

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Programa:	01. Programa Administración Superior	89,21 % 
Subprograma:	01.01 Secretaría de Junta Directiva	95,00 % 
Objetivo específico:	01.01.01 Brindar información confiable y oportuna en materia de los acuerdos tomados por la Junta Directiva	95 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.01.01.01 Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo		Porcentaje	%
		Real	%
	Período	Programado	
	IV 2020	100,00	95,00 95 

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

Desviaciones: La desviación que se evidencia al finalizar el período y que incide en el cumplimiento del plan de trabajo, se debe a que la disminución de días trabajados de forma presencial, a raíz de las disposiciones emitidas ante la emergencia del Covid-19, ha limitado la actualización de los libros de actas, cuya labor solo se puede realizar en el Banco y se estará concluyendo hasta agosto de 2021.

Medidas: Además de reprogramar la actualización de los libros de actas, mediante la aplicación de días específicos, coordinados con la Auditoría Interna, para realizar esta labor, en este momento no se estima necesario tomar otras medidas correctivas para el año 2021

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma: 01.02 Auditoria Interna 99,97 % ■

Objetivo específico: 01.02.01 Desarrollar las habilidades del personal mediante la actualización de conocimientos en capacitaciones 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

01.02.01.01 Porcentaje de actividades de actualización de conocimientos cumplidos		Unidades U
---	--	------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	82,00	90,00	100 ■

Logros: Para el 2020 se planificaron 21 actividades de capacitación de las cuales se llevaron a cabo 19:

Congreso Latinoamericano de Prevención y Fraude Organizacional
 Certificación SCRUM para Auditoría
 IX Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública CGR
 ABCPLAT 2020
 Congreso Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
 Microsoft Excel
 CONAI REGIONAL
 CONAI - PERU
 Evaluación de Juntas Directivas y otros Órganos Colegiados en el Sistema Financiero
 Riegos Financieros y Operativos para Miembros de Juntas Directivas y Comité de Riesgos
 ¿Cómo puede la Auditoría Interna apoyar el proceso de implementación de las NICSP en tiempos del COVID-19?
 Riesgos de Fraude en Entidades Financieras
 Normas Internacionales de Auditoría Interna Aplicadas-MIPP
 Transformación Digital de la Auditoría Interna
 Auditoría Interna ante Covid-19
 Gestión de Riesgo y el Rol de la Auditoría Interna Bajo las Tres Líneas de Defensa
 Agilidad en Auditoría
 Auditoría de Ciberseguridad
 Capacitación Anual PLA/FT

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.08 Gestionar las denuncias de partes interesadas 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.02.08.01 Porcentaje de denuncias de partes interesadas resueltas		Porcentaje	%
	Programado	Real	%
	IV 2020	71,00	100 ■

Logros: Para el segundo semestre del 2020 la auditoria interno acepto las siguientes denuncias:

DE-008-2020 Estado 100% : Atendida y resuelta mediante correo electrónico del 24/07/2020

DE-009-2020 Estado 50% : Atendida mediante correo electrónico 13/11/2020, se asigna al auditor Hamilton Gross para el 2021

DE-010-2020 Estado 50% : Se atendió incluyendo en el Plan Anual 2021 un solo estudio dado que obedece a un grupo de denuncias

DE-011-2020 Estado 50% : Se atendió incluyendo en el Plan Anual 2021 un solo estudio dado que obedece a un grupo de denuncias

DE-012-2020 Estado 50% : Se atendió incluyendo en el Plan Anual 2021 un solo estudio dado que obedece a un grupo de denuncias

DE-014-2020 Estado 100% : Atendida y resuelta mediante AI-OF-106-2020 y AI-OF-128-2020

DE-015-2020 Estado 100% :Atendida y resuelta mediante AI-OF-134-2020

Desviaciones: Sin desviaciones

Medidas: Sin medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

01.02.08.02 Porcentaje de requerimientos especiales de partes interesadas resueltos

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	70,00	100,00	100 

Logros: Para el segundo semestre del 2020 la auditoria interna a tramitado y resuelto el 100% de los requerimientos especiales recibidos por las partes interesadas:

RE-001-2020 AI-OF-105-2020, 21/09/2020
 RE-002-2020 AI-OF-153-2020 18/12/2020.
 RE-003-2020 AI-OF-130-2020, 10/11/2020
 RE-004-2020 AI-OF-146-2020, 07/12/2020
 RE-005-2020 AI-OF055-2020, 18/05/2020
 RE-006-2020 AI-OF092-2020, 11/08/2020
 RE-007-2020 AI-ME-138-2020
 RE-008-2020 AI-ME-165-2020
 RE-009-2020 AI-OF-102-2020
 RE-010-2020 AI-OF-104-2020
 RE-011-2020 Cédula Análisis de Requerimiento de SUGEF se remite 11/09/2020
 RE-012-2020AI-OF-149-2020 14/12/ 2020 y AI-OF-150-2020 15/12/2020

Desviaciones: Sin desviaciones

Medidas: No se requieren medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.02 Cumplir con los tiempos establecidos en Plan Anual de Auditoría 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.02.02.01 Porcentaje de estudios ejecutados que cumplen con los tiempos establecidos en el Plan Anual de Auditoría		Unidades	U
	Período	Programado	Real %
	IV 2020	75,00	76,00 100 ■

Logros: En razón de cumplimiento del indicador se cumplió con:
Número de estudios ejecutados en el tiempo determinado 21 / Total de estudios del plan ejecutados 27.66

Los cuales se detallan a continuación:

Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Adm. Bienes y Servicios (Bienes realizables)

Auditoría Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204)

Auditoría Operativa de los procesos de Planificación Acuerdo 11, sesión 11-2020

Auditoría de cumplimiento de normas relacionadas con el pago de salarios (Ley 9635)

Investigación inconsistencias constructivas Coopeuna

Investigación Defensoría Caso Luis Arias Leiva

Denuncia contra Entidad Autorizada (Coopeuna, R.L.)

Historial consolidado de Proyectos Artículo 59

Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit

Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden)

Auditoría Financiera de los Estados Financieros (Cuentas de orden no relacionadas con ciclos de auditoría, Cuentas por cobrar, Cuenta capital, Disponibilidades, Cuentas por pagar, Inmueble, mobiliario y equipo y Otros activos y pasivos.)

Auditoría Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos.

Análisis sobre los efectos de la emergencia del COVID 19 en la operación y finanzas del banhvi

Auditoría Operativa y Financiera de los procesos de Gestión Administración de Fideicomisos FONAVI (Participación en el capital de otras empresas)

Auditoría Operativa de los procesos de Gestión Presupuestaria y Contable

Auditoría Operativa de los procesos de Gestión de Adquisiciones

Denuncia sobre el crédito de Alberth Shible

Auditoría de Información Almacenada

Auditoría sobre el Sistema de Vivienda.

Auditoría sobre la Administración de Incidentes de seguridad

Autoevaluación de la Gestión y Cumplimiento norma SUGEF 14-17

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No se requieren medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.03 Ejecutar las AI programadas en el Plan Anual de Auditoria 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.02.03.01 Porcentaje de estudios ejecutados en el Plan Anual de Auditoria		Unidades	U
	Período	Programado	Real %
	IV 2020	90,00	102,00 100 ■

Logros: En razón del cumplimiento del indicador de Estudios Ejecutados(27.66) / Estudios programados (27) se detalla los siguientes estudios:

Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Adm. Bienes y Servicios (Bienes realizables)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204)
 Auditoria Operativa de los procesos de Planificación Acuerdo 11, sesión 11-2020
 Auditoría de cumplimiento de normas relacionadas con el pago de salarios (Ley 9635)
 Investigación inconsistencias constructivas Coopeuna
 Investigación Defensoría Caso Luis Arias Leiva
 Denuncia contra Entidad Autorizada (Coopeuna, R.L.)
 Historial consolidado de Proyectos Artículo 59
 Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden)
 Auditoría Financiera de los Estados Financieros (Cuentas de orden no relacionadas con ciclos de auditoria, Cuentas por cobrar, Cuenta capital, Disponibilidades, Cuentas por pagar, Inmueble, mobiliario y equipo y Otros activos y pasivos.)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos.
 Análisis sobre los efectos de la emergencia del COVID 19 en la operación y finanzas del banhvi
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión Administración de Fideicomisos FONAVI (Participación en el capital de otras empresas)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Presupuestaria y Contable
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Adquisiciones
 Denuncia sobre el crédito de Alberth Shible
 Auditoria de Información Almacenada
 Auditoría sobre el Sistema de Vivienda.
 Auditoria sobre la Administración de Incidentes de seguridad
 Autoevaluación de la Gestión y Cumplimiento norma SUGEF 14-17
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Colocación de Bonos
 Investigación cumplimiento POI 2019
 Establecimiento de responsabilidades Proyecto Miravalles
 Auditoría sobre el Proyecto Vistas del Miravalles

Trabajos en proceso:

Auditoria de Plan de Continuidad de negocio y normas de seguridad
 Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 y procesos de Gobierno Corporativo
 Auditoria sobre los Servicios de Red de TI

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No existen medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.06 Dar seguimiento a recomendaciones emitidas por la auditoría interna 99.7 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.02.06.01 Porcentaje de recomendaciones emitidas por la AI a las que se aplica seguimiento		Unidades	U
Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	99,70	99.7 ■

Logros:

El 99.7% de las recomendaciones cuentan con seguimiento al 31 de diciembre del 2020 , el mismo se incorpora en el informe de labores para junta directiva con fecha de 31 de diciembre del 2020 y que se presentará en el próximo Comité de auditoria, cabe destacar que quedo una recomendación de las 403 que actualmente se registra en sistema, sin seguimiento debido a que ingreso el 29/12/2020 su actualización y el funcionario a cargo de su seguimiento se encuentra de vacaciones.

Desviaciones:

Existe desviación de una recomendación sin seguimiento debido a que ingreso el 29/12/2020 su actualización y el funcionario a cargo se encuentra de vacaciones y regresa hasta el 18/01/2021.

Medidas:

No requiere medida correctiva ya que es un hecho puntual y aislado y se espera que en para el informe de labores dicha desviación sea subsanada tomando en cuenta que el funcionario regresa de vacaciones el 18/01/2021

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.05 Cumplir el Programa de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
01.02.05.01 Porcentaje de ejecución del Programa de Gestión de Calidad		Unidades U

Período	Programado	Real	%
IV 2020	80,00	87,50	100 ■

Logros: En razón del cumplimiento del indicador Número de estudios que cumplen con el Programa de Gestión de Calidad (14) / Total de estudios del PMAC (16) se tiene un 87.5 de cumplimiento

de los cuales se detallan los estudios que cumplen:

Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Adm. Bienes y Servicios (Bienes realizables)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204)
 Auditoría de cumplimiento de normas relacionadas con el pago de salarios (Ley 9635)
 Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden)
 Auditoría Financiera de los Estados Financieros (Cuentas de orden no relacionadas con ciclos de auditoria, Cuentas por cobrar, Cuenta capital, Disponibilidades, Cuentas por pagar, Inmueble, mobiliario y equipo y Otros activos y pasivos.)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos.
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión Administración de Fideicomisos FONAVI (Participación en el capital de otras empresas)
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Presupuestaria y Contable
 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Adquisiciones
 Auditoria de Información Almacenada
 Auditoría sobre el Sistema de Vivienda.
 Auditoría sobre la Administración de Incidentes de seguridad
 Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Colocación de Bonos

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No existen medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.02.07 Asesorar a la Gerencia General y Junta Directiva 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.02.07.01 Porcentaje de satisfacción por parte de la Gerencia General y Junta Directiva		Porcentaje	%
		Real	%
Período	Programado		
IV 2020	80,00	88,00	100 ■

Logros: La percepción de los servicios a la Gerencia General la cual incluye para este semestre al Gerente General y al Asistente de Gerencia es de 88% detallado de la siguiente manera

1 ENCUESTA PARA LA GERENCIA GENERAL 89

2 ENCUESTA PARA LA GERENCIA GENERAL 87

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No existen medidas correctivas

Subprograma: 01.03 Gerencia General 63,76 % ■

Objetivo específico: 01.03.03 Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones de órganos de fiscalización 32.7059 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.03.03.01 Número de recomendaciones atendidas de Órganos de fiscalización		Porcentaje	%
		Real	%
Período	Programado		
IV 2020	85,00	27,80	32.7059 ■

Logros: No aplica

Desviaciones: La desviación de la meta obedece principalmente a que no se ha dispuesto del recurso necesario para atender con prioridad las recomendaciones pendientes.

Medidas: Se ha establecido una nueva estrategia de atención de las recomendaciones utilizando la fuerza de tarea especial creada en la Dirección FOSUVI (grupo de trabajo) y la intervención directa de la Gerencia General, a efectos de la atención de recomendaciones con carácter especial.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.03.01 Gestionar actividades para asegurar la continuidad del negocio 84.525 %

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

01.03.01.01 Porcentaje de movilidad a las Entidades Autorizadas que operan del FOSUVI		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	76,20	76.2

Logros: De veintidós entidades que operaron recursos en el año, ocho (MUCAP, BANCO DE COSTA RICA, COOCIQUE R.L., FUNDACIÓN PARA LA VIVIENDA C.R. – CANADA, COOPENAE R.L., COOPEALIANZA R.L., GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO y COOPEUNA R.L.)

Desviaciones:

Medidas: A partir del diagnóstico que se realiza a efectos del Plan Estratégico Institucional se definirán las medidas correctivas.

