectos

Actividades en proceso

1.2.1.D	Adquisición de Nuevo Rack - Sala de Servidores	85.00%
1.3.1.a.	Soporte a Productos Oracle	57.00%
1.4.1.u.	Herramientas para Pistas de Auditoría	90.00%
1.4.1.n.	Licencia de AutoCAD	50.00%
2.1.1. b.2.	Autoevaluación de la Gestión de TI SUGEF 14-09 y 24-00	81.00%
2.1.1. b.3	Ejecución del Plan de Acción 1ra. Aud.Externa de TI 14-09.	45.00%
3.1.1.b.	Implementación del alcance Carga y visualización de AD BFV	41.00%
3.2.a.	Certificación de Nuevas Conexiones de Red	61.00%
3.2.b.	Levantamiento del Plano de Red de Cableado Estructurado	61.00%
3.4.1.	Actualización de la Central Telefónica	49.00%
3.5.	Digitalización de los Expedientes del Archivo del Primer Piso.	88.00%

Desviaciones

Tiempo: Las siguientes actividades no finalizaron al 30 de junio 2016, tal y como estaba proyectado.

1.1.1 Adquisición de Switches CPA-CPP (72.00%): El DTI inició el Proceso Administrativo de Compra mediante nota a la Gerencia General DTI-ME-054-2016 del 13-04-2016. El área de Proveeduría entregó la orden de compra al Proveedor el 28 de junio de 2016. Se está a la espera de que el Proveedor entregue los Productos solicitados en el mes de julio 2016.

1.4.1. u. Herramientas para Pistas de Auditoría (90.00%): La Proveeduría no otorgó la prórroga al Proveedor. El DTI remitió a la Proveeduría memorandos DTI-ME-039-2016, DTI-ME-116-2016 indicando el estado del Proyecto. Al corte de Junio, la Proveeduría coordinó una reunión con la empresa adjudicataria, para la entrega de un Plan de Acción cuyo objetivo es que el Proyecto se finalice en el mes de julio 2016.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

1.5.2 a. Soporte y Asistencia de Sistema de Rec.Humanos.(0.00%): El contrato de Soporte y Asistencia del Sistema de Recursos Humanos 2015-2016 debió ser firmado en junio del 2015. Sin embargo, por atrasos internos en el proceso de firmas, el mismo se firmó hasta el mes de noviembre del 2015. Por tal razón, se establece que el nuevo contrato 2016-2017 debe formalizarse a más tardar el 28 de noviembre del 2016.

1.6.h Equipo de Mobiliario y Oficina (30.00%) El DTI inició el proceso de esta adquisición en febrero de 2016. A finales de marzo 2016, la adquisición no dio inicio en la fecha planeada porque la Proveeduría indicó que no tenía proveedores que realizaran ese tipo de trabajos. A finales de mayo la Proveeduría solicitó que la tarea se atendiera mediante un proceso de contratación administrativa nuevo. El DTI procedió a iniciar ese nuevo proceso mediante memorando a la Gerencia General DTI-ME-117-2016 del 20 de junio de 2016. Por tal razón las fechas se replantean para la adquisición del componente a más tardar para el 20 de Setiembre de 2016.

2.1.2. Implementación Acuerdo SUGEF 12-10 (Ley 8204) 18.00% Previo al inicio del Proceso de Contratación Administrativa, se ejecutó un análisis del posible costo de la implementación. Esta valoración la envió el Proveedor al BAHVI hasta el mes de junio de 2016 y se remitió a la Oficialía de Cumplimiento para que solicite el trámite de contratación. Se proyecta que la Oficialía inicie el proceso en julio de 2016.

3.1.1.b.Implementación del alcance Carga y visualización de AD BFV (41.00%): Acorde con los informes de avance presentados mensualmente, el proyecto viene acumulando un atraso mensual progresivo. Para recuperar el tiempo de atraso, se estableció por el equipo de Trabajo (DTI-FOSUVI) la necesidad de un recurso adicional. El mismo fue solicitado a la Gerencia General y aprobado inicialmente por ese despacho. El 27 de junio se remitió nota a la Gerencia General comunicando la desviación de tiempo (DTI-ME-124-2016).

