# CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL A DICIEMBRE 2019

Unidad de Planificación Institucional

Enero 2020

Banco Hipotecario de la Vivienda

*Viviendas que construyen esperanzas*

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN ..... 1
2. ALCANCE Y METODOLOGÍA ..... 1
3. RESULTADOS ..... 2
3.1. CUMPLIMIENTO PERIODO 2019 ..... 2
3.2. REALIZACIONES DE LAS PRINCIPALES METAS PARA LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS Y LAS DESVIACIONES DE MAYOR RELEVANCIA QUE AFECTARON LOS RESULTADOS ..... 5
3.2.1. PROGRAMA N° 01: ADMINISTRACIÓN SUPERIOR ..... 5
3.2.2. PROGRAMA N° 02: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES ..... 7
3.2.3. PROGRAMA N° 03: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA ..... 12
3.2.4. PROGRAMA N° 04: ADMINISTRACIÓN GENERAL ..... 15
3.2.5. PROGRAMA N°05: ADMINISTRACIÓN ENTIDADES AUTORIZADAS ..... 18
3.3. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL SEGUNDO SEMESTRE 2019 ..... 18
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 19

ANEXO NO. 1 SEGUIMIENTO DE LA MAPI 2019 ..... 21
ANEXO NO. 2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO ..... 24
ANEXO NO. 3 MATRICES DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA Y SUBPROGRAMA ..... 27

# CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL A DICIEMBRE 2019

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) del Banco Hipotecario es un instrumento que contiene el detalle del planeamiento operativo de la entidad para el periodo 2019, y que en el marco del Plan Nacional Desarrollo 2019-2022 fue aprobado por la Contraloría General de la República, mediante oficio DFOE-EC-0841 del 28 de noviembre 2018.

De conformidad con los Lineamientos para la Planeación Institucional (PE-PE-PEI-PRO01-LI01) se ejecutó el proceso de seguimiento anual de los 5 programas presupuestarios que posee dicho plan, a saber:

a) Programa No. 1: Dirección y Administración Superior contempla las funciones de asesoramiento en planificación, comunicación y riesgos institucionales para una eficiente ejecución en cumplimiento de los objetivos institucionales.

b) Programa No. 2: Administración Operativa contempla las funciones de desarrollo, planificación, dirección, organización, supervisión, evaluación para la administración del Fondo de Subsidio Habitacional.

c) Programa No. 3: Administración Financiera contempla las funciones de gestión tendientes a fortalecer la competitividad y sostenibilidad financiera del Banco.

d) Programa No. 4: Administración General propicia una eficiente gestión institucional para la ejecución y cumplimiento de los objetivos institucionales.

e) Programa No. 5: Administración de Supervisión de E. A. contempla las funciones de supervisión y control a las Entidades Autorizadas.

## 2. ALCANCE Y METODOLOGÍA

La revisión y evaluación del cumplimiento del plan operativo institucional se realizó con corte al 31 de diciembre de 2019, a partir de la información suministrada por cada Unidad Ejecutora que de forma automatizada por medio de la herramienta Delphos y según los lineamientos definidos, cada Unidad ejecutora brinda la rendición de cuentas de los planes operativos sobre los cuales es responsable.

Asimismo, para cada meta se reporta el cumplimiento alcanzado y las justificaciones respectivas, segregadas en tres variables, a saber:

- **Logros:** descripción de cómo se obtuvieron los resultados.
- **Desviaciones:** descripción de los problemas que se presentaron para no cumplir con la programación de la meta.
- **Medidas correctivas:** descripción de las acciones que se van a realizar para poder cumplir con la meta en el periodo siguiente.

El cumplimiento alcanzado de cada programa presupuestario se ubica en los siguientes rangos[1] de medición según el siguiente cuadro:

**CUADRO NO. 1**
**RANGO DE MEDICIÓN**

| Excelente | Aceptable | Necesidad de Mejora |
|---|---|---|
| | | |
| >90% | 89 – 75% | < 74% |

## 3. RESULTADOS

### 3.1. CUMPLIMIENTO PERIODO 2019

El Plan Operativo Institucional 2019 se conforma de 59 metas distribuidas en los 5 programas presupuestarios, los resultados generados determinan una ejecución del 88%, ubicándose en el parámetro de medición **Aceptable**, su composición a saber:

- 38 se cumplieron al 100%
- 9 alcanzaron un cumplimiento menor a 100% pero mayor a 90%
- 7 un cumplimiento menor a 90% pero mayor a 75%
- 3 un cumplimiento menor de 75%
- 2 metas un cumplimiento de 0%

El estado de ejecución de los 5 programas presupuestarios y los correspondientes subprogramas se presenta en el siguiente cuadro No. 2.

[1] Parámetros establecidos por la Junta Directiva del Banco

**CUADRO NO. 2**
**CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS Y SUBPROGRAMAS**
**AL 31/12/2019**

| Subprograma | Indicadores | Grado cumplimiento |
|---|---|---|
| **Programa No. 1 Administración Superior** | **26** | **96** |
| Subprograma No. 01.01: Secretaría de Junta Directiva | 1 | 100 |
| Subprograma No. 01.02: Auditoría Interna | 7 | 100 |
| Subprograma No. 01.03: Gerencia General | 6 | **83** |
| Subprograma No. 01.04: Asesoría Legal | 3 | 100 |
| Subprograma No. 01.05: Unidad de Planificación Institucional | 2 | **80** |
| Subprograma No. 01.06: Oficialía de Cumplimiento | 1 | 99 |
| Subprograma No. 01.07: Unidad de Riesgos | 1 | 99 |
| Subprograma No. 01.08: Unidad de Comunicaciones | 2 | 100 |
| Subprograma No. 01.09: Departamento de Tecnologías de Información | 3 | 90 |
| **Programa No. 2 Administración de Operaciones** | **17** | **96** |
| Subprograma No. 02.01: Dirección FOSUVI | 8 | 99 |
| Subprograma No. 02.02: Depto. Análisis y Control | 4 | **87** |
| Subprograma No. 02.03: Depto. Técnico | 5 | 100 |
| **Programa No. 3 Administración Financiera** | **9** | **96** |
| Subprograma No. 2: Dirección FONAVI | 5 | 93 |
| Subprograma No. 3: Departamento Financiero Contable | 2 | 99 |
| Subprograma No. 4: Unidad de Tesorería | 1 | 100 |
| Subprograma No. 5: Depto. de Fideicomisos | 1 | 93 |
| **Programa No. 4 Administración General** | **6** | **69** |
| **Programa No. 5 Administración Supervisión de E.A.** | **1** | **85** |

| **Total** | **59** | **88** |
|---|---|---|

Si bien el cumplimiento se encuentra por encima del rango aceptable de 75%, la variación con respecto al periodo 2018 es un 2% positiva; la tendencia de los últimos 4 períodos se detalla en el siguiente cuadro:

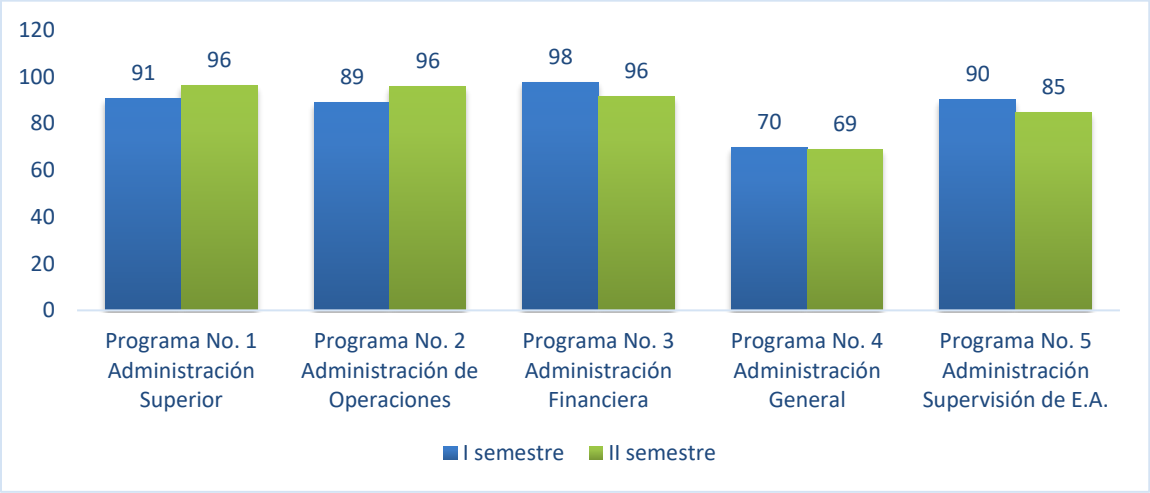
**CUADRO NO. 3**

**COMPARACIÓN DE PERIODOS**

| Cumplimiento | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Variación** |
| 82% | 77% | 86% | 88% | 2% |

Asimismo, el cumplimiento de cada programa presupuestario en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO NO. 1**
**CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**
**I Y II SEMESTRE**




Del gráfico anterior se puede ver que los programas No. 1, 2 y 3 su cumplimiento se encuentra en el rango excelente, el programa Administración Supervisión EA en el rango aceptable y el programa No. 4 se ubica en un rango de necesidad de mejora.

En el siguiente apartado se presenta las realizaciones de las principales metas para los programas sustantivos (No. 2 Administración de Operaciones y el Programa No. 3 Administración Financiera), y las desviaciones de mayor relevancia que afectaron los resultados – de lo alcanzado con respecto a lo estimado, previamente establecidos para cada uno de los programas presupuestarios.

Asimismo, la *Matriz de Ejecución Metas POI 2019*, que contiene logros, desviaciones y medidas correctivas para cada una de las 59 metas se presenta en el Anexo No. 3 del presente informe.

Como información complementaria y atendiendo solicitud del Órgano de Dirección, se presenta un cuadro resumen de la ejecución al 31 de diciembre 2019 de las metas del POI 2019 y su vinculación con las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (Anexo No. 1) y el Reporte de cumplimiento de metas 2019, PNDIP 2019-2022 (Anexo No. 2).

### 3.2. REALIZACIONES DE LAS PRINCIPALES METAS PARA LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS Y LAS DESVIACIONES DE MAYOR RELEVANCIA QUE AFECTARON LOS RESULTADOS

#### 3.2.1. PROGRAMA N° 01: ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

Este programa lo conformaban 26 metas, su cumplimiento global fue de un 96%. Los subprogramas Secretaría Junta Directiva, Asesoría Legal, Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, Unidad de Riesgos, Unidad de Comunicaciones y Departamento de Tecnología de Información cumplen con sus metas y planes de trabajo programados en el periodo 2019.

Las desviaciones que se presentan son en los subprogramas de la Gerencia General y Unidad de Planificación, a saber:

Gerencia General

- 01.03.02.01 "Recomendaciones atendidas"; la meta del periodo era 85% de las recomendaciones de Auditoría Interna atendidas[2]; el resultado de la meta es un 28%, en virtud de que; al corte de diciembre 2019 se registran 371 recomendaciones de las cuales 105 se encuentran programadas o en proceso y 266 en estado incumplidas; a saber:

**CUADRO NO. 4**
**DEPENDENCIAS CON RECOMENDACIONES INCUMPLIDAS**

| Dependencia | No. Recomendaciones incumplidas | Total, de recomendaciones | % Incumplimiento |
|---|---|---|---|
| Junta Directiva | 7 | 11 | 64% |
| Secretaría Junta Directiva | 3 | 8 | 38% |
| Auditoría Interna | 2 | 15 | 13% |
| Gerencia General | 153 | 169 | 91% |
| Depto. TI | 5 | 18 | 28% |
| DSEA | 1 | 1 | 100% |
| Subgerencia Operaciones | 13 | 14 | 93% |
| Dirección Administrativa | 4 | 20 | 20% |
| Dirección FOSUVI | 24 | 54 | 44% |
| Depto. Análisis y Control | 30 | 36 | 83% |
| Depto. Técnico | 14 | 21 | 67% |
| Subgerencia Financiera | 9 | 11 | 82% |
| Depto. Fideicomisos | 1 | 6 | 17% |

[2] Recomendaciones en estado: programadas o en proceso

- Logros: Si bien el porcentaje de recomendaciones en proceso o programadas es inferior a la meta propuesta, debe tomarse en cuenta que el indicador definido no considera las recomendaciones que fueron cumplidas a lo largo del año.
- Desviaciones: La desviación de la meta obedece principalmente a que no se ha dispuesto del recurso necesario para atender con mayor prioridad las recomendaciones pendientes.

- Medidas correctivas: Se ha determinado la creación de una fuerza de tarea especial (grupo de trabajo) en la Dirección FOSUVI, a efectos de la atención de recomendaciones con carácter especial.

Unidad de Planificación Institucional

- 01.05.01.01 "Implementación del Sistema de Gestión de procesos" (50%).