01.03.01.02 Porcentaje de Calificación cuantitativa SUGEF		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	1,00	1,00	100

Logros: La calificación cuantitativa según indicadores CAMELS de la SUGEF fue de 1 durante todo el año, lo que implica un cumplimiento de la meta propuesta.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

01.03.01.03 Porcentaje de rentabilidad patrimonial en normalidad		Porcentaje %
--	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100

Logros: La rentabilidad patrimonial (ROE) fue de 8,57%, muy superior a la meta de 2,89% que se calcula como la inflación acumulada anualizada (0,89%) más 2 puntos porcentuales.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.03.02 Gestionar actividades para asegurar la simplificación de trámites del Banco 0 %

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.03.02.01 Porcentaje de cumplimiento al Plan de mejora sobre los trámites simplificados		Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	0,00	0

Logros: Luego de la puesta en producción de la herramienta LASERFICHE en la MUCAP y las lecciones experimentadas, la Fase I del Proyecto Expediente Electrónico entró en un proceso de post implantación. Para esos efectos, la Dirección FOSUVI y el Departamento de TI establecieron una línea de acción para retomar los esfuerzos e implementación del Proyecto. El proceso de las Solicitudes de Cambio de Requerimientos previamente documentados ha finalizado, sin embargo, en el proceso continuo de revisión y validación del sistema siguen identificándose oportunidades de mejora que se están valorando constantemente. El orden de atención o prioridad de los grupos de Entidades Autorizadas, para la implementación de las mejoras implementadas en el Expediente Electrónico; está en proceso de análisis por parte de la Dirección FOSUVI y la Gerencia General.

Desviaciones: La calibración de la herramienta luego del plan piloto generó una serie de atrasos para poder ponerla a funcionar con el resto de las entidades autorizadas.

Medidas: De acuerdo con el aprendizaje y experiencias obtenidas se realizaron ajustes en la definición del orden de las entidades autorizadas para la etapa de post implantación a efectos de lograr un mayor control y estabilización del alcance del sistema.

Objetivo específico: 01.03.04 Desarrollar actividades para cumplir con la implementación de proyectos 98 %

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.03.04.01 Porcentaje de etapas cumplidas del proyecto OPTIMUS		Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	98,00	98

Logros: Se alcanzaron cuatro de las cinco metas definidas para este proyecto y la quinta se encuentra en proceso de formalización. Las metas propuestas son:

- Replanteamiento de la Organización del Proyecto (Cumplida)
- Valoración de los Macro alcances del Proyecto (Cumplida)
- Replanteamiento del Caso de Negocio del Proyecto (Cumplida)
- Remisión del Plan maestro (Cumplida)
- Incorporación del Dirección del Proyecto (En proceso, pendiente la firma del contrato)

Desviaciones: Se presentaron atrasos en el proceso de contratación del encargado de la Dirección del Proyecto, lo cual se tenía estimado para el mes de agosto

Medidas: Si bien dio el cumplimiento de las metas propuestas para el primer semestre del año, se ha acelerará el proceso de ejecución de labores del Director del Proyecto.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma: 01.04 Asesoría Legal 100,00 % 

Objetivo específico: 01.04.01 Brindar asesoría confiable y oportuna en materia legal 100 % 
tanto a clientes internos como externos del Banco.

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

01.04.01.01 Número de consultas verbales o por correo electrónico recibidas de clientes internos y externos del Banco.		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Se atendieron en promedio 3100 consultas mediante correo electrónico y aproximadamente 1000 consultas telefónicas

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

01.04.01.02 Número de documentos atendidos		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Durante este trimestre se atendieron 20 oficios

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

01.04.01.03 Cantidad de propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Durante este trimestre no hubo modificaciones de normativa, solo se participó brindando opiniones a proyectos de reforma enviado por la asamblea legislativa

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

01.04.01.04 Número de juicios en que el BANHVI figure como actor, demandado o tercero interesado.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Se atendieron los siguientes oficios relacionados con procesos judiciales:

Ordinarios: 12

Amparos: 2

Ejecutivos hipotecarios: 70

Desviaciones: No existen desviaciones**Medidas:** No son necesarias medidas correctivas**Subprograma:** 01.05.Unidad de Planificación85,52 % **Objetivo específico:** 01.05.02 Ejecutar actividades de planificación y control para el cumplimiento de la normativa de supervisión y fiscalización del Banco.95.02 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.05.02.01 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	Magaly Logan Moya	Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	95,02	95.02 

Logros: Se cumplen con los procesos de Rendiciones de metas del PND, Seguimientos de control del SIG, Autoevaluación de la Gestión, Planeación Estratégica y Operativa,**Desviaciones:** Las actividades que no se cumplen al 100%, es debido a la carga laboral que posee la unidad en cuanto al recurso de Jefatura. Se asignaron actividades: Comisiones LGTBI, Cursos de CGR, Apoyo al proceso de KGB Gobierno Corporativo.**Medidas:** Las actividades que se iniciaron y no se han finalizado son: Proceso de Autoevaluación del Control Interno, Campaña de boletines Control Interno, Flujo de información del SIG (por parte de la GG)

Finalizar el proceso de Autoevaluación del Control Interno, planificar las campañas de Control Interno para el 2021

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.05.01 Gestionar la estrategia para alcanzar la modernización institucional 0 %

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.05.01.01 Porcentaje de cumplimiento del proceso de contratación administrativa		Porcentaje	%
		Real	%
Período	Programado		
A 2020	100,00	0,00	0

Logros: No aplica

Desviaciones: Según acuerdo No.1 de la sesión 74-2020 del 21-09-2020 la Junta Directiva suspende la contratación de los servicios profesionales de consultoría, para desarrollar el diagnostico del SFNV

Por tanto, se acuerda:

1) Instruir a la Administración, para que proceda de inmediato a dejar sin efecto el procedimiento iniciado para la “Contratación de los servicios profesionales de consultoría para el desarrollo de un estudio de diagnóstico del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), la formulación del Plan Estratégico Institucional del Banco Hipotecario de la Vivienda para el período 2021 – 2023 y la ejecución de un plan de modernización y fortalecimiento organizacional en el Banco Hipotecario de la Vivienda”.

Esta Junta Directiva valorará más adelante, retomar el proceso de ejecución de un plan de modernización y fortalecimiento organizacional en el Banco Hipotecario de la Vivienda.

Medidas: No aplica

Subprograma: 01.06.Unidad de Cumplimiento 100,00 %

Objetivo específico: 01.06.01 Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y demás lineamientos del Manual de Cumplimiento a la Ley 8204, a efecto de prevenir el uso indebido de los servicios que presta el Banco. 100 %

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.06.01.01 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo (OC)	Rita Solano Granados	Porcentaje	%
		Real	%
Período	Programado		
IV 2020	100,00	100,00	100

Logros: 1.Actualización del Manual de Cumplimiento: OC-IN02-060-2020 del 25/11/2020.

2.Aplicación de la Política Conozca a su Empleado: OC-ME-038-2020 del 30/06/2020.

3.Atención de 21 solicitudes de información del Poder Judicial: GG-OF-0085-2020 del 24/01/2020, GG-OF-0144-2020 del 07/02/2020, GG-OF-0182-2020 del 18/02/2020, GG-OF-0183-2020 del 18/02/2020, GG-OF-0219-2020 del 26/02/2020, GG-OF-0217-2020 del 26/02/2020, GG-OF-0218-2020 del 26/02/2020, GG-OF-0219-2020 del 26/02/2020, GG-OF-0541-2020 del 18/05/2020, GG-OF-0573-2020 del 26/05/2020, GG-OF-0614-2020 del 06/06/2020, GG-OF-0666-2020 del 16/06/2020, GG-OF-0722-2020 del 01/07/2020 GG-OF-0721-2020 del 01/07/2020, GG-OF-0871-2020 del 04/08/2020 GG-OF-0904-2020 del 11/08/2020, GG-OF-1010-2020 del

POI 2020**Fecha corte: 31/12/2020**

07/09/2020 GG-OF-1176-2020 del 09/10/2020, GG-OF-1184-2020 del 14/10/2020, GG-OF-1186-2020 del 15/10/2020, GG-OF-1365-2020 del 13/11/2020.

4. Análisis de antecedentes patrimoniales de 30 candidatos para diferentes puestos en los Departamentos Técnico y Tecnología de Información, Unidad Cumplimiento Normativo, Área de Proveeduría, Auditoría Interna, Médico de Empresa y Subgerencia Financiera; lo anterior como parte del proceso de Reclutamiento y Selección personal.

5. Verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento correspondiente al II semestre 2019 y I semestre 2020: OC-IN01-004-2020 del 24/01/2020 y OC-IN01-042-2020 del 31/07/2020 respectivamente.

6. Elaboración de Informes de Labores correspondiente al II semestre 2019 y I semestre 2020: OC-IN04-008-2020 del 10/02/2020 y OC-IN04-044-2020 del 14/08/2020 respectivamente.

7. Elaboración de Informes sobre movimiento en clasificación de riesgo clientes y operaciones inusuales y sospechosas reportadas: Periodo de noviembre 2019 a enero 2020: OC-IN11-009-2020 y OC-IN12-010-2020 ambos del 18/02/2020. Periodo de febrero a abril 2020: OC-IN11-031-2020 y OC-IN12-032-2020. Periodo de mayo a julio 2020: OC-IN11-046-2020 y OC-IN12-047-2020 ambos del 20/08/2020. Periodo de agosto a octubre 2020: OC-IN11-058-2020 y OC-IN12-059-2020 ambos del 20/11/2020.

8. Remisión a SUGEF vía SICVECA, de la Clase de Datos Legitimación con base en Riesgos, correspondiente al IV trimestre 2019, I trimestre 2020, II trimestre 2020 y III trimestre 2020.

9. Aplicación mensual de la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes, así como el monitoreo de las operaciones de COOPEANDE R.L., COOPENAE R.L., MUCAP, GRUPO MUTUAL, BANCO POPULAR y COOCIQUE R.L. COOPESERVIDORES.

10. Remisión a SUGEF de los oficios sobre operaciones únicas y múltiples: OC-IN03-001-2020 del 02/01/2020, OC-IN03-007-2020 del 04/02/2020 y OC-IN03-014-2020 del 10/03/2020, OC-IN03-019-2020 del 03/04/2020, OC-IN03-025-2020 del 06/05/2020 y OC-IN03-036-2020 del 03/06/2020, OC-IN03-039-2020 del 07/07/2020. De julio a diciembre 2020, la información se remite mensualmente vía SICVECA.

11. Seguimiento a recomendaciones de órganos de fiscalización y control con corte a diciembre 2019 y junio 2020: OC-IN06-002-2020 del 02/01/2020 y OC-IN06-041-2020 del 08/07/2020

12. En materia de capacitación y evaluación se realizaron las siguientes actividades:

- a) Distribución de 13 noticias relacionadas con legitimación de capitales.
- b) Se impartió 5 charlas de capacitación a funcionarios de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción; se realizaron las evaluaciones correspondientes, cuyos resultados se evidencian en el OC-ME-013-2020 del 10/03/2020, OC-ME-021-2020 del 21/04/2020, OC-ME-026-2020 del 11/05/2020 y OC-ME-048-2020 del 20/08/2020
- c) Se impartió charlas relacionadas con la aplicación de la política conozca a su cliente y su empleado a los funcionarios de la Dirección FONAVI y el Área de Recursos Humanos respectivamente.
- d) Se preparó y publicó en la Intranet una presentación sobre el Manual de Cumplimiento.
- e) Capacitación a la Oficial de Cumplimiento Adjunta sobre aspectos operativos de la Oficialía de Cumplimiento.
- f) Capacitación a la Junta Directiva, jefaturas y otros funcionarios sobre el proyecto de reforma a la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204.
- g) Evaluación anual a todos los funcionarios en materia de prevención de la legitimación de capitales OC-IN10-061-2020 del 27/11/2020.
- h) Se preparó y publicó en la Intranet una presentación sobre Normativa Internacional y Nacional para la prevención de la legitimación de capitales y cambios normativos.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

13. Dentro de otras actividades se destacan:

- a) Atención de requerimientos del Despacho Carvajal & Colegiados para la realización del estudio sobre la evaluación del cumplimiento de la Ley 8204 con corte al 31/12/2019, el cual se concluyó el 16/03/2020.
- b) Atención de requerimientos de información de SUGEF: Circular SGF-0105-2020, tramitado en GG-OF-0088-2020 24/01/2020. Análisis y observaciones al Proyecto de reforma a la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, acuerdo SUGEF 12-10 (CNS-1600/08 y CNS-1601/08)
- c) Atención de dos recomendaciones de la Auditoría Interna: OC-ME-034-2020 del 22/05/2020 y OC-ME-035-2020 del 26/05/2020. Atención de requerimientos para el estudio sobre verificación del “Cumplimiento de las normas que regulan la prevención de la Legitimación de Capitales- Ley 8204”, revisión y observaciones al borrador del informe N.º AC-CUM-002-2020.
- d) Aplicación del VARI a los procesos de la Oficialía de Cumplimiento; cuyos resultados fueron analizados juntamente con la Unidad de Riesgos 2020.
- e) Coordinación del traslado de información mensual a la DSEA, de los proyectos aprobados por la Junta Directiva en el mes de diciembre 2019 a noviembre 2020; y, por tanto, el nombre de las personas físicas y/o jurídicas a las cuales se les debía aplicar la política conozca a su cliente.
- f) Atención de requerimiento de la Unidad de Riesgos relacionado con información de insumo para aplicar la Metodología para la clasificación de Riesgo de LC Institucional Remisión por parte de esa instancia.
- g) Actualización del SIG de la Oficialía de Cumplimiento: OC-ME-030-2020 del 14/05/2020.
- h) Elaboración de la Autoevaluación de la Gestión y el Control Interno de la Oficialía de Cumplimiento: OC-ME-043-2020 del 13/08/2020 y OC-ME-063-2020 del 09/12/2020 respectivamente.
- i) Elaboración del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento período 2021: OC-IN13-054-2020 del 27/10/2020

14. Se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el Comité de Cumplimiento:

- a) Elaboración del Informe del Comité relacionado con Legitimación de Capitales: CC-IN02-003-2020 del 25/03/2020.
- b) Atención de requerimientos para el informe anual de Gobierno Corporativo: CC-ME-002-2020 del 03/03/2020.
- c) Elaboración del Reporte de Temas Tratados en el Comité, correspondiente al II semestre 2019 y I semestre 2020: CC-IN01-001-2020 del 10/01/2020 y CC-IN01-005-2020 del 14/07/2020 respectivamente.
- d) Preparación de documentación para las sesiones y sus respectivas actas: Acta de la Sesión #01-2020 del 02/03/2020, #02-2020 del 18/03/2020 y #03-2020 del 16/06/2020, #04-2020 del 09/09/2020, #05-2020 del 13/11/2020, #06-2020 del 08/12/2020 y #07-2020 del 17/12/2020.