Costo: Las siguientes actividades tuvieron una desviación de costo favorable (+) o negativa (-).

1.2.1.E.Sust.Unidad de Respaldo Inst. \$ 1,885.40 Monto Estimado según estudio de mercado fue mayor al monto pagado por el bien o servicio recibido.

1.4.1.g Renovación de Productos SolarWinds \$ 4,770.00 Monto Estimado según estudio de mercado fue mayor al monto pagado por el bien o servicio recibido, por descuento de Proveedor.

1.4.1.s Oracle Internet Developer Suite \$ 848.56 Monto Estimado según estudio de mercado fue mayor al monto pagado por el bien o servicio recibido.

1.4.1.t. Herramienta de Auditoria IDEA \$ 100.00 Monto Estimado según estudio de mercado fue mayor al monto pagado por el bien o servicio recibido

Desviaciones de Alcance:

No se presentaron desviaciones de Alcance en los ítems analizados para el corte.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas

Para los ítems analizados que no finalizaron al 30 de junio de 2016, se plantean las siguientes medidas correctivas.

1.1.1 Adquisición de Switches CPA-CPP : Replantear la fecha de entrega de productos para el mes de julio de 2016.

1.4.1.u. Herramientas para Pistas de Auditoría: Hasta nuevo aviso de Proveeduría, continuar con la implementación del Proyecto.

1.5.2 a. Soporte y Asistencia de Sistema de Rec.Humanos.: Replanteamiento de fecha de formalización del Contrato a Noviembre 2016.

1.6.h Equipo de Mobiliario y Oficina: Replanteamiento de fecha de adquisición del componente a setiembre 2016

2.1.2. Implementación Acuerdo SUGEF 12-10 (Ley 8204): Replanteamiento de fecha de implementación a más tardar el 14 de Setiembre de 2016

3.1.1.b. Implementación del alcance Carga y visualización de AD BFV: Solicitar a la Gerencia General la contratación de un recurso adicional para la atención de este proyecto. Una vez contratado el recurso, ajustar el Plan de Trabajo y fechas respectivas.

Programa:	Programa #2 Dirección y Administración de Operaciones	92.98 %
Subprograma:	Dirección FOSUVI	94.55 %
Objetivo Específico	1.1 Procurar la eficiente y equitativa Asignación de los recursos del FOSUVI en apego a la LSFNV y el Reglamento de Operaciones, criterios de priorización establecido	

Indicador		Responsable	
1.1.1 Pago de Bonos Familiares de Vivienda.			
Período	Programado	Real	%
II 2016	4,786.00	5,478.00	100.00
Logros	Se logra superar la meta del primer semestre en un 14.5% y se alcanza el 51.7% de la meta anual En el primer semestre del 2016 se pagó la mayor cantidad de bonos en comparación con el primer semestre de los últimos 6 años; de los 53478 bonos pagados 4.940 corresponden a bonos Ordinarios y 538 a casos de Artículo 59.		
Desviaciones	No aplica.		

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas Se continuará dando seguimiento a los bonos emitidos pendientes de formalizar en la reuniones mensuales del Comité de Calidad, para asegurar que no se den rezagos en esta meta. Al cierre del primer semestre del 2016 se cuenta con 3754 bonos emitidos pendientes de formalizar y pagar.

1.1.2 Compromiso del 100% del presupuesto asignado al tramite de bonos ordinarios

Período	Programado	Real	%
II 2016	40.00	54.00	100.00

Logros En el primer semestre del año se comprometieron ¢30,885.8 millones de los ¢57,190.9 millones del presupuesto asignado para Bono Ordinario, lo cual representa un incremento del 28.7% con respecto a la colocación del primer semestre del año anterior (¢24,003.8 millones).

Desviaciones No aplica.