  La meta contemplaba al cierre del 2019 el cumplimiento al 100% de la fase III del proyecto (documentación Integral) a partir de la presentación y aprobación por parte de la Junta Directiva del *Entregable No. 16 Manual de Procesos* y la ejecución de la fase de socialización. Sin embargo, la actividad concluyó al 50%, a saber:

- Logros: Mediante el UPI-ME-164-2019 del 18/12/2019 se comunicó la finalización de la fase III correspondiente a la Documentación Integral, que contempló el Entregable No. 16 Mapa de procesos, Manual de Procesos y el Plan de Socialización.

- Desviaciones: Atención simultánea por parte de la Jefatura con la colaboración del Ingeniero a cargo del proyecto IGP de otras actividades a las que se les debió dar la prioridad respectiva: atención de consultas, suministro de información y sesiones de trabajo con la firma externa que durante el último trimestre 2019 ejecutó para el Banhvi el proceso de Auditoría Externa de Tecnología de Información, específicamente el proceso APO11 Gestionar la Calidad.

  A partir de la finalización de la Fase II del proyecto IGP correspondiente a la intervención del 100% de las dependencias del Banco (los procesos levantados y documentados), se debió atender de manera prioritaria diversos acuerdos de Junta Directiva para concluir la propuesta de términos de referencia para la contratación de una firma externa que desarrolle para el Banhvi un Diagnóstico Situacional del SFNV y propuesta de modernización Institucional a partir de la documentación de procesos del Banco. De ahí que ambos recursos (Jefatura e Ingeniera Industrial) debieron abocarse de manera prioritaria a concluir la fase de prospectación de mercado que permitiera, tal y como lo solicito la Junta Directiva, documentar la propuesta técnica de términos de referencia, que conoció el Comité de Planeamiento Estratégico en el mes de noviembre, incluyéndose también lo requerido para la formulación del PEI 2021-2025 y que se amplió todo el mes

de diciembre para consultar otros posibles proveedores. Lo anterior generó un retraso concatenado en una importante cantidad de actividades que tiene a cargo la UPI, situación que insidió en que la presentación final del Manual de Procesos a Junta Directiva y la ejecución de la fase de socialización no finalizara a diciembre 2019, tal y como se había planificado

- Medida correctiva: fue aplicada y aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva; acuerdo 3, sesión 02-2020 del 09 de enero de 2020, cuyas actividades forman parte del plan de trabajo de la UPI del 2020 y que se ejecutarán en el mes de febrero.

### 3.2.2. PROGRAMA N° 02: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Este programa lo conformaban 17 metas correspondientes a los subprogramas de la Dirección FOSUVI, Departamento Técnico y Departamento de Análisis y Control.

El cumplimiento global al final del periodo 2019 fue de un 96%, compuesto por los cumplimientos del FOSUVI (99%), Depto. Análisis y Control (87%) y Depto. Técnico (100%).

En la Dirección FOSUVI su desempeño se debe al cumplimiento de las siguientes metas:

- 02.01.01.01 "Pago de Bonos Familiares de Vivienda" (100%), la meta del periodo era el pago 11.705 bonos, se pagaron 12,844 bonos por impulso en la formalización de casos que quedaron pendientes del periodo 2018; a saber:

**CUADRO NO. 5**
**BONOS FAMILIARES DE VIVIENDA PAGOS**

| Año | Ordinarios | Articulo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 2907 | 1234 | 4.141 |
| 2019 | 7292 | 1411 | 8.703 |
| **Total** | **10.199** | **2.645** | **12.844** |

- 02.01.01.02 "Cantidad de operaciones de bono – crédito clase media y baja" (100%), la meta del periodo eran 347 bonos, se pagaron 496 casos, esta meta fue impulsada por la formalización de casos que quedaron pendientes de formalizar en el periodo 2018; a saber:

**CUADRO NO. 6**
**OPERACIONES DE BONO – CRÉDITO**

| Año | Ordinarios | Articulo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 140 | 0 | 140 |
| 2019 | 356 | 0 | 356 |
| **Total** | **496** | **0** | **496** |

- 02.01.01.03 “Otorgar bonos en el programa RAMT” (100%), la meta eran 981 bonos, se pagaron 1.188 bonos bajo la modalidad de reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda; a saber:

**CUADRO NO. 7**
**OPERACIONES DE BONO – CRÉDITO**

| Año | Ordinarios | Articulo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 370 | 3 | 373 |
| 2019 | 815 | 0 | 815 |
| **Total** | **1.185** | **0** | **1.188** |

- 02.01.01.04 “Desembolsos presupuestarios” (94%), al cierre se desembolsaron ¢130,186.30 millones, el cual corresponde a los programas de Bono Ordinario, Bono de Artículo 59 y Bono Colectivo de periodos anteriores y las desviaciones corresponden a que se aprobó en el mes de noviembre un monto de ¢1.845,86 millones de Impuesto Solidarios, de los cuales no ingresaron en el 2019, el desglose de estos desembolsos se presenta a continuación:

**CUADRO NO. 8**
**PRESUPUESTO EJECUTADO POR PROGRAMAS**

| Modalidad | Presupuesto | Ejecución |
|---|---|---|
| Bonos Ordinarios | 75 565 789 445,99 | 73 286 134 146,57 |
| Artículo 59 | 59 688 322 846,67 | 55 874 789 647,99 |
| Bono Colectivo | 2 082 793 249,68 | 1 024 517 776,69 |
| **Sub-Total** | **137 336 905 542,34** | **130 185 441 571,25** |
| Junta de Protección Social | 1 000 000,00 | 938 845,25 |
| **TOTAL** | **137 337 905 542,34** | **130 186 380 416,50** |

- 02.01.03.01 “Comprometer recursos de Impuesto Solidario asignado al otorgamiento de Bono Colectivo” (100%). Durante el periodo 2019 no se asignaron recursos; no obstante, se tenían ¢966,49 millones disponibles de períodos anteriores, de los cuales se lograron comprometer en:

**CUADRO NO. 9**
**PRESUPUESTO EJECUTADO BONO COLECTIVO**

| Disponibilidad | | Periodos anteriores 2016 | Compromisos 2018 | Total |
|---|---|---|---|---|
| **ASIGNACIÓN NETA 2019** | **ENTIDAD** | **657,63** | **308,86** | **966,49** |
| Financiamiento adicional Barrio Goly | FVR-CR | | 3,35 | |
| Parque Acosta Activa (Perfil) Disponibilidad 2018, se aprueba hasta en el 2019 | Invu | | 0,00 | |
| Financiamiento adicional Bono Colectivo Juanito Mora II | FVR-CR | | 77,31 | |
| Financiamiento adicional Riojalandia | FVR-CR | | 7,47 | |
| Financiamiento adicional El Rodeo | FVR-CR | | 14,20 | |
| Financiamiento adicional PTAR, Las Brisas II | FVR-CR | | 28,53 | |
| Financiamiento adicional Barrio Goly | FVR-CR | | 62,07 | |
| Financiamiento adicional PTAR, Las Brisas II | FVR-CR | | 1,74 | |
| Financiamiento adicional Proyecto El Rodeo | FVR-CR | | 17,85 | |
| Financiamiento adicional Proyecto Riojalandia | FVR-CR | | 52,35 | |
| Reserva para cubrir diferencia del Proyecto Corrales de Bambu, recursos disminuido para atender el Proyecto Planta de tratamiento de Limón 2000 | FVR-CR | 657,63 | | |
| Reserva para cubrir diferencia del Proyecto Corrales de Bambu, recursos disminuido para atender el Proyecto Planta de tratamiento de Limón 2000 | FVR-CR | | 43,99 | |
| **Subtotal proyectos** | | **657,63** | **308,86** | **966,49** |

En cuanto al plan operativo del Departamento de Análisis y Control su cumplimiento fue de un 87% alcanzado por las metas:

- 02.02.01.01 “Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido”, la meta es aprobar en tiempo el 85% de los casos que ingresaron. El cumplimiento fue de un 87%, ya que durante el periodo 2019 ingresaron 544 bonos, 401 fueron aprobados por Junta Directiva en el tiempo, como lo establece la normativa (49 días o menos).

- Desviaciones: Alrededor de 61 casos de los aprobados debieron ser tramitados con mayor celeridad; no obstante, se debe tomar en consideración que a tres de los colaboradores contratados por servicios especiales y que dedicaban parte del tiempo a la revisión de casos individuales de Artículo 59, se les acabó el contrato y estuvieron fuera de la Institución alrededor de cuatro meses, además de que a algunas entidades se les acabó el presupuesto por lo que los casos ya revisados no pudieron ser presentados a Junta Directiva para su aprobación.

- Medidas correctivas en las que se trabajaron a partir de noviembre 2019, consistió en la contratación de tres colaboradores por servicios especiales reforzaron el equipo, brindando el apoyo en la revisión de expedientes, incluidos los de casos individuales Artículo 59.

  Adicionalmente, se mantiene la práctica de dedicar un día por semana a la revisión y elaboración de informes de casos individuales Art. 59. Con estas dos medidas se espera cumplir con la meta de aprobación en 49 o menos días desde la fecha de recepción en el Banco.

➢ 02.02.02.01 "Calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas" (77%), la meta era obtener un 100% de las entidades con una calificación mayor al 75%; no obstante, de las 22 entidades evaluadas solo 17 obtienen esta calificación.

- Desviaciones: Las entidades siguen incurriendo en reprocesos e incumplimientos en las fechas establecidas para la presentación de expedientes y a los lerdos procesos de obtención de los respectivos permisos de construcción en las diferentes municipales del país.

- Medida correctiva: Se incorpora este tema como parte del análisis en el Comité de Calidad para presentar la ejecución trimestralmente, haciendo hincapié en que este factor de eficiencia es considerado como uno de los elementos más importantes en la distribución del presupuesto anual para el trámite de bonos.

Finalmente, respecto al plan operativo del Departamento Técnico se cumplió en un 100%;

➢ 02.03.01.01 "Colocar el 90% del presupuesto asignado al Art. 59 para proyectos a las entidades autorizadas" (100%), se colocaron ¢41,226.43 millones a las diferentes Entidades Autorizadas, su desglose es:

**CUADRO NO. 10**
**PRESUPUESTO ASIGNADO ART. 59**

| | |
|---|---|
| Asignación neta 2019 | 43 058,71 |
| Asignación neta del 90% | 38 752,84 |
| Proyectos Colectivos | 29 123,10 |
| Proyectos Individuales | 12 103,33 |
| Total, Proyectos | 41 226,43 |

| | |
|---|---|
| **Porcentaje asignado** | **100,00%** |

- 02.03.01.02 "Compromiso del 100% de presupuesto asignado al trámite de proyectos" obtiene un cumplimiento del 100%, ingresaron 25 proyectos durante todo el periodo 2019 de los cuales solo se aprobaron 15 con presupuesto asignado; los demás se encuentran pendientes de remisión a la Junta Directiva para su aprobación debido a que a final de año no había presupuesto para asignar.

**CUADRO NO. 11**
**DETALLE DE PROYECTOS INGRESADOS**

| Mes de ingreso | Nombre el Proyecto | Presupuesto (en millones) | Presupuesto |
|---|---|---|---|
| oct-19 | Las Palmas | ₡4 511 | si |
| sep-19 | Malinche Etapa II | ₡1 938 | si |
| mar-19 | Costa Verde | ₡1 608 | si |
| mar-19 | Josué | ₡1 265 | si |
| mar-19 | Buenavista | ₡569 | si |
| feb-19 | La Maravilla | ₡163 | si |
| ene-19 | Condominio Torres de la Montaña | ₡5 378 | si |
| ene-19 | Condominio Almendares | ₡1 819 | si |
| ene-19 | Brisas del Miravalles | ₡291 | si |
| ene-19 | Condominio La Arboleda | ₡2 274 | si |
| *nov-18* | *Loma Linda* | ₡2 667 | si |
| *oct-18* | *Valladolid* | ₡1 734 | si |
| *sep-18* | *Las Vueltas II Grupo* | ₡105 | si |
| *ago-18* | *Santa Luisa II Etapa* | ₡5 393 | si |
| *jun-18* | *Don Sergio II* | ₡2 309 | si |

- 02.03.03.01 "Porcentaje de tramitaciones comprometidas en el tiempo determinado de proyectos Art. 59" alcanzó un cumplimento del 100%, durante el periodo solo se aprobó un proyecto, los demás se mantienen en proceso.