Desviaciones: No aplica

Medidas: No aplica

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 01.06.02 Velar por la aplicación y cumplimiento de la normativa aplicable al BANHVI 100 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.06.02.01 Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo (UC)		Porcentaje	%
		Real	%
Período	Programado		
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Se realiza un mapeo (inventario) con corte al mes de mayo del 2019, de toda la normativa interna del Banco y la externa aplicable, se hará un árbol de normativa que consolide toda la norma y además relacione la externa con la interna.

Se revisó el informe de la auditoría externa, sobre el análisis y valoración del Acuerdo Sugef 22-18, el mismo no presenta debilidades, por tanto no existe ningún plan de acciones correctivas que deba atenderse o dar seguimiento al mismo.

Se realizaron los informes de diagnósticos respectivamente en temas de gobierno corporativo, los cuales fueron comunicados en la Junta Directiva, para su conocimiento y aprobación, los planes de acción serán confeccionados bajo una propuesta que está realizando la firma asesora KPMG, mediante informe de diagnóstico.

Se realizaron las capacitaciones respectivas, tanto a la Junta Directiva, como a la Alta Gerencia, puestos claves y a todo el personal en general, sobre las funciones de la Unidad de Cumplimiento Normativo y sobre Gobierno Corporativo.

Se confeccionaron la política y el manual de políticas de la Unidad de Cumplimiento Normativo, las mismas serán revisadas por la Unidad de Planificación Institucional, para verificar que estén correctamente desarrolladas y serán aprobadas por Junta Directiva en el primer semestre según plan acción del resultado de la autoevaluación de la gestión institucional.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

Subprograma: 01.07 Unidad de Riesgos 96,00 % 

Objetivo específico: 01.07.01 Ejecutar las actividades de gestión para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad de Riesgos. 96 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

01.07.01.01 Porcentaje de cumplimiento del plan anual de trabajo

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	96,00	96

Logros:

Se alcanzó un cumplimiento del 96% de lo planificado, con una efectividad del 97.97% de los inicialmente planificado. Durante el último trimestre del periodo 2020, se completaron los procesos que se habían iniciado previamente, relacionados principalmente con desarrollos metodológicos y revisiones de metodologías vigentes, propuestas de indicadores, atención de procesos institucionales (autoevaluación CI, planificación de vacaciones), atención del SIG, atención de sesiones de comités de apoyo (con especial dedicación a las tareas relacionadas con el Comité de Riesgos), desarrollo del modelo de desempeño y atención de los procesos de auditoría tanto interna como externa al que debe someterse el proceso de administración integral de riesgos. Asimismo, se completó el proceso VARI correspondiente al periodo y la depuración de información para la generación de los XML de riesgo operativo.

Desviaciones:

Se reporta una desviación equivalente a 4 p.p., respecto a lo inicialmente planificado. Esta desviación se justifica por las siguientes razones:

1. Revisión modelo de determinación de probabilidad de default (actividad 1.2.2.1.3.1): la actividad estaba sujeta a la entrada en vigencia del nuevo reglamento para la gestión de riesgo de crédito, el cual se mantenía en consulta al término del periodo 2020.

2. Actualización anual del Marco General para el funcionamiento del VARI (actividad 1.3.2.1.3): no se ejecutaron las actividades de revisión del documento, en virtud de necesidades a priorización de actividades ante la salida temporal del analista a cargo.

3. Actualización de la Metodología perfil FOSUVI, MD-RIE-007 (actividad 1.3.2.1.4): a pesar de que se avanzó en la revisión del documento metodológico, su conclusión no se alcanzó toda vez que el Comité de Riesgos solicitó una revisión de los resultados y las recomendaciones asociadas.

4. Actualización priorización procesos (actividad 1.3.2.2.3): no se ejecutaron acciones asociadas a esta actividad, en virtud de que el proceso de cierre y presentación de resultados correspondientes al proceso VARI 2020 se extendió más de lo planificado, requiriendo más dedicación del recurso humano.

5. Desarrollo de propuesta de Metodología para la gestión del riesgo reputacional (actividad 1.3.3.2): se formuló un documento borrador, el cual se sometió a revisión. No obstante, el enfoque teórico del documento requiere mayor trabajo de desarrollo.

6. Gestión de los riesgos de TI (actividad 1.4): Según acuerdo No. 5 de la sesión 11-2020, el Comité de Riesgos aprobó la modificación al plan de trabajo, quedando sujeta la ejecución de las tareas relacionadas con la gestión de riesgos de TI a la incorporación del funcionario que ocupa la plaza de Gestor de Riesgos de TI, la cual se mantenía vacante al cierre del año 2020, a pasar de las gestiones realizadas para ocupar la plaza.

7. Declaración del apetito de riesgos (actividad 1.5.6): se realizaron revisiones particulares, quedando pendiente la revisión integral, sujeta a la definición de la nueva estrategia institucional.

8. Plan de Continuidad de Negocio (actividad 1.5.12): no se ejecutó la revisión del análisis de impacto de negocio, toda vez que por recomendación del consultor que acompaña el proceso (PwC), convenía concluir primero lo referente a las pruebas.

Medidas:

Las tareas pendientes de ejecutar o que no se completaron durante el periodo 2020 fueron consideradas en el planeamiento operativo para el periodo 2021.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma:	01.08 Unidad de Comunicaciones	67,87 % ■
Objetivo específico:	01.08.01. Transmitir información a la sociedad costarricense sobre el trabajo del Banhvi, sus productos, servicios y logros, y establecer procesos de comunicación y retroalimentación con grupos de interés y medios de comunicación del país.	67.865 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.08.01.01 Lograr que al menos el 75% de las entidades autorizadas califiquen al Banhvi con un 75% o más de satisfacción.		Porcentaje	%
		Período	Programado
		Real	%
		IV 2020	75,00
		0,00	0 ■

Logros: No aplica

Desviaciones: Durante el 2020 no se realizó la medición de este indicador.

Según consta en el Memo UCO-ME-080-2020 del 23/10/2020 se informó que esta Unidad, en su función de actualizador, solicitó – como en años anteriores- la contratación para la aplicación del instrumento que permitiría medir para el 2020 el cumplimiento de este objetivo.

No obstante, la Gerencia General mediante nota GG-ME-1119-2020 no autorizó esta contratación "debido principalmente a la situación actual y el poco provecho o valor que ha generado en el pasado".

Medidas: La Administración debería indicar si procede para el periodo 2021

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

01.08.01.02 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	96,95	96.95 

Logros: Durante el 2020 se publicaron 60 comunicado de prensa, se atendieron 115 consultas de medios de comunicación, 114 en menos de 10 días hábiles y 1 con 23 días coordinada con el medio, se desarrolló la campaña de publicidad con la pauta de cuñas, spot de TV y banners en medios digitales. En total se contrataron 9 medios, cuatro radiales, uno televisivo y 4 medios digitales, se realizó una campaña en redes sociales sobre el Bono Familiar de Vivienda en sus diferentes programas que brinde información sobre los mecanismos para acceder al subsidio, además se desarrolló una campaña denominada Somos parte de la solución con la información de los proyectos entregados y en desarrollo durante el 2020, se realizaron 22 sesiones de capacitación a 724 personas, se produjo y publicó la Memoria Institucional del 2019, se atendieron 5633 consultas ingresadas por redes sociales y página Web, de ellas 5628 fueron respondidas en plazo y 5 fuera de plazo, se realizaron 93 publicaciones en redes sociales sobre la evolución en trámite, construcción y entrega de proyectos habitacionales, se remitieron tres informes cuatrimestrales sobre el seguimiento a los proyectos de Ley relacionados con el BANHVI, se produjeron y remitieron a los funcionarios 93 boletines Mensaje con temas de interés institucional y se realizaron cinco campañas internas de comunicación sobre temas como: Covid 19 / Decreto y Política LGTBI / Cultura de Riesgo / Código de Ética / Sistema de Control Interno.

Desviaciones: No se presentaron desviaciones en el cumplimiento de las tareas incluidas en este indicador.

Medidas: No existieron medidas correctivas que aplicar en el cumplimiento de las tareas incluidas en este indicador.

Subprograma: 01.09 Depto. Tecnologías de Información 94,75 % 

Objetivo específico: 01.09.01 Desarrollar las actividades para Garantizar la Prestación de los Servicios Actuales y la Continuidad Operativa Institucional 94.75 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
01.09.01.01 Porcentaje de cumplimiento del Plan Táctico de TI (Trimestral)		Porcentaje %
Período	Programado	Real %
IV 2020	100,00	92,50 92.5 

Logros: Avance Esperado según Control POI = 100%

El plan Táctico de TI alcanzó un 92,50% de ejecución de las actividades y metas definidas para el 2020. Se hace énfasis para el tema de logros, desviaciones y medidas correctivas, sobre aquellas actividades cuya fecha de finalización se estableció para Diciembre del 2020.

1.1.1.a DTI(13) Switches de ductos por obsolescencia/1.1.1.b DTI(2) Switches de DMZ por obsolescencia

1.1.1.c DTI Componentes de Red (Switches 2019)

1.1.1.d DTI Switches capa 3 de 24 puertos y Alta disponibilidad (2019)

"1.2.1.a.a DTI(30) Estaciones de Trabajo - Alquiler (Leasing)/1.2.1.b.a.i Monitor Pro 22"" –

1.2.1.b.a.l Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.a.m Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.k Estaciones