Medidas Se continuará dando seguimiento mensualmente a la ejecución presupuestaria de cada una de las entidades en las reuniones mensuales del Comité de Calidad, con el fin de evitar desviaciones y realizar redistribuciones presupuestarias si algunas entidades van quedando rezagadas y se considera que no van ha ejecutar la totalidad de los recursos asignados para trasladarlos a otras entidades.

1.1.3 Compromiso del 100% de presupuesto asignado al tramite de proyectos y casos individuales Art. 59

Período	Programado	Real	%
II 2016	46.00	35.97	78.20

Logros Se ha logrado incrementar la aprobación de proyectos y casos individuales Art. 59 durante el primer semestre del 2016 con respecto al primer trimestre de los dos años anteriores, pasando de ¢11,201.77 millones en el 2014 y ¢2,524.21 millones en 2015 a ¢13,714.07 millones en el primer semestre de este año.

Desviaciones Para el primer semestre del 2016 la meta del 46% representa ¢17,538.54 millones y se aprobaron proyectos y casos individuales por ¢13,714.07 millones, lo que implica que tenemos un rezago de ¢3,824.47 millones con respecto a lo presupuestado.

Medidas Se dará seguimiento constante al proceso de trámite de proyectos de vivienda y casos individuales Art. 59, tanto a lo interno del FOSUVI como en las Entidades Autorizadas, para acelerar en la medida de lo posible la formulación de los expedientes y la respectiva presentación de los mismos a Junta Directiva para su análisis y aprobación. Actualmente, se cuenta con 21 proyectos en trámite en el BANHVI por un monto aproximado de ¢20.324,86 millones.

1.1.4 Incremento de No. Bonos en el programa RAMT

Período	Programado	Real	%
		Pág. 14 / 28	

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

II 2016	358.00	478.00	100.00
---------	--------	--------	--------

Logros Se formalizan y pagan 478 bonos RAMT durante el primer semestre, lo cual representa 133.5% de la meta establecida para el primer semestre y un 61.0% de la meta anual, así como un incremento del 19.2% con respecto a la cantidad de bonos RAMT pagados en el primer semestre del año anterior.

Desviaciones No aplica.

Medidas No aplica. No obstante, se continuará dando seguimiento mensual al comportamiento de este indicador.

Subprograma: Depto. Analisis y Control **84.41 %**

Objetivo Especifico 1.1 Procurar una eficiente gestión de trámites y mejores formas de atención al cliente para asegurar al beneficiario del subsidio habitacional agilidad y simplicidad en la realización de los trámites.

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.1.1 Calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas

Período	Programado	Real	%
II 2016	80.00	76.70	95.88

Logros Cuatro entidades autorizadas superan el porcentaje el porcentaje de eficiencia meta (80%): Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, BAC San José, CoopeSanMarcos R. L. y CoopeSanRamón R. L.

Desviaciones Ocho entidades se encuentran en el rango entre 75% y 80%, y ocho entidades tienen índice menor a 75%. Uno de los factores que está afectando el índice de eficiencia es la presentación de casos a cobre, donde se tiene el inconveniente de que este indicador se ve afectado por el tiempo que tardan las municipalidades en otorgar los permisos de construcción.

Medidas Se realizarán comunicaciones a las entidades sobre los principales factores que afectan su eficiencia, dándole seguimiento en las reuniones mensuales del Comité de calidad.

1.1.2 Capacitación a EA con mayor anomalías en la revisión de expedientes

Período	Programado	Real	%
II 2016	95.00	27.80	29.26

Logros Se realizó la capacitación de grupo mutual, CoopeSanRmon, CoopeCaja, Banco Popular y CoopeUna en el primer semestre del año.

Desviaciones Se esperaba capacitar 9 entidades de 18 entidades activas en el primer semestre del año; sin embargo no se pudo coordinar la capacitación de 4 entidades.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas Se comunicara a las entidades autorizadas periódicamente los principales errores que inciden en la aprobación de expedientes. Dándole seguimiento a los resultados de cada entidad, para determinar si el mecanismo utilizado incide positivamente en la presentación futura de casos.