**CUADRO NO. 12**
**DETALLE DE PROYECTOS INGRESADOS**

| ID | Nombre del Proyecto | Modalidad | Tiempo Real (días naturales) | Directriz (días naturales) |
|---|---|---|---|---|
| 458 | Los Jobos | S-002 | En proceso | 33 |
| 457 | Las Trojas | S-001 | En proceso | 40 |
| 456 | Banabat | S-002 | En proceso | 33 |
| 455 | Tujankir II | S-002 | En proceso | 33 |
| 454 | Chico Hernández | Grupo 5-10 | En proceso | 31 |
| 452 | Corazón de Jesús | Grupo 5-10 | En proceso | 31 |

| ID | Nombre del Proyecto | Modalidad | Tiempo Real (días naturales) | Directriz (días naturales) |
|---|---|---|---|---|
| 451 | Las Palmas | S-002 | En proceso | 33 |
| 450 | Malinche Etapa II | CVE | 20 | 33 |
| 449 | Bella Vista | S-001 | En proceso | 40 |
| 418 | Gran Sol II | S-001 | En proceso | 40 |
| 448 | Mar Azul II | S-004 | En proceso | 40 |
| 446 | El Colono | S-001 | En proceso | 40 |

### 3.2.3. PROGRAMA N° 03: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Este programa lo conformaban 9 metas correspondientes a los subprogramas de la Dirección FONAVI, Departamento Fideicomisos, Departamento Financiero Contable y Unidad de Tesorería y Custodia.
El cumplimiento global al final del periodo 2019 fue de un 96%, compuesto por los cumplimientos de FONAVI (93%), Depto. de Fideicomisos (93%, Depto. Financiero Contable (99%) y Unidad de Tesorería (100%).

Su desempeño se debe al cumplimiento y desviaciones de las siguientes metas:

La Dirección FONAVI obtuvo una ejecución de su plan operativo del 93%:

- 03.01.01.01 “Incremento del Saldo de cartera de 8%” (70%), se logra un incremento de la cartera en 5.62% porcentuales.

- Logros: A la fecha de cierre se alcanzó a girar la suma de ¢17,540 millones bajo el siguiente detalle (montos en millones de colones):

  Fundación CR - Canadá 600.00
  Coopeande N°1 R.L. 650.00
  MUCAP 4,500.00
  Coopeservidores R.L. 2,700.00
  Coocique R.L. 2,500.00
  Coopemep R.L. 1,000.00
  Coopealianza R.L. 500.00
  Coopecaja R.L. 1,000.00
  Coopenae R.L. 3,400.00
  Coopeande N°1 R.L. 690.00

  Para una tasa de crecimiento anual del 5.62%.

- Desviaciones: Durante el cuarto trimestre se proyectó una cantidad de recursos para ser girados por concepto de desembolsos y poder cumplir con la meta de colocación establecida para el año 2019, sin embargo, no fue posible alcanzarla, siendo que algunas de las Entidades que se esperaba que solicitaran recursos al BANHVI durante este periodo declinaron la alternativa o no concretaron la solicitud de financiamiento.

  Estudios demuestran la presencia de un exceso de liquidez en el mercado financiero, la incertidumbre existente respecto del comportamiento de variables macroeconómicas relevantes (tasa de interés y situación fiscal) y el escaso dinamismo que presenta la colocación de créditos a nivel del sistema financiero nacional y del cual no es ajeno el BANHVI, aspectos que incidieron en nuestros niveles de colocación.

- Medidas: Mantener informada con la debida anticipación tanto a la Gerencia General como a la Junta Directiva sobre el exceso de liquidez existente en el mercado financiero, mediante informes mensuales de liquidez a la Gerencia e Informe de Gestión Trimestral a la Junta Directiva.

➢ 03.01.02.01 “Atender oportunamente las solicitudes de financiamiento” (100%); en el IV trimestre del periodo no se ejecutaron solicitudes de financiamiento. Durante el periodo se otorgó 4 solicitudes de crédito a Coopeande R.L, Cooperservidores R.L, Grupo Mutual Alajuela-La vivienda, Coopenae R.L., de los cuales se atendieron las solicitudes en un tiempo menor a 60 días.

➢ 03.01.03.01 “Rentabilidad en el proceso de intermediación” (100%), Durante todo el periodo 2019 la rentabilidad en el proceso de intermediación superó el 1% establecido. A pesar del alto costo que supone lo recursos de fondeo mediante captación de recursos, fue posible cubrir el costo promedio de los recursos de intermediación con la tasa activa promedio de la cartera de crédito.

La Unidad de Tesorería y Custodia y el Departamento Financiero Contable obtuvieron una ejecución de su plan operativo mayor al 95%.

El Departamento de Fideicomisos cumplió al 93% sus actividades del plan de trabajo que se gestiona por medio de los fiduciarios y/o a nivel del Banco, unido al traslado de activos de un fiduciario para gestión directa del BANHVI.

La desviación (no logro del 100%) corresponde a la no ejecución al 100% de las siguientes metas:

- **Proyecto El Edén:** "*Dar seguimiento bimensual ante FUPROVI y/o Unidad de Bonos de Grupo Mutual sobre la formalización de bonos familiares de vivienda (13 casos)",* Ejecución 33.33%, Durante el proceso de finiquito se estableció que los bienes del

proyecto El Edén y Teodoro Picado, al estar segregados de la finca madre -como casos individuales-, también fueran trasladados para administración directa de la Unidad de Bienes del Banco; ante lo cual no se ejecutó al 100% la meta del POI 2019, dado que se debían trasladar funciones, documentos y revisar y explicar casos a es Unidad.

- **Proyecto Teodoro Picado:** "*Revisar con los postulantes la situación socioeconómica de cada uno con el fin de atender acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N° 3, sesión 23-2019 del 21-03-2019, referente a la solicitud de información adicional sobre propuesta para pago de impuestos s/bienes inmuebles en administración pública (Detalle casos, costos y circunstancias que justifican el pago*). Ejecución 0%, durante el proceso de finiquito se estableció que los bienes del proyecto El Edén y Teodoro Picado, al estar segregados de la finca madre - como casos individuales-, también fueran trasladados para administración directa de la Unidad de Bienes del Banco; ante lo cual no se ejecutaron las metas del POI 2019, dado que se debían trasladar funciones, documentos y revisar y explicar casos a esa Unidad.

- **Proyecto Teodoro Picado:** *Iniciar trámites ante la Municipalidad para la entrega de áreas públicas y Atender acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N° 3, sesión 23-2019 del 21-03-2019, referente a la solicitud de información adicional sobre propuesta para pago de impuestos s/bienes inmuebles en administración pública (Detalle casos, costos y circunstancias que justifican pago) (5 casos)*". Ejecución 0%. Lo anterior se da durante el proceso de finiquito se estableció que los bienes del proyecto El Edén y Teodoro Picado, al estar segregados de la finca madre -como casos individuales-, también fueran trasladados para administración directa de la Unidad de Bienes del Banco; ante lo cual no se ejecutaron las metas del POI 2019, dado que se debían trasladar funciones, documentos y revisar y explicar casos a esa Unidad.