1.2.1.a.b DTI Pago Final Adquis. Estaciones de trabajo 2019

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

-
- 1.2.1.a.c Adquisición de Tres Servidores del Clúster del Banco por obsolescencia
 - 1.2.1.b.a Licencia de software de Oracle Forms/Reports / 1.2.1.b.a.a Licencia de software de
 - 1.2.1.b.b Alquiler software GStarCAD
 - 1.2.1.b.c Aranda Inventory Plus/1.2.1.b.d Aranda Inventory Plus/1.2.1.b.e Aranda Inventory Plus
 - /1.2.1.b.f Aranda Power Management/1.2.1.b.g Aranda Power Management/
 - 1.2.1.b.h Aranda Power Management
 - 1.2.1.b.i Brazos para dos monitores/1.2.1.b.j Brazos para Monitores/
 - 1.2.1.b.x Brazos para Monitores (2019)
 - 1.2.1.b.p Herramienta de comunicación similar a Skype
 - 1.2.1.b.q Impresora Multi-Funcional
 - 1.2.1.b.v Licencias Adobe Creative Cloud for desktop
 - 1.2.1.b.a.d Licencias para desempacar archivos
 - 1.2.1.b.a.e Microsoft Office Project Standard Edition
 - 1.2.1.b.a.f Microsoft Windows Server CAL / 1.2.1.b.a.g Microsoft Windows Server CAL /
 - 1.2.1.b.a.h Microsoft Windows Server CAL / 1.2.1.b.a.n Office 365 Empresa E3 /
 - 1.2.1.b.a.ñ Office 365 Empresa E3 / 1.2.1.b.a.o Office 365 Empresa E3 /
 - 1.2.1.b.r Licencia de MSVzio Professional / 1.2.1.b.s Licencia de MSVzio Professional /
 - 1.2.1.b.t Licencia de MSVzio Professional/ 1.2.1.b.u Licencia de MSVzio Professional/
 - 1.2.1.b.w Licencias de MS Project Standar /1.2.1.b.x Licencias de MS Project Standart /
 - 1.2.1.b.y Licencias de MS Project Standart /1.2.1.b.z Licencias de MS Project Standart
 - 1.2.1.b.a.p Servicio SINPE en la Nube
 - 1.2.1.b.a.q Servicios Telemáticos - Consulta Datos INTERDATA
 - 1.2.1.b.a.r Symantec Multi-Tier Protection/1.2.1.b.a.s Symantec Multi-Tier Protection (ERP)/
 - 1.2.1.b.a.t Symantec Multi-Tier Protection
 - 1.2.1.b.a.u Nueva Herramienta de Respaldo (DataDomain)
 - 1.2.1.b.a.v Symantec Brigtmil Appliance
 - 1.2.1.b.a.w Herramienta Cálculo y Estimación de indicadores de Riesgo
 - 1.3.1.a Garantía y Soporte Central Telefónica Alcatel
 - 1.3.1.b SmartCare 8X5XNBD Productos Cisco
 - 1.3.1.c Aire Acondicionado Data Mate 3 Ton
 - 1.3.1.d Soporte al APP Mi Bono en Línea. (Se modificó por un nuevo objeto de gasto: "Ampliación de Contrato de Soporte Base de Datos Oracle - Migración WebLogic 11 a 12c)
 - 1.3.1.e Suscripción en la nube del servicio de streaming (transmisión)
 - 1.3.1.f Soporte Página Web Institucional
 - 1.3.1.g Diseño e implantación de una plantilla especial
 - 1.3.1.h FORTIGATE 100D
 - 1.3.1.i Herramienta DELPHO - Mantenimiento por Hora
 - 1.3.1.j UPS marca Powertech, Modelo TX de 10 kVA
 - 1.3.1.k Banco de Baterías - UPS marca Powertech--
 - 1.3.1.m Soporte Plataforma Operativa Microsoft (Contrato)
 - 1.3.1.n Soporte Componentes de Redes (Contrato)
 - 1.3.1.ñ Soporte Base de Datos Oracle
 - 1.3.1.o Master Lex/ 1.3.1.p Master Lex
 - 1.3.1.q Sistema Infosig - Nuevas Funcionalidades
 - 1.3.1.r Sistema de Riesgos Operativos (GRS) - Mantenimiento
 - 1.3.1.s Unidades de UPS de 40KVA, Trifásicas
 - 1.3.1.t Banco de Baterías - Unidades de UPS de 40KVA
 - 1.3.1.u Servicio en la Nube - SharePoint On Line
 - 1.3.1.v Soporte, Mantenimiento y Asistencia técnica en la herramienta LASERFICHE
 - 1.3.1.w Migración del App Mi Bono en Línea a la Plataforma del Portal Web del BANHVI
 - 1.3.2.a Control de Acceso Automático a Áreas Restringidas
 - 1.3.2.b Reemplazo de Equipo de Computo Dañado/1.3.2.c Reemplazo de Equipo de
 - 1.3.2.e Sistemas en producción - Mantenimientos Urgentes/1.3.2.f Sistemas en producción – mejoras urgentes
 - 1.3.2.g Soporte por demanda según incidente
 - 1.3.2.h Licenciamiento de software - Imprevistos
 - 1.4.1.a Microsoft SharePoint Server 3/ 1.4.1.c Microsoft SharePoint Enterprise CAL/ 1.4.1.d

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Microsoft SharePoint Standard CAL

1.4.1.b Microsoft Windows Server Datacenter Edition

1.4.1.h Microsoft Office Visio Professional Edition/1.4.1.ñ Microsoft Office Project Standard

1.4.1.g Microsoft Office Project Standard Professional

1.4.1.i Microsoft Windows 7 Professional(10-2010)

1.4.1.l Microsoft Windows 7 Professional(09-2012)/1.4.1.o Microsoft Windows 7

1.4.1.k Microsoft System Center VMM

1.4.1.j Microsoft Windows 7 Professional(12-2012)/1.4.1.n Microsoft Windows 7

1.4.1.m Microsoft Windows Server Datacenter Edition

1.4.1.p Microsoft Office Project Standard Edition

1.4.1.q Quest Developer Suite For Oracle/1.4.1.r Quest Performance Advisories for Oracle/

1.4.1.s Quest Performance Analysis for Oracle/1.4.1.t Quest Toad Data Modeler/1.4.1.u

1.4.1.y Licencias AutoCad/1.4.1.z Licencias AutoCad

1.4.1.a.a Herramienta Aranda de Mesa de Servicio

1.4.1.a.d Orion Netflow Traffic Analyzer SL500 / 1.4.1.a.e Orion Network Performance Monitor

1.4.1.a.g Herramienta Vision2020 Web

1.4.1.a.h Sistema de Riesgos Operativos (GRS) - Licenciamiento

1.4.1.a.i Servicio en la nube - Gestión de riesgos no -financieros

1.4.1.a.j Servicio en la nube, sub sitio información del Comité de Riesgos

1.4.1.a.k Software Genexus X

1.4.1.a.l Sistema de Recursos Humanos (WIZDOM)

1.4.1.a.ñ Licencias Audinet (2020)/1.4.1.a.o Software de AUDINET

1.4.1.a.p Oracle Internet Developer Suite

1.4.1.a.t Oracle RDMS Estándar Edición NUPS/1.4.1.a.u Oracle Internet Developer Suite

1.4.1.a.r Oracle RDMS Estándar Edición (Procesador)/ 1.4.1.a.w Oracle RDMS Estándar Edición NUPS

1.4.1.a.s Oracle WebLogic Suite Un Procesador/1.4.1.a.u Oracle WebLogic Suite NUPS

1.4.1.a.v2 Pago Oracle Internet Developer Suite (2019)

1.4.1.a.x Herramienta DELPHOS

1.4.1.a.y Symantec Multi-Tier Protection-

1.4.1.a.z Sistema Infosig - Licenciamiento

1.4.1.b.a Aplicom Laserfiche - Licenciamiento

1.4.1.b.b Renovación 2019 Aranda Mesa de Servicio

1.4.1.b.c Horas Soporte Sistema RRHH

(113)1.5.1 Soporte y Mantenimiento a Sistemas por DTI

1.6.a Equipo y mobiliario de oficina

1.6.b Herramientas e Instrumentos

1.6.c Impresión, Encuadernación y otros

1.6.d Materiales y productos eléctricos, telefónicos

1.6.e Migración de información de LTO2 A LT06

1.6.f Productos de papel, cartón e impresos

1.6.g Repuestos y Accesorios

1.6.h Tiempo Extraordinario - Área Sistemas

1.6.i Tiempo Extraordinario - Área Soporte

1.6.j Tintas, pinturas y Diluyentes

1.6.k Útiles y materiales de oficina y Computo

1.6.l Útiles y Materiales de Limpieza

1.6.m Revisión/Diagnostico Distribución de la red eléctrica en los cuartos de servidores.

1.7.a Centro de Procesamiento Alterno Nuevo

a.1 Implementación Proyecto Acuerdo SUGEF 14-17 (PROY-32).

2.1.1.b. Primera Auditoría Externa de TI, según Acuerdo SUGEF 14-17.

c. Apoyo en la Implementación del Acuerdo SUGEF 14-17

2.1.1.d. Confección del Perfil Tecnológico del BANHVI, acorde con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 14-17

2.1.1.e. Autoevaluación de la Gestión de TI según Acuerdos SUGEF 24-00 y SUGEF 14-17

2.2. a. Atención al Proceso de la 1er Auditoría Externa de TI 2020

2.2.b. Atención al Proceso de la 2da Auditoría Externa de TI 2020

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

- 2.2.c. Atención al Proceso de la 3er Auditoría Externa de TI 2020
- 2.2.d. Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Interna.
- 2.2.e. Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Externa.
- 2.3.a. Formulación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Ordinario para el Período 2021.
- 2.3.b. Seguimiento del POI
- 2.3.c. Evaluación del Desempeño
- 2.3.d. Revisión y Actualización de Planes, Manuales, Instructivos y Metodologías.
- 3.1.1.c Adquisición de Licencia MS SQL Server para soportar LASERFICHE (Ver Nota)
- 3.3.a Certificación Nuevas Conexiones de Red
- 3.4.1.a Servicio en la Nube - Office 365

Desviaciones:

Tiempo:

Las siguientes actividades no finalizaron al 30 de setiembre de 2020, tal y como estaba proyectado:

Item Actividad/Proyecto

- 1.3.1.1 Soporte y Asistencia Técnica WIZDOM
- 1.4.1.a.b Mantenimiento Mesa de Servicio del DTI
- 1.4.1.a.c Alineamiento de mesa de servicio con COBIT 5
- 1.4.1.a.m Software de IDEA
- 3.1.1.a Licenciamiento, configuración e implementación sobre LASERFICHE del Expediente de Proyectos de Construcción del DT, de la Dirección FOSUVI. /3.1.1.b Ajustes sobre el Portal Web del
- 3.1.2 Proyecto OPTIMUS
- 3.2.1 Adquisición de un sistema informático para darle seguimiento a la atención de las disposiciones de la Junta
- 3.3.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano
- 4.1. Autenticación de Usuarios Seguridad de TI (ESTI)
- 4.2. Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información SGSI
- 4.3.a Diagnóstico de análisis de Vulnerabilidades Seguridad de TI (ESTI)
- 4.3.b Visualizador Vulnerabilidades en el tráfico de la red Seguridad de TI (ESTI)
- 4.3.c Active Roles y Change Auditor Seguridad de TI (ESTI)

Costos en US Dólar:

Las siguientes actividades tuvieron desviaciones de costo significativas (mayor a USD \$5,000.00) al 31 de diciembre de 2020, a saber:

Item Actividad/Proyecto

- 1.1.1.a DTI(13) Switches de ductos por obsolescencia/
- 1.1.1.b DTI(2) Switches de DMZ por obsolescencia
- "1.2.1.a.a DTI(30) Estaciones de Trabajo - Alquiler (Leasing)/
- 1.2.1.b.a.i Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.a.j Monitor Pro 22"" - Leasing/
- 1.2.1.b.a.k Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.a.l Monitor Pro 22"" - Leasing/
- 1.2.1.b.a.m Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.k Estaciones de Trabajo - Leasing/1.2.1.b.l Estaciones de Trabajo - Leasing/
- 1.2.1.b.m Estaciones de Trabajo - Leasing/1.2.1.b.n Estaciones de Trabajo - Leasing/1.2.1.b.l Estaciones de Trabajo - Leasing/
- 1.2.1.b.o Estaciones de Trabajo - Leasing. SE TRASLADA AL 2021.
- 1.2.1.a.c Adquisición de Tres Servidores del Clúster del Banco por obsolescencia
- 1.2.1.b.a Licencia de software de Oracle Forms/Reports /
- 1.2.1.b.a.a Licencia de software de Oracle Forms/Reports /
- 1.2.1.b.a.b Licencias de software de TOAD /
- 1.2.1.b.p Herramienta de comunicación similar a Skype
- 1.2.1.b.a.u Nueva Herramienta de Respaldo (DataDomain)
- 1.3.1.d Soporte al APP Mi Bono en Línea. (Se modificó por un nuevo objeto de gasto: "Ampliación de Contrato de Soporte Base de Datos
- 1.3.1.i Herramienta DELPHO - Mantenimiento por Hora
- 1.3.1.l Soporte y Asistencia Técnica WIZDOM

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

- 1.3.1.m Soporte Plataforma Operativa Microsoft (Contrato)
- 1.3.1.ñ Soporte Base de Datos Oracle
- 1.3.1.q Sistema Infosig - Nuevas Funcionalidades
- 1.3.1.v Soporte, Mantenimiento y Asistencia técnica en la herramienta LASERFICHE
- 1.3.1.w Migración del App Mi Bono en Línea a la Plataforma del
- 1.3.2.e Sistemas en producción - Mantenimientos Urgentes/
- 1.3.2.f Sistemas en producción - Mejoras Urgentes
- 1.3.2.h Licenciamiento de software - Imprevistos
- 1.4.1.j Microsoft Windows 7 Professional(12-2012)/
- 1.4.1.q Advisories for Oracle/1.4.1.s Quest Performance Analysis for Oracle/Quest Developer Suite For Oracle/1.4.1.r Quest Performance
- 1.4.1.a.a Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
- 1.4.1.a.b Mantenimiento Mesa de Servicio del DTI
- 1.4.1.a.c Alineamiento de mesa de servicio con COBIT 5
- 1.4.1.a.r Oracle RDMS Estándar Edición (Procesador)/ 1.4.1.a.w Oracle RDMS Estándar Edición NUPS
- 1.4.1.a.y Symantec Multi-Tier Protection-
- 1.4.1.b.a Aplicom Laserfiche - Licenciamiento
- 1.7.a Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
- 2.1.1.c. Apoyo en la Implementación del Acuerdo SUGEF 14-17
- 3.1.1.a Licenciamiento, configuración e implementación sobre LASERFICHE del Expediente de Proyectos de Construcción del DT de la Dirección FOSUVI
- /3.1.1.b Ajustes sobre el Portal Web del BANHVI (Hermes), para la Visualización de los Proyectos fiscalizados por el DT a través del LASERFICHE
- 3.1.1.c Adquisición de Licencia MS SQL Server para soportar LASERFICHE
- 3.1.2 Proyecto OPTIMUS
- 3.2.1 Adquisición de un sistema informático para darle seguimiento a la atención de las disposiciones de la Junta
- 3.3.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano (2019)
- 3.4.1.a Servicio en la Nube - Office 365 E3
- 3.4.1.b Suscripción de 2 años del Symantec Email Cloud Security
- 4.1. Autenticación de Usuarios
- 4.2. Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI
- 4.3.a Diagnóstico de análisis de Vulnerabilidades
- 4.3.b Visualizador Vulnerabilidades en el tráfico de la red
- 4.3.c Active Roles y Change Auditor

Medidas:

Medidas Correctivas por Desviaciones de Tiempo:

Para los ítems analizados que presentaron desviaciones se presentan las siguientes medidas correctivas:

Item Actividad/Proyecto

- 1.3.1.l Soporte y Asistencia Técnica WIZDOM
- 1.4.1.a.b Mantenimiento Mesa de Servicio del DTI
- 1.4.1.a.c Alineamiento de mesa de servicio con COBIT 5
- 1.4.1.a.m Software de IDEA
- 3.1.1.a Licenciamiento, configuración e implementación sobre LASERFICHE del expediente de proyectos de construcción del DT de la Dirección FOSUVI.
- 3.1.2 Proyecto OPTIMUS
- 3.2.1 Adquisición de un sistema informático para darle seguimiento a la atención de las disposiciones de la Junta seguimiento a la atención de las disposiciones de la Junta
- 3.3.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano
- 4.1. Autenticación de Usuarios
- 4.2. Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información SGSI
- 4.3.a Diagnóstico de análisis de Vulnerabilidades
- 4.3.b Visualizador Vulnerabilidades en el tráfico de la red
- 4.3.c Active Roles y Change Auditor del todo

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

- 1.1.1.a DTI(13) Switches de ductos por obsolescencia/
- 1.1.1.b DTI(2) Switches de DMZ por obsolescencia
- "1.2.1.a.a DTI(30) Estaciones de Trabajo - Alquiler (Leasing)/
- 1.2.1.b.a.i Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.a.j Monitor Pro 22"" - Leasing/
- 1.2.1.b.a.k Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.a.l Monitor Pro 22"" - Leasing/
- 1.2.1.b.a.m Monitor Pro 22"" - Leasing/1.2.1.b.k Estaciones de trabajo - leasing /1.2.1 b.l estaciones de trabajo
- 1.2.1.b.m Estaciones de Trabajo - Leasing/1.2.1.b.n Estaciones de trabajo - leasing / 1.2.1 b.ñ. Estaciones de trabajo - Leasing.
- 1.2.1.b.o Estaciones de Trabajo – Leasing. SE TRASLADA AL 2021.
- 1.2.1.a.c Adquisición de Tres Servidores del Clúster del Banco por obsolescencia
- 1.2.1.b.a Licencia de software de Oracle Forms/Reports /
- 1.2.1.b.a.a Licencia de software de Oracle Forms/Reports /
- 1.2.1.b.a.b Licencias de software de TOAD /
- 1.2.1.b.p Herramienta de comunicación similar a Skype
- 1.2.1.b.a.u Nueva Herramienta de Respaldo (DataDomain)
- 1.3.1.d Soporte al APP Mi Bono en Línea. (Se modificó por un nuevo objeto de gasto: "Ampliación de Contrato de Soporte Base de Datos Oracle - Migración WebLogic 11 a 12c) Direccion FOSVU, nuevos alcances para el APP o su rediseño completo
- 1.3.1.i Herramienta DELPHO - Mantenimiento por Hora
- 1.3.1.l Soporte y Asistencia Técnica WIZDOM
- 1.3.1.m Soporte Plataforma Operativa Microsoft (Contrato)
- 1.3.1.ñ Soporte Base de Datos Oracle
- 1.3.1.q Sistema Infosig - Nuevas Funcionalidades
- 1.3.1.v Soporte, Mantenimiento y Asistencia técnica en la herramienta LASERFICHE 2021
- 1.3.1.w Migración del App Mi Bono en Línea a la Plataforma del Portal Web del Banhvi
- 1.3.2.e Sistemas en producción - Mantenimientos Urgentes/
- 1.3.2.f Sistemas en producción - Mejoras Urgentes en el 2021
- 1.3.2.h Licenciamiento de software - Imprevistos
- 1.4.1.j Microsoft Windows 7 Professional(12-2012)/
- 1.4.1.q Quest Developer Suite For Oracle/1.4.1.r Quest Performance Advisories for Oracle / 1.41. s. Quest Performance Analysis for Oracle
- 1.4.1.a.a Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
- 1.4.1.a.b Mantenimiento Mesa de Servicio del DTI
- 1.4.1.a.c Alineamiento de mesa de servicio con COBIT 5
- 1.4.1.a.r Oracle RDMS Estándar Edición (Procesador)/ 1.4.1.a.w Oracle RMSA Estandar Edicion NUPS
- 1.4.1.a.y Symantec Multi-Tier Protection-
- 1.4.1.b.a Aplicom Laserfiche - Licenciamiento
- 1.7.a Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
- 2.1.1.c. Apoyo en la Implementación del Acuerdo SUGEF 14-17
- 3.1.1.a Licenciamiento, configuración e implementación sobre LASERFICHE del expediente de proyectos de construcción del DT de FOSUVI
- /3.1.1.b Ajustes sobre el Portal Web del BANHVI (Hermes), para la visualización de los proyectos fiscalizados por el DT a través del LASERFICHE
- 3.1.1.c Adquisición de Licencia MS SQL Server para soportar LASERFICHE
- 3.1.2 Proyecto OPTIMUS
- 3.2.1 Adquisición de un sistema informático para darle seguimiento a la atención de las disposiciones de la junta
- 3.3.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano (2019)
- 3.4.1.a Servicio en la Nube - Office 365 E3
- 3.4.1.b Suscripción de 2 años del Symantec Email Cloud Security
- 4.1. Autenticación de Usuarios
- 4.2. Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información SGSI

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

- 4.3.a Diagnóstico de análisis de Vulnerabilidades
- 4.3.b Visualizador Vulnerabilidades en el trafico de la red
- 4.3.c Active Roles y Change Auditor

01.09.01.02 Porcentaje de satisfacción de Usuarios Internos y Entidades Autorizadas (Anual)

		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
IV 2020	85,00	87,00	100	■

Logros:

Informe de resultados de la valoración de servicios de TI 2020
Ver DTI-IN-0006-2021 "Informe resultados de la Encuesta de valoración de servicios de TI 2020 IN-DTI-019"

Departamento de Tecnología de Información
Diciembre de 2020

Contenido

1. Introducción 3
2. Aplicación de Encuestas 3
3. Resultados de la Valoración 4
 - 3.1 Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios BANHVI 4
 - 3.2 Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios de las Entidades Autorizadas 5
 - 3.3 Valoración General de los Servicios de TI 5
4. Valoración de los Servicios de TI respecto del cumplimiento de metas establecidas en el PEI 2016-2021 7
5. Opciones de mejora manifestadas por los encuestados 8
6. Plan de Acción Propuesto 9

1. Introducción

El Departamento de Tecnología de Información del BANHVI (DTI), en su búsqueda por mejorar la calidad de los servicios que presta, tanto a usuarios internos del BANHVI, como a los usuarios de las Entidades Autorizadas (EA) y, con el fin de cumplir con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2016-2021 (PEI), que establece en la perspectiva organizacional CO-02. “Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio”; ha elaborado el Modelo de Valoración de la Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información (MVCSTI).

El MVCSTI tiene como objetivo general “Contar con un instrumento que le permita al DTI del BANHVI, medir el nivel de la satisfacción de los usuarios internos y externos, de los servicios que presta y que sirven de apoyo a sus procesos operativos, con el objetivo de aplicar un proceso de mejoramiento continuo sobre los servicios prestados”

El instrumento desarrollado por el DTI y que se utiliza para realizar la valoración de servicios prestados por éste, consiste en dos tipos de encuestas, a saber:

- Encuesta para la Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios BANHVI 2020.
- Encuesta para la Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios de las Entidades Autorizadas 2020.

2. Aplicación de Encuestas

Como una medida estratégica se determinó desde el año 2016, aplicar una encuesta de satisfacción

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

de servicios, en el mes de noviembre de cada año, con tres objetivos básicos: a) valorar en el mes de diciembre del año en ejercicio, las posibles oportunidades de mejora identificadas, luego de la tabulación de las encuestas aplicadas; b) establecer un plan de acción de mejoras identificadas y, c) iniciar con la ejecución del plan de acción definido, a partir del mes de enero del siguiente año. El presente informe resume los resultados de la aplicación de las encuestas para el período 2020.

Con el objetivo de facilitar la aplicación y tabulación de la encuesta, se utilizó el formulario electrónico que provee la herramienta Office 365, recientemente adquirida por la institución, para lo cual a cada participante se le proporcionó por correo electrónico la ubicación del instrumento (link) a la que debería ingresar para completar la encuesta.

Acorde con el modelo utilizado, la medición de los Servicios de TI, se realiza en función de los criterios de calidad establecidos por las buenas prácticas de la industria, a saber:

- Disponibilidad
- Capacidad / Desempeño
- Continuidad
- Seguridad
- Satisfacción

Cada uno de los criterios de calidad (cuadrantes) señalados, fueron evaluados mediante una serie de preguntas de selección única o múltiple, según fuera el caso. Cada una de las posibles respuestas está asociado a un valor numérico, con el objetivo de facilitar la tabulación de los resultados. No obstante, se incluyó una pregunta “abierta” para que los usuarios tuvieran la posibilidad de expresar sus comentarios, tanto positivos como negativos relacionados a los servicios de TI recibidos. Para obtener mayor detalle se recomienda consultar el documento MO-PO8-DTI-012 Modelo de Valoración de la Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información.

Las preguntas que no fueron contestadas en las encuestas (respuestas en blanco), no fueron consideradas para el cálculo de la valoración de la encuesta.

3. Resultados de la Valoración

3.1 Valoración de los Servicios de TI - funcionarios BANHVI

Se aplicó la encuesta denominada “Encuesta para la Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios BANHVI” solo a los empleados del BANHVI que, por la naturaleza de su trabajo, requieren el uso de los servicios de TI.

Mediante un correo electrónico por parte de la jefatura del Departamento de TI, se solicitó a todos los funcionarios activos que completaran la encuesta, dicha encuesta estuvo disponible por 2 semanas (10 días hábiles). Sin embargo, solamente un 39% de los funcionarios completaron el instrumento de medición, es decir 57 de los 146 funcionarios activos. Los resultados de esta valoración se detallan en el siguiente cuadro, en el que adicionalmente se incluyen resultados de periodos anteriores para efectos comparativos.

Cuadro Resumen Valoración Funcionarios BANHVI

C Criterio Valoración

		2016	2017	2018	2019	2020			
1	Disponibilidad			80%		91%		80%	90%
	90%								
2	Capacidad/Desempeño			75%		87%		75%	86%
	88%								
3	Continuidad de Servicio de TI						82%	77%	82%
	86% 89%								
4	Seguridad	91%	91%	91%	92%	94%			
5	Satisfacción	68%	79%	68%	80%	82%			
	Resultado	79%	83%	79%	85%	87%			

3.2 Valoración de los Servicios de TI - funcionarios de EA

Se aplicó la encuesta denominada “Encuesta para la Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios de las Entidades Autorizadas”. En este caso, se informó a los funcionarios de las EA mediante el Departamento de Análisis y Control, sobre la publicación del instrumento en línea, mismo que estuvo disponible por 2 semanas (10 días hábiles). Cabe mencionar que para esta ocasión, ninguno de los funcionario de las Entidades autorizadas aplicó la encuesta de valoración de los servicios de TI publicada por el BANHVI.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Los resultados de esta valoración se detallan en el siguiente cuadro, en el que además se incluyen resultados de periodos anteriores para efectos comparativos.

Cuadro Resumen Valoración Funcionarios EA

C Criterio Valoración

		2016	2017	2018	2019	2020
1	Disponibilidad			69%	82%	85%
	N/A					80%
2	Capacidad/Desempeño			69%	81%	84%
	N/A					79%
3	Continuidad de Servicio de TI			36%	11%	73%
	76% N/A					
4	Seguridad	63%	67%	88%	87%	N/A
5	Satisfacción	71%	65%	79%	75%	N/A
	Resultado	63%	67%	83%	83%	N/A

3.3 Valoración General de los Servicios de TI

La totalidad de la población encuestada en este periodo corresponde a de 57 personas, de las cuales, 57 son funcionarios BANHVI y 0 son funcionarios de Entidades Autorizadas. De manera proporcional, se tiene que la valoración realizada por los funcionarios del BANHVI representa un 100%, mientras que la valoración de los funcionarios de EA representa un 0% del total, situación que se puede observar en el siguiente gráfico:

Los resultados de la Valoración de los servicios de TI para el periodo 2020, según los criterios definidos en el MVCSTI y acorde con la proporción que representa cada grupo encuestado, se detallan en el siguiente cuadro, en el que se incluyen también, los resultados de periodos anteriores, para efectos comparativos:

Valoración General

C Criterio Calificación

		2016	2018	2017	2019	2020
1	Disponibilidad			79%	90%	88%
	90%					88%
2	Capacidad/Desempeño			75%	86%	86%
	88%					86%
3	Continuidad de Servicio de TI			77%	68%	83%
	83% 89%					
4	Seguridad	88%	88%	91%	91%	94%
5	Satisfacción	68%	77%	79%	79%	82%
	Resultado		Final	77%	81%	85%
	87%					85%

4. Valoración de los Servicios de TI respecto del cumplimiento de metas establecidas en el PEI 2016-2021

Acorde con lo indicado en el Plan Estratégico Institucional 2016-2021, en lo que se refiere al Objetivo Estratégico “CO-02. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio”, se establecieron las siguientes metas anuales :

Objetivo Estratégico Indicador Año Meta Resultado

CO-02. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio Resultado de encuesta a usuarios internos y entidades autorizadas 2016 75% 7

Desviaciones:**Medidas:**

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

01.09.01.03 Porcentaje de ejecución de los planes de mitigación del Riesgo Operativo del DTI (Anual)

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	90,00	100,00	100 

Logros: Acorde con lo señalado por la Unidad de Riesgos en el correo de abajo, para el 2020, no quedaron actividades de TI pendientes en el contexto de Riesgos, a saber:

"Buenos días, Fabio!