1.1.3 Aprobados o rechazados los expedientes en casos individuales Art. 59, según cronograma de Entidades Autorizadas

Periodo	Programado	Real	%
II 2016	90.00	99.70	100.00

Logros En el primer semestre del 2016 se recibieron 2.933 expedientes de Art. 59, de los cuales se aprobaron 2.087, se rechazaron 838 y quedando 8 expedientes pendientes de revisión.

Desviaciones No aplica.

Medidas Se continuará con el proceso de control, seguimiento y asignación de los expedientes de Art. 59 para tratar de mantener al día la revisión de los mismos.

1.1.4 Revisión de los expedientes en casos ordinarios programados por mes, según cronograma de las Entidades Autorizadas

Periodo	Programado	Real	%
II 2016	100.00	96.90	96.90

Logros En el primer semestre del 2016 se recibieron 7.050 expedientes de Bono Ordinario, de los cuales se aprobaron 5.535, se rechazaron 1.296 y quedando 219 expedientes pendientes de revisión.

Desviaciones Al cierre del primer semestre del 2016 quedaron 219 expedientes pendientes de revisar.

Medidas Resulta prácticamente imposible tramitar el muestreo y revisión del 100% de los expedientes remitidos por las entidades, máxime si se toma en consideración que las entidades tienen programado la entrega de expedientes

1.1.5 Medir satisfacción del cliente atendido en Admisibilidad.

Periodo	Programado	Real	%
II 2016	95.00	99.70	100.00

Logros En total se realizaron 445 encuestas con 5 ítems de consulta cada una para un total de 2225 respuestas, de las cuales se obtuvo 1538 respuestas positivas.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Desviaciones Se obtuvo 7 comentarios negativos principalmente por el espacio físico en la espera para ser atendido por la oficina de admisibilidad.

Medidas Resultados satisfactorios; sin embargo. Se debe considerar mejorar el espacio físico para la espera y atención de personas que realizan alguna gestión en el banco.

Subprograma: **Depto. Técnico** **99.98 %**

Objetivo Específico 1.1 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
-----------	-------------

1.1.1 Garantía de la calidad sobre las especificaciones técnicas (Planos y presupuesto) y materiales utilizados en los proyectos financiados al amparo del Artículo 59 de la LSFV

Período	Programado	Real	%
II 2016	95.00	94.94	99.94

Logros Según informes:

DF-DT-ME-0505-2016
DF-DT-ME-0454-2016
DF-DT-ME-0218-2016

Fecha de visita a proyectos con avance de obras	Fecha de reportes DT	Calidad promedio de proyectos visitados en el mes
Marzo	Abril	94,67%
abril	Mayo	95,32%
Mayo	Junio	94,82%
Promedio del II Trimestre		94,94%

Desviaciones En términos generales la desviación es mínima y se están adoptando las medidas correctoras en cada caso analizado.

Medidas En cada informe de proyecto, que no supere la calidad esperada de 95% se encuentran las medidas correctivas a aplicar en el sitio de la obra.

Se realiza el seguimiento con la entidad autorizada de los hallazgos de cada visita.
Se efectúan reuniones tripartitas, con la entidad autorizada, empresa constructora e inspección BANHVI, para mejorar detalles o acabados de obras.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Existen casos particulares, que en la ponderación de la calidad de las obras, el rubro de Orden, limpieza y disposición de desechos, no obtiene alta calificación, dado que es común en los proyectos de construcción que exista poca disposición de los residuos; lo cual es un punto a mejorar, y se les ha hecho hincapié a las entidades autorizadas.

Otro caso particular fue el proyecto Don Sergio, se encuentra en el proceso de cambio de proveedor de madera, por fallos en la calidad, es un proyecto que afecta la ponderación del trimestre en calidad, sin embargo ya se documentó el proceso por parte de la entidad y la inspección del BANHVI. Los fallos detectados ya se subsanaron, sin embargo la calificación se asigna al momento de la visita al sitio.