- **Proyectos San Martín II***: "Coordinar con la Municipalidad de Coronado la aplicación del perfil de proyecto de Renovación Urbana emitido por el INVU".* Ejecución 0%; debido a que el proyecto ya no se hará por renovación urbana, al ser un proyecto consolidado; se valora con el INVU y Municipalidad otras opciones de finiquitarlo.

- **Proyecto Calle Ronda**: *Verificar con las instancias correspondientes la disponibilidad de agua potable para el proyecto (Acuerdo Junta Directiva 12, sesión 40-2019).* Ejecución 0%. Debido a atrasos en el proceso de finiquito del fideicomiso 01-2010 administrado por Gmalv, dado a desacuerdos con la entidad en ciertas cláusulas y trámites de otros activos a trasladar al Banco, unido a las prioridades que dicho proceso conlleva y la atención de acuerdos de Junta Directiva. Sobre lo cual influye, además, que dicha entidad había indicado que se dejaría y continuaría con el desarrollo de este bien, pero en el mes de dic-19 indicó que ya no lo haría, por lo que ahora el BANHVI debe retomar estudios y buscar otra entidad autorizada.

- **Proyecto Calle Ronda:** *"Realizar estudio preliminar sobre el ingreso de los potenciales beneficiarios del proyecto (Acuerdo Junta Directiva 12, sesión 40-2019)",* ejecución 0% , El 20-6-2019 se remitió nota a la Arquitecta Cinthia Carpio Barrantes Directora Nacional de Vivienda del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), solicitando estudio preliminar ingresos potenciales beneficiarios Proyecto Calle Ronda, a efecto de considerar modalidades financiamiento a las que, eventualmente, se estarían postulando estas familias.

- **Proyecto Villas paraíso Dorado:** "*Dar seguimiento con el INVU sobre el criterio del* Departamento de Urbanismo para señalar los pasos a seguir, con el fin de cumplir ante dicha entidad con los requisitos para la presentación del diseño de sitio del proyecto". Ejecución 50%; solo se ejecutó el seguimiento a julio 2019.

- **Proyecto Villas Paraíso Dorado:** *"Coordinar con la Municipalidad de Alajuela lo instruido por el INVU"*, ejecución del 0% debido a que la meta ya no aplica. Se inició proceso revisión con municipio, para posteriormente ir al INVU y después iniciar estudio topográfico del proyecto (según lo indicado por ambas partes).

- **Declaratoria de incobrabilidad de operaciones de cartera de crédito de largo plazo** (Fideicomisos MUCAP), ejecución 0%, debido a otras prioridades, unido a la atención de acuerdos de Junta Directiva, no se logró la declaratoria de incobrabilidad de estas operaciones de MUCAP.

### 3.2.4. PROGRAMA N° 04: ADMINISTRACIÓN GENERAL

Este programa lo conformaban 6 metas a cargo de la Dirección Administrativa, cuya ejecución fue de un 69%, su desempeño se debe al cumplimiento y desviaciones de las siguientes metas:

- 04.01.01.01 Total de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación institucional (0%). Al cierre del año 2019, la propuesta de Reglamento para la Evaluación del Desempeño de los funcionarios del BANHVI (nuevo modelo de evaluación) fue empatado con el texto aprobado para el Gobierno Central y trasladado para el conocimiento de la Gerencia General.

La desviación corresponde a la no ejecución al 100% de las siguientes metas:

- La Gerencia General sometió al conocimiento de la Junta Directiva la propuesta elaborada, la cual fue conocida en la sesión del día 07 de enero del 2019.
- Según consta en la minuta de esa Sesión, luego de que los miembros de la Junta se pronunciaron a favor e incluso recomendaron incluir incentivos para aquellos funcionarios con calificación excelente y la titular de la Dirección Administrativa se retira de la sala de

sesiones, debido a una serie de dudas de carácter jurídico que plantea la Asesoría Legal, se pospone la resolución del tema, quedando a la espera de que en una futura sesión se presente el documento definitivo, debidamente revisado y avalado por la Asesoría Legal.

- La Asesoría Legal del Banhvi remitió documento denominado "primer borrador solicitado" el día 15 de enero 2019, en el que realizaba los ajustes que consideraba pertinentes.
- Mediante correo electrónico del día 05 de febrero 2019, esta Dirección remitió sus observaciones a partir del texto elaborado por la Asesoría Legal, señalando que se utilizó la herramienta control de cambios para facilitar los comentarios o modificaciones propuestas, indicando además que de estar de acuerdo las partes involucradas en los cambios señalados, la propuesta podía ser remitida a Junta para su aprobación.
- A partir del mes de febrero 2019, las funciones que corresponden a la Gerencia General, a la Subgerencia de Operaciones, a la Subgerencia Financiera y algunas semanas después las funciones de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas son recargadas a la persona que ocupaba el puesto de Asistente de Gerencia. Es decir, que una sola persona tiene a su cargo la ejecución de las funciones de cinco puestos, siendo una de esas funciones, el darle seguimiento a la propuesta de evaluación del desempeño remitida el 05 de febrero 2019.
- Paralelo a ello, en el mes de julio 2019 se tiene noticia que salió la propuesta de Modelo de Evaluación del Desempeño del Ministerio de Planificación Nacional, por lo que se solicita que se ajuste el modelo propuesto con el aprobado en MIDEPLAN, sin embargo, a esa fecha el modelo no había salido.
- En el mes de diciembre 2019, el Comité de Planeamiento Estratégico solicita a la Administración continuar con el trámite sin esperar más el modelo de MIDEPLAN.
- A finales del mes de diciembre 2019 se remite nuevamente la propuesta de Reglamento a la Gerencia General para que se continúe con el trámite, según lo solicitado por el Comité de Planeamiento Estratégico. Tomando en consideración que el Reglamento de MIDEPLAN fue publicado el 10 de diciembre, se hicieron los ajustes necesarios a partir de su contenido.

Las medidas correctivas que indica la Dirección son las siguientes:

- Remitir el nuevo modelo a la Gerencia General para que esa instancia a su vez lo someta al conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.
- Presentar el nuevo Modelo a todas las Jefaturas y al personal.
- Levantar los planes de objetivos y resultados para todas las posiciones con la colaboración de la Unidad de Planificación Institucional.
- Aplicar la primera evaluación con este modelo en los meses de enero a marzo del 2022, evaluando así el año 2020.

- 04.01.02.01 Bienes aprovechables desarrollados y realizados (75%), se logró el traspaso de dos propiedades a la Municipalidad de Golfito y se realizó una de las fincas de la urbanización El Colegio, en Puerto Jiménez.