Ese plan de mitigación refiere a un registro genérico sin programación en virtud de que está ligado a acciones propuestas que no han sido formalizadas, toda vez que debe ejecutarse en conjunto con la Gerencia General una priorización de acciones de mitigación, para establecer sobre cuáles se asignarán recursos para gestión. Sobre esa acción no debería estarse generando ninguna alerta (es un plan por definir).

Para efectos de cualquier seguimiento, ese código de mitigación no debe ser considerado; no responde a un plan en concreto (al menos todavía).

Saludos cordiales,"

Desviaciones: No Aplica

Medidas: No Aplica

Programa: 02. Programa Administración de Operaciones 88,31 % 

Subprograma: 02.01 Dirección FOSUVI 95,51 % 

Objetivo específico: 02.01.01 Procurar la eficiente asignación de los recursos destinados para el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda por segmento 99.8544 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
02.01.01.01 Número de Bonos Familiares de Vivienda pagados		Unidades U
Período	Programado	Real %
IV 2020	11.705,00	12.873,00 100 

Logros: Se pagaron 1.168 bonos más de lo que se tenía presupuestado para el año, lo cual representa un 110.0% del presupuesto anual.

Desviaciones: No aplica.

Medidas: No aplica.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

02.01.01.02 Número de operaciones de bono-crédito clase media y media baja Unidades U

Período	Programado	Real	%
IV 2020	347,00	1.774,00	100 ■

Logros: Durante el 2020 se pagaron 1.774 operaciones de bono-crédito clase media y media baja, lo cual se debe principalmente al trámite de los primeros casos del Programa de Ingresos Medios (PIM), que representan el 92.8% del total de casos pagados (1.646/1.152). Los 1.774 bonos pagados representan un 357.7% más que en el año anterior y un incremento de 511.2% con respecto a lo presupuestado para este año.

Desviaciones: No aplica.

Medidas: No aplica.

02.01.01.03 Número de bonos en el programa RAMT otorgados Unidades U

Período	Programado	Real	%
IV 2020	981,00	961,00	97.9613 ■

Logros: Se logró tramitar y pagar 961 casos de RAMT, ligeramente por debajo del presupuesto establecido para este año. Al cierre de Diciembre 2020 se cuenta con 376 bonos RAMT emitidos pendientes de pagar.

Desviaciones: Para el 2020 se pagaron 20 casos menos de lo estimado originalmente, lo cual representa una desviación de 2.0%

Medidas: La desviación no implica la necesidad de aplicar mediadas correctivas; no obstante, se retomará el tema en las reuniones del Comité de Calidad con miembros de las Entidades Autorizadas.

02.01.01.04 Montos de Desembolsos presupuestarios Colones ¢

Período	Programado	Real	%
IV 2020	123.208.582.372,00	125.919.709.600,73	100 ■

Logros: Se logró obtener un incremento de 2.2% con respecto a lo presupuestado para este año. El detalle del monto pagado por modalidad es el siguiente:

Bono Ordinario 78,191,365,898.10
 Artículo 59 45,566,785,609.31
 Bono Colectivo 2,161,558,093.32
 TOTAL 125,919,709,600.73

Desviaciones: No aplica.

Medidas: No Aplica. No obstante, se continuará dando seguimiento a este indicador en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, con el fin de mantener el nivel de ejecución e ir midiendo eventuales repercusiones de la pandemia en el quehacer del sector durante el 2021.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

**02.01.01.05 Montos comprometidos sobre la base de emisión
el total de ingresos al FOSUVI asignado para el trámite de
Bonos Ordinarios**

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	102,30	100

Logros: Se emitieron 10.405 bonos ordinarios por ₡75.617 millones.

Desviaciones: No aplica. En el último trimestre del año se logró ejecutar la totalidad de los recursos disponibles para Bono Ordinario.

Medidas: No aplica. Se llevó el control de los ingresos FODESAF 2020, lo que permitió ejecutar la totalidad de los recursos disponibles. Para el 2021 se continuará llevando el control de los ingresos de FODESAF para ir comprometidos conforme van ingresando, debido al recorte presupuestario para ese nuevo período.

Objetivo específico: 02.01.02 Fortalecer proceso de asignación de los recursos de proyectos habitacionales para beneficio de las familias de más escasos recursos. 95.75 %

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

**02.01.02.01 Montos comprometidos sobre la base de emisión
los recursos del FODESAF asignados para el trámite de
proyectos del Artículo 59.**

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	95,75	95.75

Logros: Se aprobaron proyectos y casos individuales por ₡38.342 millones, con lo cual se ejecutó un 95.7% con respecto a lo programado inicialmente para el año.

En resumen, se aprobaron 539 casos individuales por ₡8,877 millones y 11 proyectos de vivienda por ₡12,516 millones, así como financiamientos adicionales a proyectos por ₡633 millones. --->INFORMACIÓN PENDIENTE DE ACTUALIZAR, TODAVÍA ESTÁN PASANDO ACERDOS DE JUNTA DIRECTIVA.

Desviaciones: Se ejecuto un 96% del monto proyectado para el año, lo cual representa una desviación de 4 puntos porcentuales una sub ejecución de ₡1.7004 millones.

Medidas: Se continuará dando seguimiento a este indicador en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, así como con el Departamento Técnico encargado de tramitar los proyectos y el Dpto. de Análisis y Control que da trámite a los casos individuales.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 02.01.03 Mejorar calidad de vida de las familias en comunidades de bajos recursos, con la implementación de obras de infraestructura de proyectos de Bono Colectivo. 62.035 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.01.01.06 Número de Bonos Familiares de Vivienda comprometidos pendientes de pagar al 31/12/2020		Porcentaje %
--	--	--------------

Período	Programado	Real	%
A 2020	3.960,00	4.348,00	100 ■

Logros: Se logró comprometer la totalidad de los recursos disponibles en el 2020 para el trámite de bonos de vivienda.

Al cierre del 2020 quedaron 3.786 bonos ordinarios y 562 bonos Artículo 59 emitidos pendientes de pagar.

Desviaciones: No aplica.

Medidas: No aplica.

02.01.03.01 Montos comprometidos de los recursos asignados al otorgamiento del Bono Colectivo		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	24,07	24.07 ■

Logros: SE ejecutó el 100% de los recursos disponibles acumulados de períodos anteriores, por un monto de 6609.7 millones.

Desviaciones: Los recursos del presupuesto 2020 por ¢1.9523 millones ingresaron en dos tractos el 25 de noviembre y el 22 de diciembre, por lo cual no fue posible ejecutarlos. Estos recursos se incluyen en el Presupuesto 2021 como Compromisos del 2020 para el trámite de la Segunda Fase del proyecto La Carpio.

Medidas: Se realizarán los respectivos trámites de coordinación para agilizar la ejecución total del proyecto de Bono Colectivo La Carpio durante el 2021 con un costo total cercano a los ¢4.500 millones.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 02.01.04 Procurar una eficiente gestión de trámites y mejores formas de atención al cliente para asegurar al beneficiario del subsidio habitacional agilidad. 98.2421 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.01.04.01 Porcentaje de satisfacción de los Beneficiarios Finales		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	95,00	93,33	98.2421 ■

Logros: Se realizó el trámite de contratación y ejecución de la encuesta satisfactoriamente por parte de la empresa IT Información Total.

Desviaciones: El resultado obtenido representa una variación de -2.07 puntos porcentuales con respecto a lo programado; son embargo, el resultado se considera aceptable, dado que en estos niveles de satisfacción resulta muy difícil lograr incrementos significativos con respecto a los resultados del año anterior.

Medidas: Se analizará la posibilidad de presentar los resultados de la encuesta a los participantes del Comité de Calidad, para obtener observaciones y sugerencias sobre la forma en que se pueden mejorar los resultados.

Subprograma: 02.02.Depto Análisis y Control 71,02 % ■

Objetivo específico: 02.02.01 Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente para el trámite de bonos de art.59 50.1882 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.02.01.01 Número de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido		Porcentaje %
--	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	85,00	42,66	50.1882 ■

Logros:

Desviaciones: Se sigue arrastrando el problema de la falta de personal para atender no solo la demanda de casos art 59, misma que ha crecido exponencialmente, sino que de bonos ordinarios y la operatividad del departamento, se deben cumplir todos las metas, así como procesos institucionales y demás, con personal insuficiente.

Además es importante considerar que se genere un lapso de tiempo de espera en cuanto al recorte presupuestario y el cambio de los presupuestos por la exoneración de los servicios de ingeniería a partir del 17/09/2020.

Medidas: Se reitera la solicitud de personal de apoyo al departamento que se ha venido solicitando en diversas ocasiones.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 02.02.02 Aumentar el índice de la eficiencia para mejorar los re-procesos, tiempos de formalización y canalización de recursos, 79.5385 %

con el fin de tener procesos más eficientes y oportunos

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.02.02.01 Porcentaje de calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	67,00	67

Logros: 16 de las entidades tienen Índice de Eficiencia igual o superior a 75.

Desviaciones: El último trimestre del año se vio influenciado por cambios importantes como disminución de presupuesto, pandemia y cambios en las metodologías de trabajo de las Entidades Autorizadas así como otras instituciones que forman parte del procesos de importancia, mismos que afectan la eficiencia de las Entidades, en algunas se da en mayor medida que en otras por su estructura organizacional

Medidas: Se retoma esta meta en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, principalmente en el indicador de "Presentación de casos a cobro", el cual en buena medida se debe al tiempo que tardan las Municipalidad en otorgar los permisos de construcción, requisito para el trámite de cobro ante el Banhvi.

02.02.02.02 Número de Entidades Autorizadas capacitadas en referencia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes		Porcentaje	%
---	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	90,00	100,00	100

Logros: Se remitieron los informes de anomalías por analista a todas las entidades en octubre, noviembre y diciembre (oficios DF-OF-1234-2020 del 02/11/2020, DF-OF-1386-2020 del 02/12/2020 y del oficio DF-OF-0037-2021 al DF-OF-0051-2021 del 08/01/2021)

Desviaciones: No aplica

Medidas: No aplica

02.02.02.03 Porcentaje de aprobación de expedientes de las Entidades Autorizadas		Unidades	U
--	--	----------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	2,00	5,65	100

Logros: Se aprobaron 11.072 expedientes de bonos ordinarios de un total de 12.000 presentados a revisión, para un porcentaje de aprobación de 92,27%, con lo cual se supera en 5.65 PP el porcentaje de aprobación del 2019 (86.62%)

Desviaciones: No aplica

Medidas: No aplica. Sin embargo, se retomará este indicador en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma:	02.03 Departamento Técnico	98,40 %
Objetivo específico:	02.03.01 Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59, para proyectos, a las entidades autorizadas	100 %

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.03.01.01 Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59, para proyectos, a las Entidades Autorizadas. Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100

Logros: La Dirección FOSUVI proporcionó los datos de disponibilidad de recursos para proyectos y casos individuales Art. 59 y actualizado al 31/12/2020, asimismo su distribución por proyecto, para lo cual se evidencia el cumplimiento de la meta prevista para el IV Trimestre 2020.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

Objetivo específico:	02.03.02 Mantener adecuados procesos de fiscalización y control hacia las Entidades Autorizadas, la Administración temporal de los recursos y los procesos de construcción y postulación al subsidio habitacional.	96.8 %
-----------------------------	--	--------

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.03.02.01 Compromiso del 100% del presupuesto asignado al trámite de proyectos ingresados. Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	92,00	92

Logros: Ha ingresado un total de 13 proyectos de los cuales se aprobaron en el período de octubre a diciembre un total de 12 proyectos, lo que representa un 92% de proyectos dictaminados por el Departamento Técnico.

Desviaciones:

Medidas:

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

02.03.02.02 Garantía de la calidad sobre las especificaciones de planos, presupuesto y materiales en los proyectos del artículo 59

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	95,00	95,00	100 

Logros: Para los proyectos en ejecución y visitados durante el IV Trimestre 2020, se estiman porcentajes de calidad, los cuales se promedian para el periodo en cuestión, donde se evidencia el cumplimiento de la meta prevista para el IV Trimestre 2020.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

02.03.02.03 Verificar en forma aleatoria los requerimientos técnicos establecidos en la construcción de los casos individuales ordinarios y Art.059.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	90,00	92,00	100 

Logros: Para los casos visitados durante el IV Trimestre 2020, producto de la muestra de casos individuales ordinarios y art. 59, se estiman calificaciones, las cuales se promedian para el periodo en cuestión. Para lo cual se evidencia un cumplimiento mayor a la meta prevista para el IV Trimestre 2020.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

Objetivo específico: 02.03.03 Cumplir con lo establecido en la Directriz Interna de Plazos para la revisión de proyectos. 100 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

02.03.03.01 Porcentaje de tramitaciones comprometidas en el tiempo determinado de proyectos Art. 59

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	80,00	100,00	100 

Logros: De los proyectos recomendados por el Departamento Técnico en el IV Trimestre 2020, se estima la duración del trámite y se determina cuáles cumplen con la Directriz de plazos, en lo que respecta al periodo de revisión, donde del total de 12 proyectos se cumplió la meta en 12 de ellos, logrando el 100% de cumplimiento.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

Programa: 03. Programa Administración Financiera 94,76 % 

Subprograma: 03.02 Departamento Financiero Contable 88,57 % 

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 03.02.01 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa 88.57 %

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

03.02.01.02 Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	88,57	88.57

Logros: El periodo 2020, fue sumamente atípico principalmente por el tema de la pandemia relacionada con el COVID 19, por lo que la mayor parte del año se trabajó en modalidad desde la casa para la mayoría de los funcionarios del DFC, lo cual nos hizo plantearnos nuevos retos y replantearnos formas de trabajar, aun y con éste inesperado acontecer, el plan de Trabajo del DFC se cumplió en su mayoría (88.57%), con las siguientes consideraciones:

1- Declaraciones Informativas 2020, debido a un cambio normativo comunicado por la Autoridad Tributaria en virtud del cambio del periodo fiscal (antes corte a setiembre, ahora corte a diciembre), el plazo se modificó a Marzo-2021, razón por la cual este proceso se inicia en el mes de enero-2021.