1.1.2 Verificación en forma aleatoria los requerimientos técnicos establecidos para la construcción de casos individuales ordinarios e individuales art. 59

Período	Programado	Real	%
II 2016	80.00	98.82	100.00

Logros Se supero el objetivo planteado del 80%, sobre los casos visitados a la fecha. Únicamente en dos casos no se logró determinar la calidad, uno de ellos se encuentra en proceso de informe, por lo que se considera en los casos visitados, pero no en la calidad promedio calculada.

Cantidad casos	Calidad
1	100,00%
2	100,00%
3	100,00%
4	97,12%
5	99,09%
6	100,00%
7	100,00%
8	100,00%
9	100,00%
10	97,69%
11	100,00%
12	93,75%
13	98,85%
14	100,00%
15	100,00%
16	100,00%
17	100,00%
18	100,00%
19	100,00%
20	100,00%
21	100,00%

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

22	100,00%
23	100,00%
24	94,00%
25	100,00%
26	100,00%
27	100,00%
28	100,00%
29	100,00%
30	100,00%
31	100,00%
32	95,71%
33	98,00%
34	100,00%
35	100,00%
36	100,00%
37	100,00%
38	100,00%
39	92,57%
40	100,00%
41	100,00%
42	92,57%
43	86,16%
44	100,00%
45	100,00%
46	100,00%
Calidad promedio 98,82%	

Adicionalmente se indica que para cada caso visitado, se supera individualmente la calidad del 80%.

Desviaciones

Medidas

Se recibió información pendiente de las entidades autorizadas.
Se realizó un plan de acción mensual para la atención de los casos con cada ingeniero.

1.1.3 Aprobados o rechazados los expedientes en proyectos,
según plazo establecido por normativa y cronograma de
Entidades Autorizadas

Período	Programado	Real	%
II 2016	100.00	100.00	100.00

Logros

-

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Desviaciones No aplica

Medidas No aplica

Programa:	Programa #3 Dirección y Administración Financiera	91.81 %
Subprograma:	Dirección FONAVI	88.25 %
Objetivo Específico	1.1. Desarrollar las acciones necesarias para fortalecer y llevar a cabo, eficientemente, el proceso de intermediación financiera del Banco.	

Indicador	Responsable
-----------	-------------

1.1.1 Financiamiento otorgado a EA (Programas de Crédito - Línea de Crédito) en condiciones de plazo y tasa de interés acordes con la actividad principal del SFNV.

Período	Programado	Real	%
II 2016	8,000.00	5,200.00	65.00

Logros

Desviaciones Durante el segundo trimestre de 2016 se ejecutaron desembolsos por un monto menor al estimado en \$1,300 millones, esta situación se presentó durante el primer trimestre 2016, producto de la concentración de desembolsos en la última parte del año previo, lo que significa que durante los primeros meses del periodo las Entidades cuentan con recursos suficientes para satisfacer su demanda de crédito.

Medidas La Dirección FONAVI continúa trabajando para activar el programa de crédito y evitar concentraciones de desembolsos durante el cuarto trimestre; sin embargo, esta situación se ha dado en los últimos años por lo que no se descarta para el periodo 2016.

1.1.2 Rentabilidad en el proceso de intermediación

Período	Programado	Real	%
II 2016	3.00	2.94	98.00

Logros

Desviaciones La tasa de interés promedio de la cartera de crédito se ubicó en un 7.82% a junio último, con una disminución de -1.41% respecto del valor registrado a junio de 2015 (9.23%).

Al cierre del segundo trimestre 2016, el saldo de captación total del FONAVI alcanzó \$31,447.08 millones, lo

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

que representa un incremento de ¢6,292.85 millones respecto del saldo observado a junio de 2015. Por su parte, la tasa de interés promedio de las captaciones del BANHVI se ubicó a marzo 2016 en 4.88%.

Lo anterior permitió obtener un margen financiero de 2.94%.