La desviación corresponde a la no ejecución al 100% de las siguientes metas:

- En el caso de los traspasos a la Municipalidad de Golfito, para lograr realizar el traspaso de las propiedades de Llano Bonito en Golfito era necesario la aceptación de las áreas públicas, para lo cual solicitaban que los planos tuvieran el visado del SINAC, gestión que demoró aproximadamente cuatro meses. Una vez presentados estos planos a la Municipalidad, el proceso tomó mucho tiempo por parte de la Municipalidad (más de tres meses). La aceptación se dio a finales del mes de noviembre del 2019, a partir de ese momento iniciaron los trabajos de confección de planos restantes, proceso que está en trámite en este momento.

- A la misma problemática señalada en el punto anterior, nos enfrentamos para la realización de las propiedades de la Urbanización El Colegio en Puerto Jiménez, se está a la espera de la finalización de los planos de las áreas públicas a traspasar. Luego de esto será necesario gestionar de nuevo la aceptación por parte de la Municipalidad, lo que se puede ver afectado por el cambio en los gobiernos locales del presente año.

- Con relación a las propiedades a realizar en el proyecto Corazón de Jesús en Liberia, se contrató la confección de los planos, tanto para el traspaso de áreas públicas, como la realización de algunas de las fincas por otros medios. Los planos se elaboraron, pero era necesario poner al día el pago de los impuestos con dicha Municipalidad y lamentablemente no se obtuvo una respuesta rápida por parte de la Gerencia General en relación con la autorización para el pago de los impuestos adeudados al estarse cobrando el importe respecto de una propiedad que es necesario cerrar, gestión que este Banco no ha realizado pese a las solicitudes que se han enviado en relación con ese tema. La autorización fue girada en el mes de setiembre. Se realizaron los pagos, se presentaron los planos y la Municipalidad pidió como requisito la disponibilidad de agua, gestión que se realizó ante el A y A, institución que respondió hasta el 19 de diciembre del 2019.

- En relación con las fincas a traspasar del proyecto La Gran Samaria en Heredia, se realizó la contratación para la confección de los planos, basados en los mismos levantamientos hechos por el Departamento de Catastro de la Municipalidad, estando listos los planos, tanto el Registro Nacional como la misma Municipalidad solicitaron una serie de cambios debido al mapa catastral de la zona, lo que ha retrasado el proceso.

En cuanto a las medidas correctivas, señala el Encargado de la Unidad de Bienes que es necesario concluir los procesos que se encuentran en trámite relacionados con el

levantamiento de los planos y volver a presentar las gestiones ante las Municipalidades para su aceptación. Asimismo, pronta atención por parte de la Administración Superior en cuanto al giro de instrucciones, aprobaciones o autorizaciones.

- 04.01.03.04 Renovación de la flotilla vehicular del Banhvi, ejecución del 0%, se lograron la siguientes actividades sondeo de mercado para determinar características de los vehículos que deberían se adquiridos y su costo aproximado, se solicitó al Ministerio de Hacienda la realización el avalúo a la flotilla actual, con el objetivo de entregarlos como parte del precio, funcionarios del Ministerio de Hacienda realizaron el avalúo solicitado y se gestionó ante la Gerencia General la solicitud de autorización para iniciar la contratación.

  Sin embargo, pese a las gestiones realizadas y a los recordatorios hechos, no se logró contar la respuesta de parte de la Gerencia General, por lo tanto, no fue posible iniciar la contratación respectiva.

Medidas Correctivas; según indica la Dirección Administrativa

- Solicitar nuevamente el avalúo por parte del Ministerio de Hacienda a la flotilla actual.
- Realizar nuevamente el sondeo de mercado, ahora tomando en consideración las disposiciones del Gobierno respecto la obligación de adquirir vehículos eléctricos
- Solicitar nuevamente la autorización de la Gerencia para iniciar la contratación, esperando tener una respuesta oportuna.

### 3.2.5. PROGRAMA N°05: ADMINISTRACIÓN ENTIDADES AUTORIZADAS

La ejecución del plan de trabajo, la cual corresponde a su única meta 05.01.01.01 contempló la programación de 50 estudios de inspección para este II semestre del periodo con un cumplimiento del 84%.

Las razones de las desviaciones materializadas, según lo indica la dependencia, es que desde el mes de mayo 2019 no se cuenta con la Jefatura de la Dirección y esta función está recargada a la Gerencia General lo que ha generado atrasos en los procesos.

## 3.3. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE IMPACTO AL SEGUNDO SEMESTRE 2019

Como parte de la planeación operativa 2019 se definieron indicadores de impacto cuyo cumplimiento a diciembre 2019, se presenta en el siguiente cuadro:

**CUADRO NO. 13**
**INDICADORES DE IMPACTO**

| Indicador | Meta 2019 | Resultado | % cumplimiento | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| N° de subsidios para vivienda otorgados | 11 705 | 12 844 | 100% | Se alcanza el 100% de la meta anual en el periodo 2019. |
| Comprometer sobre la base de emisión el total de ingresos' al FOSUVI asignado para el trámite de bonos Ordinarios, Artículo 59 y proyectos de Bono Colectivo | 100% | 100% | 100% | Para el periodo 2018 estos recursos no fueron asignados al Banco, sin embargo, se comprometieron ¢966.49 millones de periodos anteriores. |
| Incremento de la cartera de crédito | 8% | 5,62% | 70% | Al 31 de diciembre de 2019 el saldo de la cartera refleja un incremento interanual del 5.62%. Esto representa un cumplimiento del 70% sobre la meta propuesta del 8%, lo anterior, en función de la situación de desaceleración económica que enfrenta el país y del escaso dinamismo que presentó la colocación de créditos a nivel del sistema financiero nacional. Cabe destacar que la tasa de crecimiento BANHVI del 5.62% está por encima de los niveles registrado en el Sistema Financiero Nacional. |

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los resultados de la ejecución del POI 2019 al 31 de diciembre 2019 con un resultado del 88% para las 59 metas programadas, según los parámetros de medición establecidos se considera Aceptable.

  En virtud de lo anterior, debe elevarse la aprobación del presente informe por parte de la Junta Directiva del Banco y posteriormente notificar a la Contraloría General de la República.

- Respecto a las desviaciones para aquellas metas cuya ejecución al cierre del periodo 2019 fue inferior al 75% fueron valoradas las justificaciones emitidas por cada área responsable y se consideraron satisfactorias. Ver detalle en el Anexo No. 3.

- Se determinó, respecto al periodo anterior un incumplimiento reiterado en la ejecución de las siguientes metas:

    a. 01.03.02.01 “Recomendaciones Atendidas” del POI de la Gerencia General.
    b. 04.01.01.01 “Total de Funcionarios calificados bajo nuevo modelo de evaluación institucional” del POI de la Dirección Administrativa.