2- Actualización del manual de puestos, debido a la priorización de actividades de cierre de periodo 2020.

3- El % de cumplimiento no pondera la prioridad institucional de los procesos en términos de recursos, impacto o relevancia, sino que asigna un % uniforme a todos los procesos. Desde el punto de vista de cumplimiento normativo SUGEF-CGR se cumplió con el 100% de los procesos.

Desviaciones: El periodo 2020, fue sumamente atípico principalmente por el tema de la pandemia relacionada con el COVID 19, por lo que la mayor parte del año se trabajó en modalidad desde la casa para la mayoría de los funcionarios del DFC, lo cual nos hizo plantearnos nuevos retos y replantearnos formas de trabajar, aun y con éste inesperado acontecer, el plan de Trabajo del DFC se cumplió en su mayoría (88.57%), con excepción de dos procesos.

1- Declaraciones Informativas 2020, debido a un cambio normativo comunicado por la Autoridad Tributaria en virtud del cambio del periodo fiscal (antes corte a setiembre, ahora corte a diciembre), el plazo se modificó a Marzo-2021, razón por la cual este proceso se inicia en el mes de enero-2021.

2. Actualización del manual de puestos: no se pudo realizar en el plazo solicitado por priorizar el cumplimiento de otros procesos más urgentes para el cierre del periodo 2020.

3- El % de cumplimiento no pondera la prioridad institucional de los procesos en términos de recursos, impacto o relevancia, sino que asigna un % uniforme a todos los procesos. Desde el punto de vista de cumplimiento normativo SUGEF-CGR se cumplió con el 100% de los procesos.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Medidas: El periodo 2020, fue sumamente atípico principalmente por el tema de la pandemia relacionada con el COVID 19, por lo que la mayor parte del año se trabajó en modalidad desde la casa para la mayoría de los funcionarios del DFC, lo cual nos hizo plantearnos nuevos retos y replantearnos formas de trabajar, aun y con éste inesperado acontecer, el plan de Trabajo del DFC se cumplió en su mayoría (88.57%), con excepción de dos procesos.

1- Declaraciones Informativas 2020, debido a un cambio normativo comunicado por la Autoridad Tributaria en virtud del cambio del periodo fiscal (antes corte a setiembre, ahora corte a diciembre), el plazo se modificó a Marzo-2021, razón por la cual este proceso se inicia en el mes de enero-2021.

2. Actualización del manual de puestos: no se pudo realizar en el plazo solicitado por priorizar el cumplimiento de otros procesos más urgentes para el cierre del periodo 2020.

3- El % de cumplimiento no pondera la prioridad institucional de los procesos en términos de recursos, impacto o relevancia, sino que asigna un % uniforme a todos los procesos. Desde el punto de vista de cumplimiento normativo SUGEF-CGR se cumplió con el 100% de los procesos.

Las medidas correctivas para estas desviaciones son:

1. Sobre la presentación de las declaraciones informativas anuales, no corresponde medida correctiva, toda vez que no hubo un incumplimiento normativo, sino un cambio en el plazo de presentación, razón por la cual se presentará en el mes de marzo 2021, tal y como está establecido normativamente.

2. En el caso del manual de puestos, no se pudo realizar por darle prioridad a otros procesos de fin de año no logramos atender esta tarea en el plazo solicitado, se propone lo siguiente:

- realizar la revisión por parte del DFC en el primer trimestre del 2021
- proponer la realización de este proceso bajo responsabilidad de la Dirección Administrativa, no de las dependencias, toda vez que no es competencia de las áreas revisar el "manual" - que es un aspecto técnico, sino más bien dar los insumos y actualizaciones que el área técnica "competente"
- la Dirección Administrativa, requiera.
- trasladar la realización al 2do trimestre del año, toda vez que al cierre del periodo coinciden otras actividades institucionales relevantes.
- realizar este proceso cada 2-3 años de manera ordinaria y extraordinaria cuando se tramiten ajustes por parte de las áreas a las asignaciones de tareas del personal.

3- En relación con el % de cumplimiento que asigna el mismo "peso" a todas las actividades, se propone replantear el cálculo de forma tal que el conocimiento experto del área, asigne los "pesos o ponderaciones" considerando la prioridad e impacto.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma:	03.03 Unidad de Tesorería y Custodia	100,00 % 
Objetivo específico:	03.03.01 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa de la Unidad	100 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
------------------	--------------------	----------------------

03.03.01.01 Porcentaje de ejecución del plan de trabajo Ana Julia Fernandez Chavarria Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Se ha cumplido con las tareas definidas en el plan de trabajo por ser esta Unidad muy operativa y de apoyo a los procesos institucionales

Desviaciones: Se ha cumplido con las tareas definidas en el plan de trabajo por ser esta Unidad muy operativa y de apoyo a los procesos institucionales

Medidas: No hay medidas correctivas

Subprograma:	03.04 Departamento de Fideicomisos	93,19 % 
Objetivo específico:	03.04.01 Procurar la recuperación y gestión oportuna de los activos asociados a los Fideicomisos	93.19 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
------------------	--------------------	----------------------

03.04.01.01 Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	93,19	93.19 

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Logros:	El porcentaje de avance obtenido del 93.19%, se logra por la ejecución de la mayoría de las actividades planeadas por el departamento de Fideicomisos, y establecidas en el plan de trabajo que se maneja con el fiduciario y a nivel del Banco
Desviaciones:	Las desviaciones del logro del 100% de la meta se debe a la no ejecución de las siguientes actividades o tareas dentro del último trimestre del año 2020 (numeración según plan en DELPHOS:

31 Atender, revisar, analizar y dar respuesta a casos recibidos de: las Comisiones Liquidadoras, deudores, otras personas externas o internas, fiduciarios, e informes especiales solicitados por la jefatura inmediata, administración superior, Auditoria Interna o Externa y otros.

Existen varios casos de terceros pendientes de atención (responsable Srta Mariela CR, comentados con Sra Marcela Pérez, relacionado a cambio de prioridades y otras cargas de trabajo)

32 PROYECTOS FIDEICOMISOS Y BANHVI

No se presenta porcentaje de avance en algunas metas relacionadas a Proyectos en Fideicomisos (MUCAP - Grupo Mutua - ahora Banhvi), debido a que los datos contenidos en el sistema DELPHOS, no se encuentran actualizados según los ajustes comunicados al Departamento de Planificación mediante correo del 17-04-2020 con el avance al mes de marzo de 2020. Situación consultada a la UPI en llamada telefónica el día 06 de julio de 2020 a la Sra. Karla Angulo, quien indicó que el informe con los cambios estaba a la espera de ser atendido y aprobado por parte de la Junta Directiva. Misma situación consultada en correo del 23-10-2020, donde se nos indicó "con esta situación, no se han realizado ningún cambio, debido a que la Junta Directiva no ha aprobado dichos cambios, por eso no se les ha notificado ningún ajustes aprobado al Plan Operativo Institucional. No le puedo indicar que me va pasar, debido a que es la Gerencia General, la que no gestiona el informe como tal. Ya la UPI ha gestionado varios recordatorios sobre este tema, sin tener algún efecto positivo".

70 Atención y seguimiento a Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control (Auditoria Interna) - recomendación # 3922 Cobasur - Inder

La recomendación se encuentra vencida, dado que la Auditoria nunca contestó cuando se solicitó que se eliminara debido a que su cumplimiento se sale de la competencia de Fideicomisos, debido a que el INDER no ha querido firmar el "Convenio de Cooperación entre INDER y BANHVI", para formalizar préstamo finca Cobasur para albergar temporalmente familias Asentamiento Chánguenla y Cuadrante Tres, mientras se efectúa traslado otro lugar; sin embargo se continuó con el seguimiento y se informó su estado a la Junta Directiva mediante informe SGF-ME-0015-2020- DFNV-ME-472-2020 el 21-12-2020; se está a la espera de que se emita el acuerdo para proceder según corresponda.

Medidas:	# 31 Atender, revisar, analizar y dar respuesta a casos recibidos de: las Comisiones Liquidadoras, deudores, otras personas externas o internas, fiduciarios, e informes especiales solicitados por la jefatura inmediata, administración superior, Auditoria Interna o Externa y otros.
-----------------	--

- Se estima revisar y/o atender los casos en el primer trimestre del 2021

70 Atención y seguimiento a Recomendaciones de Órganos de Fiscalización y Control (Auditoria Interna) - recomendación # 3922 Cobasur - Inder

- Se está a la espera de que se emita el acuerdo de JD sobre lo informado en nota SGF-ME-0015-2020- DFNV-ME-472-2020 el 21-12-2020 respecto al estado de firma del convenio para determinar proceso a seguir

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma: 03.01 Dirección FONAVI 97,27 % ■
Objetivo específico: 03.01.01 Aumentar el saldo de la cartera de crédito 86.3636 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

03.01.01.01 Monto del saldo de la cartera		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
IV 2020	2,20	1,90	86.3636 ■

Logros: Al cierre del trimestre se alcanzó un cumplimiento de la meta de colocación de un 119%, para un monto total de ¢14,295.76 millones, distribuida en:
 Sector Bancario 13.97%
 Sector Mutualista 69.95%
 Sector Cooperativo 16.08%

Desviaciones: A pesar de que la colocación de créditos superó el monto de la meta propuesta, el saldo de la cartera de crédito presentó un incremento interanual inferior al programado, debido a los siguientes efectos:
 a) Reducción en las tasas de interés de mercado y, por tanto, en la tasa de interés activa de la Cartera de crédito, provocando una aceleración en el proceso de amortización de las operaciones que afectó el saldo final de Cartera.
 b) Desviación en el supuesto de aplicación de nuevas prórrogas en el pago de las obligaciones de las Entidades deudoras, siendo que durante los últimos meses este tratamiento no ha sido requerido por parte de estas Entidades, por lo que las amortizaciones de la cartera resultaron superiores a lo estimado.

Medidas: Al cierre del periodo se logró colocar la suma de ¢14.295.76, la cual permitió alcanzar y superar la meta de colocación para el presente año de ¢12,000 millones; la desviación en el crecimiento del saldo de la Cartera de crédito se relaciona con la aceleración en el proceso de amortización de las operaciones producto de los bajos niveles de las tasas de interés y la continuidad en los pagos de las operaciones por parte de las Entidades deudoras.

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 03.01.03 Ejecutar los procesos internos fundamentales en la labor de intermediación financiera de manera eficiente y que permitan fortalecer al Banco 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.01.03.01 Porcentaje de rentabilidad en el proceso de intermediación		Porcentaje	%
	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 ■

Logros: La tasa activa corresponde a la tasa de interés promedio ponderada de la Cartera de crédito. El costo de los recursos de intermediación se encuentra compuesto por: a) El costo de los recursos captados por el BANHVI y b) El costo de los recursos patrimoniales involucrados en el proceso de intermediación, si bien a nivel contable no se registra un costo por esos fondos, se les imputa un costo equivalente al valor de la inflación más un punto porcentual, con lo cual se garantiza la capitalización real de FONAVI.

De conformidad con los elementos señalados, para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se desprende el siguiente margen de intermediación positivo para cada uno de los meses de referencia:

Mes= Tasa Interés Activa Promedio - Costo de los Recursos = Margen de Intermediación

Octubre 2020 : 5.33% - 2.77% = 2.56%

Noviembre 2020: 5.30% - 2.61% = 2.69%

Diciembre 2020: 5.22% - 3.02% = 2.20%

Cabe señalar que los márgenes financieros se han mantenido durante el periodo 2020 producto principalmente del resultado en el costo de los recursos; por una parte la tasa del IPC utilizada en el costo de los recursos propios y la reducción en las tasas de intereses negociadas; lo anterior, ha logrado compensar el efecto en el comportamiento a la baja que ha mostrado la tasa básica pasiva y que impacta de manera directa sobre los ingresos financieros que genera la Cartera de crédito.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

03.01.03.02 Porcentaje de Indicadores de liquidez SUGEF en normalidad

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Durante todo el trimestre se cumplió con la normativa SUGEF 17-13: Administración del Riesgo de Liquidez, en la cual se solicita un Indicador de Cobertura de Liquidez Diario. Durante todo el trimestre se cumplió con la normativa SUGEF 17-13: Administración del Riesgo de Liquidez, en la cual se solicita un Indicador de Cobertura de Liquidez Diario.