Medidas

La situación que se presentó durante el trimestre obedece principalmente a la disminución en la tasa básica y la periodicidad de ajuste en los productos BANHVI, dado que la cartera de crédito se ajusta con una periodicidad mensual ante cambios +/- de la Tasa básica, mientras que los productos de captación se encuentran pactados en su totalidad a tasa fija. Dado lo anterior, ante reducciones importantes en la tasa básica los costos de las captaciones no se ajustan hasta su vencimiento, en tanto las tasas de interés de las operaciones de crédito se ajustan de manera inmediata para ser competitivas. Cabe señalar que ante incrementos en la tasa de referencia (TB) los ajustes le permiten al Banco ser más eficiente y generar mayor rentabilidad.

1.1.3 Normalidad financiera en los indicadores de liquidez, normativa SUGEF aplicable.

Período	Programado	Real	%
II 2016	100.00	100.00	100.00

Logros Durante el tercer trimestre se ha logrado cumplir con las normativas de liquidez que le aplican al Banco, tales como calce de plazos de un mes y tres meses en colones y el Indicador de Cobertura de Liquidez superior al 70%, según gradualidad establecida por SUGEF.

Desviaciones

Medidas

1.1.4 Ejecución del Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	50.00	45.00	90.00

Logros Al cierre del I semestre se ha concluido con la formulación del Plan de Trabajo de toda la Dirección FONAVI, tomando como base las actividades desarrolladas a nivel de procedimientos de la Dirección y todas aquellas actividades que se realizan de forma rutinaria y que no están identificados en los manuales. La ejecución de este plan se ha realizado de conformidad con lo establecido, por lo que no se identifican desviaciones relevantes al cierre de junio 2016.

Desviaciones

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas

Subprograma: Depto. Financiero - Contable **82.82 %**

Objetivo Específico 1.1 Ejecutar las actividades contables y presupuestarias para el cumplimiento de la normativa de supervisión y fiscalización aplicable al Banco

Indicador **Responsable**

1.1.1 Porcentaje del Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	50.00	48.72	97.44

Logros Existen actividades programadas para el segundo semestre, por lo que no necesariamente al 30-jun debe cumplirse el 50%, por ejemplo:

- Nov-16: Proceso SEVRI
- Jul-16: Autoevaluación de la Gestión
- Set-16: Presupuesto 2017
- Set-16: Sesión de JD para presentar Presupuesto 2017

Algunas actividades no se van a realizar, pues no corresponde:

- Inicialmente se consideró como actividad del plan los ajustes (redistribuciones) al presupuesto del FOSUVI, sin embargo, las mismas implican una modificación presupuestaria, lo que ya está considerado, por lo que se duplica la acción y por ende no se incluye. Se eliminará del Plan de Trabajo 2017.

Otras, dependen de acciones de otras áreas para que se nos requiera su ejecución:

- Se estiman 6 Modificaciones Presupuestarias, 3 por semestre, pero a la fecha solo se han requerido 2.

Desviaciones

Medidas

Objetivo Específico 2.1. Definir requerimientos del Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera y Sistema de Presupuesto

Indicador **Responsable**

2.1.1 Levantamiento de requerimientos módulos: Costeo, Conciliaciones, Archivos XML y Sistema de Presupuestos

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Período	Programado	Real	%
II 2016	7.00	0.00	0.00

Logros

Desviaciones

Esto no va a ser atendido pues el proceso está siendo coordinado por la SGF en relación con el replanteamiento del SAGF (Sistema de Apoyo a la Gestión Financiera) que contempla esos módulos. La SGF coordina este proyecto en términos de establecer, junto con otras áreas que requieren otros sistemas, DFON, una posible propuesta de atención. Por tanto, el DFC está a la espera de la comunicación de la SGF de acciones al respecto. El Módulo o Sistema de Presupuesto desde el año 2015, autorizado por la SGF, se separó del SAGF para trabajarse de manera independiente. En Dic-2015 el DFC presentó a la SGF DFC-ME-0242-2015 del 18-dic, la propuesta para análisis. En Feb-Mar 2016, a solicitud de la SGF, el DTI valoró con DFC los alcances de dicha propuesta con el fin de establecer una estimación inicial de requerimientos de tiempo, comunicándose a la SGF mediante DTI-ME-046-2016 del 15-mar-16, el resultado de dicha valoración. Al 30-jun-2016, tanto DTI como DFC están a la espera de la valoración de la SGF y la determinación de acciones posteriores. Por tanto, de momento, el DFC no tiene actividades para ejecutar al respecto.

Esta valoración de la propuesta de modificación al Sistema de Presupuesto, considera la posibilidad de su inclusión como parte del SAGF, por lo que se consideran ambas iniciativas y se plantea al cierre del año 2016 tener definida y aprobada a nivel superior, cuál alternativa se va a utilizar.

Medidas

Dado que las acciones de estas metas no están dentro del ámbito de acción o posibilidad del DFC, inicialmente se consideró la posibilidad de replantear la misma, proponiendo que se refiera a "participar" en el proceso que coordina la SGF, conforme se requiera, tanto para el Módulo/Sistema de Presupuesto como para el resto de requerimientos del SAGF.

Subprograma: **Unidad de Tesorería y Custodia** **100.00 %**

Objetivo Específico 1.1 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador **Responsable**

1.1.1 Porcentaje Plan de Trabajo

Período	Programado	Real	%
II 2016	50.00	50.00	100.00

Logros Las tareas operativas y administrativas diarias, semanales y periódicas asignadas a la Unidad de Tesorería y Custodia se han cumplido según los plazos establecidos.

Desviaciones

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

Medidas

Subprograma: Depto. Fideicomisos **96.15 %**

Objetivo Específico 1.1 Procurar la recuperación y gestión oportuna de los recursos asociados a los activos recibidos en dación en pago.

Indicador **Responsable**

1.1.1 Cancelación de operaciones de cartera de crédito de largo plazo, para la recuperación de recursos fideicometidos.

Período	Programado	Real	%
II 2016	93.00	85.00	91.40

Logros El porcentaje de avance a la fecha (91.40%), se considera significativo, dado que este indica que la mayoría de los casos han sido cancelados en las fechas de vencimientos o inclusive anticipadamente. Y debido al cobro administrativo y judicial que realizan los fiduciarios.

Desviaciones

Medidas Continuar con la gestión de cobro administrativo y judicial por parte de los fiduciarios, lo cual se establece en la Normativa de los fideicomisos del BANHVI, con el fin de lograr la cancelación o normalizar las operaciones atrasadas entre el I y II trimestre del año 2016.

Verificar que los fiduciarios estén aplicando la gestión administrativa y/o judicial, para las operaciones con atraso de 30 a 90 días, con el fin de corroborar si para éstas últimas se están iniciando los procesos judiciales correspondientes.

1.1.5 Declaratoria de incobrabilidad de operaciones de cartera de crédito de largo plazo.

Período	Programado	Real	%
II 2016	15.00	72.00	100.00

Logros Mediante acuerdo número 1 de la sesión número 50-2015 del 06 de agosto de 2015, la Junta Directiva del BANHVI aprobó una serie de acciones propuestas para agilizar el proceso de recuperación o liquidación de los activos que forman parte de las carteras fideicometidas, por medio de las cuales, se ha logrado liquidar de una manera más eficiente y rápida los casos consignados en el POI 2016, y por lo que se lleva más del 50% de la meta establecida.

Desviaciones

Medidas

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

1.1.6 Colocación por venta de bienes adjudicados Individuales.

Período	Programado	Real	%
II 2016	8.00	43.00	100.00

Logros Mediante acuerdo número 1 de la sesión número 50-2015 del 06 de agosto de 2015, la Junta Directiva del BANHVI aprobó una serie de acciones propuestas para agilizar el proceso de recuperación o liquidación de los activos que forman parte de las carteras fideicomitadas, la cuales fueron iniciadas por los fiduciarios a partir de oct-15 (posterior a la formulación del POI 2016).

Dentro de lo cual se establece la venta de bienes adjudicados considerando hasta dos rebajas de la base fijada por el respectivo avalúo, de hasta un veinticinco por ciento (25%) en cada vez; lo cual ha generado una mayor colocación de bienes en menor tiempo.