Para el IV trimestre también se cumplió con la normativa SUGEF 24-00: Reglamento para juzgar la situación económica - financiera de las entidades fiscalizadas en lo que respecta a los indicadores de calce de plazos a uno y tres meses:

Los valores reales se detallan a continuación:

Octubre 2020: 1 mes: 44,86 veces 3 meses: 4,38 veces
 Noviembre 2020 1 mes: 2,20 veces 3 meses: 2,17 veces

A esta fecha no se dispone de información real del mes de diciembre 2020 para los indicadores de calce de plazos.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

03.01.03.03 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Durante el IV trimestre 2020 se cumplió con el programa de trabajo establecido, incorporando objetivos institucionales considerados prioritarios, así como los análisis e informes solicitados por los Entes de Supervisión y Fiscalización ante la crisis sanitaria de COVID-19, la auditoria especial de la Contraloría General de la Republica al Fondo FONAVI, el plan de gestión de la Cartera de Crédito SUGEF, entre otros.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 03.01.02 Atender oportunamente las solicitudes de financiamiento 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.01.02.01 Número de las solicitudes de financiamiento a tiempo		Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 ■

Logros: Durante el cuarto trimestre se logró analizar la solicitud de crédito presentada por Grupo Mutual con un plazo de atención de 38 días, cabe señalar que esta solicitud fue aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo 8, Sesión 94-2020 y girado el pasado 18 de diciembre de 2020.

Desviaciones: No existen desviaciones

Medidas: No son necesarias medidas correctivas

Objetivo específico: 03.01.04 Facilitar el acceso a una solución de vivienda para las familias de los segmentos de ingresos medios 100 % ■

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.01.04.01 Número de soluciones de viviendas financiadas		Unidades	U
Período	Programado	Real	%
IV 2020	600,00	1.632,00	100 ■

Logros: Durante el IV trimestre se superó la meta propuesta de 600 operaciones de crédito; alcanzando un total de 1.632 soluciones, de las cuales 181 se formalizaron durante los meses de octubre y noviembre 2020. A esta fecha no se cuenta con información correspondiente al mes de diciembre 2020.

Desviaciones:

Medidas:

Programa: 04. Programa Administración General 81,83 % ■

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Subprograma:	04.01 Dirección Administrativa	81,83 % 
Objetivo específico:	04.01.02 Procurar una mayor realización de los bienes propiedad del Banco mediante el otorgamiento de subsidios de vivienda o la donación, según corresponda	100 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.01.02.01 Número de bienes aprovechables desarrollados y realizados.		Unidades	U
	Período	Programado	Real %
	IV 2020	5,00	5,00 100 

Logros: Durante el periodo se realizaron las siguientes fincas:

1-485710-000
1-485625-000
1-485556-000
1-485546-000

Aprobación por medio de Art. 59 los siguientes casos:

Sesión 53-2020 (acuerdo #2)
1-485579-000

Sesión 49-2020 (acuerdo #5)
1-485616-000

Sesión 38-2020 (acuerdo #2)
1-695909-000
1-695910-000
1-695905-000

Los casos de Art.59 se encuentran en proceso de traspaso, únicamente está pendiente la emisión de los usos de suelo por parte de las municipalidades de Coronado y Goicoechea para completar el proceso, pero tal y como se indicó anteriormente los casos fueron aprobados, quedando pendiente una gestión de tipo administrativa.

Desviaciones: N/A

Medidas: N/A

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Objetivo específico: 04.01.01 Procurar a la administración contar con funcionarios del alto desempeño para lograr alcanzar los objetivos planteados. 100 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

04.01.01.01 Número de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación.SI		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: Mediante el acuerdo #1 de la sesión 59-20 se aprobó el nuevo modelo de evaluación del desempeño de los funcionarios, el cual está siendo aplicado a partir de enero 2021, en función de lo anterior se gestionó mediante el oficio DA-ME-190-2020 del 06-07-2020 la solicitud para ajustar esta meta (POI), según lo dispuesto por el oficio GG-ME-0291-2020 de la Gerencia General, en el cual se autorizó la forma en la que se aplicaría la evaluación durante el año 2020

En línea con lo señalado en el párrafo anterior, mediante oficio DAD-IN01-547-2020 se trasladó a la Gerencia General el informe con los resultados de la evaluación del desempeño del 2020

Desviaciones: En lo que respecta a la evaluación 2020 no hay desviaciones.

En lo que respecta a la implementación del nuevo modelo, se aplicará en el 2021

Medidas: Para el periodo 2021, se tiene estimado aplicar el nuevo modelo de evaluación del desempeño, aprobado por Junta Directiva mediante Acuerdo 1, Sesión 59-2020 con fecha del 30/07/2020. Se solicitó a las jefaturas de área, trabajar con la definición de los objetivos y metas de cada colaborador para el mes de diciembre 2020 y remitir las propuestas a la Dirección Administrativa para su valoración.

Objetivo específico: 04.01.03 Garantizar la presentación de los servicios necesarios a todas las unidades administrativas del Banco para la consecución de sus objetivos. 74.0476 % 

Indicador	Responsable	Unidad medida
-----------	-------------	---------------

04.01.03.01 Número de Contrataciones Formalizadas		Porcentaje	%
---	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	100,00	100 

Logros: En el periodo (IV trim) se recibieron 32 solicitudes de contratación de las cuales se atendieron 32 para un 100% de cumplimiento.

Desviaciones: NA

Medidas: NA

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

04.01.03.02 Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	94,00	94 

Logros: Se cumplió un 94% del plan de trabajo de la Dirección Administrativa cumpliendo con un alto porcentaje de las tareas asignadas. En el caso de la proveeduría se tramitaron el 100% de las contrataciones recibidas. En cuanto al área de Recursos Humanos se aplicaron las revisiones correspondientes para nuevas contrataciones de personal así como el análisis de los procesos señalados por Riesgos en temas de Dedicación Exclusiva. El área de Servicios Generales atendió todos los planes de mantenimiento tanto del edificio como de la flotilla vehicular, como también el soporte de mensajería y todas las labores proyectadas para la atención durante el periodo.

En cuanto al área de bienes, se le dió especial atención al proceso de revisión de bienes según el informe de la Contraloría General de la República, logrando establecer una nueva estrategia de atención. En cuanto a la administración general se atendieron las solicitudes de exoneración por parte de mutuales, auto evaluación de la gestión, atención de riesgos, PEI y demás labores de supervisión.

Desviaciones: A pesar de contar con un alto porcentaje de cumplimiento, quedo sin atender un 6% que en caso de el reemplazo de la flotilla vehicular se depende totalmente de una aprobación de la Gerencia General impactando en el cumplimiento de esta meta (0%). Por otra parte, se está trabajando en la atención del plan de mitigación de riesgos; sin embargo, quedan pendientes algunas respuestas por parte de terceros las cuales complementarían lo actualmente analizado permitiendo el cumplimiento al 100%.

Medidas: En cuanto a la renovación de la flotilla vehicular continuará el proceso de consulta hacia la Gerencia General a la espera de que este despacho tome la decisión de si se va a cambiar la flotilla o no.

Por otra parte, en cuanto al plan de mitigación de riesgos se estará realizando un seguimiento más a fondo con el fin de una vez dadas las acciones de los terceros poder gestionar lo que le corresponde a esta Dirección.

Con lo anterior se dará por atendido el 6% de incumplimiento.

04.01.03.03 Porcentaje de ejecución del Plan de Mitigación.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	90,00	80,00	88.8889 

Logros: Se encuentra en proceso la actualización y revisión del Reglamento de Dedicación Exclusiva con un avance del 90%, pendiente la remisión a la Gerencia General y a la Junta Directiva.

Desviaciones: Debido a las consultas realizadas a otras instituciones y el lapso de respuesta sumado a la carga de trabajo de la encargada de RRHH se encuentra pendiente la consolidación final al Reglamento de Dedicación Exclusiva y el traslado a la Jefatura de Dirección para su visto bueno y el consecuente traslado a la Junta Directiva para su aprobación final.

Medidas: Es necesario terminar la revisión de los contratos y trasladar el informe a la jefatura para su revisión y posterior remisión a la Gerencia

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

04.01.03.04 Número de flotilla vehicular del Banhvi renovada

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	0,00	0 ■

Logros: Se gestionó y realizó en dos oportunidades el avalúo de la flotilla vehicular del Banco por parte del Ministerio de Hacienda. Se gestionó además ante la Gerencia General la solicitud de aprobación para el inicio de esta contratación.

Desviaciones: Para el 11-02-20 se cuenta con una nueva valoración por parte del Ministerio de Hacienda, nuevamente se tramita ante la Gerencia la solicitud para autorizar la actualización de la flotilla vehicular haciendo referencia a la valoración por parte del Min. de Hacienda, pero sin respuesta de la Gerencia.

En resumen se ha trabajado en el cumplimiento de las políticas vigentes, pero para alcanzar el objetivo dependemos de la respuesta por parte de la Gerencia, el cartel se ha trabajado y revisado en varias ocasiones, pero, al no contar con la autorización expresa no se ha podido continuar con el trámite. Es importante señalar que la valoración y análisis de la situación presupuestaria del Banco durante el último cuatrimestre del 2020 implicó aplicar medidas de contención de gasto, las cuales afectaron esta meta.

Se registró en SICOP la solicitud de contratación 0062019001800003, la cual a la fecha no ha sido autorizada por la Gerencia, por lo tanto la gestión se ha realizado, pero se depende de la autorización final por parte de la administración superior.

Medidas: Analizar con la Gerencia General la situación actual del Banco y determinar si la situación del Banco permite continuar con esta gestión

S

Programa: 05. Programa Administración Superior de EA 65,66 % ■

Subprograma: 05.01 Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas 65,66 % ■

Objetivo específico: 05.01.01 Desarrollar procesos de fiscalización y control de los recursos FOSUVI Y FONAVI que administran las entidades autorizadas, y el cumplimiento de los procesos institucionales. 65.66 % ■

Indicador **Responsable** **Unidad medida**

05.01.01.01 Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
IV 2020	100,00	65,66	65.66 ■

POI 2020

Fecha corte: 31/12/2020

Logros:	Se realizaron un total de 40 actividades, durante el año 2020, se solicitó por parte de la Gerencia General una serie de estudios que no estaban incluidos en el programa original:
	los estudios realizado fueron
	FISCALIZACIÓN DE RECURSOS FOSUVI MUCAP VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA CARTERA CEDIDA MUCAP VERIFICACIÓN DE LA POLITICA CONOZCA A SU CLIENTE MUCAP FISCALIZACIÓN DE RECURSOS FOSUVI COOPEUNA R.L. FISCALIZACIÓN DE RECURSOS FOSUVI FUNDACIÓN CR CANADÁ VERIFICAR LA CALIDAD DE LAS GARANTIAS CEDIDA FUNDACIÓN CR CANADA VERIFICAR POLITICA CONOZCA A SU CLIENTE FUNDACIÓN CR-CANADÁ PROYECTOS ART. 59 FOSUVI FUNDACIÓN CR-CANADÁ VERIFICACIÓN DE LA CARTERA CEDIDA COOPECAJA FISCALIZACIÓN DE RECURSOS FOSUVI ASEPANDUIT. FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI ASEDEMASA FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI BANCO POPULAR VERIFICAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CEDIDA GRUPO MUTUAL PROYECTOS ART. 59 RECURSOS FOSUVI GRUPO MUTUAL VERIFICAR POLITICA CONOZCA A SU CLIENTE GRUPO MUTUAL FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI COOPEANDE NO 1 VERIFICACIÓN DE LA CARTERA CEDIDA COOPEANDE NO 1 PROYECTOS ART. 59 RECURSOS FOSUVI BANCO POPULAR FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI COOPEALIANZA PROGRAMA DE INGRESOS MEDIOS BANCO POPULAR. A SOLICITUD DE LA GERENCIA EN OCTUBRE VERIFICACIÓN CARTERA CEDIDA COOPEALIANZA PROYECTOS ART. 59 REC. FOSUVI COOPEALIANZA FORMULACIÓN DE POI Y PRESUPUESTO 2019 AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTION FISCALIZACIÓN DE RECURSOS FOSUVI COOCIQUE VERIFICACIÓN DE LA CARTERA CEDIDA COOCIQUE PROYECTOS ART. 59 REC. FOSUVI COOCIQUE VERIFICACIÓN POLITICA CONOZCA A SU CLIENTE COOCIQUE FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI ASEMINA FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI COOPECAJA AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ACTUALIZACIÓN DE INFORMES DEL SIG PROGRAMA INGRESOS MEDIOS GRUPO MUTUAL A SOLICITUD DE LA GERENCIA EN OCTUBRE. VERIFICAR CALCULO DE LA CUOTA FONDO DE GARANTÍAS GRUPO MUTUAL FISCALIZACIÓN RECURSOS FOSUVI COOPESANMARCOS REVISIÓN Y AJUSTES DE PROGRAMAS DE TRABAJO VERIFICACIÓN POLITICA CONOZCA SU CLIENTE ASEDEMASA VERIFICACIÓN PROYECTOS ART. 59 ASEDEMASA VERIFICACIÓN POLITICA CONOZCA SU CLIENTE COOPEUNA REVISIÓN PROYECTO ART. 59 COOPEUNA
Desviaciones:	Durante el 2020, a raíz de la emergencia por la Pandemia se envió a un funcionario de vacaciones por periodo el cual no estaba contemplado dentro del programa original.
	A solicitud de la Gerencia General se realizaron estudios que no estaban programados, en algunos casos se sustituyeron otros estudios.
	En el oficio DSEA-ME-065-2020. se presentó a la Gerencia la justificación de los atrasos presentados y la propuesta para el IV trimestre.
Medidas:	La Gerencia solicitó que se preparara una propuesta de plan de trabajo para el 2021, la cuál está siendo elabora por los supervisores.