Además que los avalúos ahora se realizan, en su mayoría, por el fiduciario, y no por el Departamento Técnico del BANHVI, lo cual generaba atrasos debido a la carga de trabajo de dicha área

Desviaciones

Medidas

Objetivo Específico 2.1 Ejecutar las actividades de la gestión administrativa de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad.

Indicador 2.1.1 Porcentaje Plan de Trabajo **Responsable**

Período	Programado	Real	%
II 2016	49.00	48.00	97.96

Logros Se logra una meta acumulada del 97.96%, lo cual se logra por la planificación y trabajo del departamento (se establecen prioridades para la atención de los casos, informes, pagos, hojas resumen, etc, además, del cumplimiento de las actividades que tienen fechas establecidas cada mes en coordinación con otras dependencias)

Desviaciones No se ejecutó la actividad: " 29-Gestión para el traslado al BANHVI de bienes inmuebles provenientes de las carteras entregadas en Fideicomiso (departamento fideicomisos)", debido a que se está aplicando la modificación del procedimiento de venta pública de bienes inmuebles, el cual se realizará únicamente mediante recepción de ofertas (no subasta), y con la posibilidad de considerar hasta dos rebajas de la base

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

las actividades relacionadas con procesos institucionales.

Indicador	Responsable		
1.1.1. Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo			
Período	Programado	Real	%
II 2016	35.00	15.00	42.86
Logros	Se han realizado 15 actividades:		
	Fiscalización manejo y uso de los Recursos Fosuvi		
	# Informe	Entidad	
	1	DSEA-IN-0001-2016	INVU
	2	DSEA-IN-0022-2016	COOPE SAN RAMON
	3	DSEA-IN-0026-2016	COOPEUNA
	4	DSEA-IN-0031-2016	ASEDEMASA
	Aplicación de la Política Conozca a su Cliente Ley 8204		
	5	DSEA-IN-0002-2016	COOPENAE
	6	DSEA-IN-0003-2016	FUNDACIÓN
	7	DSEA-IN-0004-2016	COOPESERVIDORES
	8	DSEA-IN-0015-2016	COOCIQUE
	9	DSEA-IN-0016-2016	COOPELIANZA
	10	DSEA-IN-0019-2016	BANCO POPULAR
	11	DSEA-IN-0021-2016	GRUPO MUTUAL
	Seguimiento recomendaciones de órganos de fiscalización y control		
	12	DSEA-IN-0008-2016	
	13	DSEA-IN-0041-2016	
	14	Informe de Cumplimiento del POI	
	15	Evaluación del Desempeño	

Desviaciones Los atrasos en el programa, se debe a que todavía no se ha contratado a la Jefatura y la Jefatura a.i., ha priorizado en otras actividades.

Se han dejado de hacer los siguientes estudios:

Fiscalización manejo y uso de los Recursos Fosuvi
GRUPO MUTUAL
MUCAP
COOPESERVIDORES
COOPENAE
COOPESAN MARCOS

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

Plan Anual Operativo 2016

Fecha corte 30/06/2016

2016-07-19

BCR
BAC SAN JOSE
BANCO POPULAR
FUNDACIÓN

Verificar la Calidad de la Cartera Cedida

FUNDACIÓN
GRUPO MUTUAL
MUCAP
COOPENAE
COOPESERVIDORES
COOPEANDE NO 1

Reglamento para el Otorgamiento de créditos de naturaleza no habitacional

GRUPO MUTUAL
MUCAP

Verificación de cálculo del Fondo de Garantías

GRUPO MUTUAL
MUCAP

Revisión Actas de Junta Directiva

GRUPO MUTUAL
MUCAP

Política Conozca a su cliente Ley 8204

MUCAP

En el caso de la Política conozca a su cliente se realizaron algunas actividades que estaban programadas para el III y IX trimestre del año.

Medidas

Se encuentra en proceso la contratación de la Jefatura y la propuesta a Junta Directiva de nueva metodología de trabajo de la Dirección.