- Las justificaciones emitidas ante el incumplimiento y las medidas correctivas, que se consignan en el presente informe, se consideran razonables. Sin embargo; se hace el señalamiento que se contempla en la política institucional PO-INST-CI-005 “Incumplimientos”.

    *Si una Unidad Ejecutora incumplió sin justificaciones razonables, con la ejecución de metas de planes estratégicos, planes operativos, planes de acción generados de los procesos de autoevaluación de la gestión y del sistema de control interno, planes de mitigación de riesgos y en los plazos de presentación de los informes incluidos en los cronogramas del SIG, el Jerarca Superior de esa dependencia solicitará a esa instancia las aclaraciones que correspondan.*

    *De darse reiterado incumplimiento sin la debida justificación, el Jerarca Subordinado de esa dependencia podrá ser sancionado de conformidad con las disposiciones contempladas en el artículo 46 y 47 del Estatuto de Personal del Banco.*

# ANEXO NO. 1

| | |
|---|---|
| **Identificador** | 12020101 |
| **Nombre** | Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2) |
| **Meta** | |
| **I S2019** | 5,955 |
| **II S2019** | 11,011 |
| **Cumplimiento** | **12,130** |

**Logros:** Los 12,130 bonos pagados en el 2019 representan una inversión de ¢115.552,5 millones, superando la ejecución del 2018 en 10,5% en casos y 12,4% en el monto colocado.El cumplimiento de esta meta se debe en parte a la cantidad de bonos pagados que fueron comprometidos en el 2018 y que quedaron emitidos pendientes de formalizar al cierre del año anterior, tal como se había estimado, aunado a una excelente ejecución del presupuesto, donde se ha colocado el 100% de los recursos FODESAF.

| **Presupuesto** | |
|---|---|
| Presupuesto inicial | 105,561.14 |
| Aumentos | 0.00 |
| Disminución | 0.00 |
| Presupuesto total | 105,561.14 |
| Compromisos | 0.00 |
| Ejecutado | 115,552.50 |
| Monto Disponible | -9,991.36 |

**Factores por lo cual hay una sobre ejecución del presupuesto en la meta:** La sobre ejecución presupuestaria de 9,5% se debe a la sobre ejecución en la cantidad de bonos pagados en el período (+10,2%). El costo promedio de los bonos, tanto presupuestario como real, es muy similar (9,59 presupuesto y 9,53 real).

| **DESGLOCE LA META POR PROGRAMA** | **Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2)** |
|---|---|
| Familia de escasos recursos | 6,562 |
| Condiciones de emergencias o extrema necesidad | 2,144 |
| Poblacion indígena | 484 |
| Adultos mayores | 754 |
| Personas con discapacidad | 386 |
| Asentamientos (entiéndase éstos últimos en sustitución del término precario acorde a un enfoque de derechos humanos) | 108 |
| Viviendas no adecuadas (entendidas éstas en sustitución al término tugurio) | 1,692 |
| **Total** | **12,130** |

| **DESGLOCE LA META POR REGIÓN** | **Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2)** |
|---|---|
| Brunca | 2,768 |
| Central | 2,374 |
| Chorotega | 1,271 |
| Huetar Caribe | 2,345 |
| Huetar Norte | 2,313 |
| Pacifico Central | 1,059 |
| **Total** | **12,130** |

| | |
|---|---|
| **Identificador** | 12030101 |
| **Nombre** | Número de soluciones de vivienda generadas para la población de clase media. |
| **Meta** | |
| **I S2019** | 280 |
| **II S2019** | 829 |
| **Cumplimiento** | **714** |

**Logros:** La meta anual FOSUVI para este indicador es de 496 casos, lo cual representa una ejecución del 56,5%. Los 280 casos pagados en el primer semestre del 2019 implican una inversión de ¢1.289,5 millonesasí como un incremento del 25% en el número de casos y de 39% en los montos pagados en el mismo período del año anterior.

| **Presupuesto** | |
|---|---|
| Presupuesto inicial | 17,768.63 |
| Aumentos | 0.00 |
| Disminución | 0.00 |
| Presupuesto total | 17,768.63 |
| Compromisos | 0.00 |
| Ejecutado | 3,529.05 |
| Monto Disponible | 14,239.58 |

**Factores por lo cual hay una sobre ejecución del presupuesto en la meta:** La sobre ejecución presupuestaria BANHVI se debe a la sobre ejecución en la cantidad de bonos pagados en el período (+44%) y al incremento en el costo promedio de los bonos (+14%).

**Factores por lo cual hay una sub ejecución del presupuesto en la meta:** El Presupuesto para los 496 casos del BANHVI era de ¢2.155,39 millones, por lo tanto la ejecución BANHVI es de 164%

| **DESGLOCE LA META POR PROGRAMA** | **Número de soluciones de vivienda otorgados a la población de escasos recursos económicos (estratos 1 y 2)** |
|---|---|
| Familia de escasos recursos | 693 |
| Condiciones de emergencias o extrema necesidad | 5 |
| Poblacion indígena | 0 |
| Adultos mayores | 3 |
| Personas con discapacidad | 13 |
| Asentamientos (entiéndase éstos últimos en sustitución del término precario acorde a un enfoque de derechos humanos) | 0 |
| Viviendas no adecuadas (entendidas éstas en sustitución al término tugurio) | 0 |

| | |
|---|---|
| **Total** | **714** |

# Anexo No. 2

| Objetivo Estratégico Cumplimiento 2019 | | Vinculación meta POI 2019 | | Vinculación meta POI 2020 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Meta | Cumplimiento | Meta | # | Responsable |
| PCO-01 Contar con personal de alto desempeño | 0% | 04.01.01.01 | 0% | 04.01.01.01 | 90% | DA |
| PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio | 100% | 01.09.01.02 | 100% | 01.09.01.02 | 85% | DTI |
| PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente | 94% | Cartera de proyectos | - | **Ver nota 1** | | |
| PI-01 Tramitar con agilidad los subsidios art. 59 | 78% | 02.02.01.01 | 87% | 02.02.01.01 | 85% | FOSUVI |
| PI-02 Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente en trámite de proyectos de Art.59 | 100% | 02.03.03.01 | 100% | 02.03.03.01 | 80% | FOSUVI |
| PI-03 Tramitar oportunamente los financiamientos | 100% | 03.01.02.01 | 100% | 03.01.02.01 | 100% | FONAVI |
| PI-04 Ejecutar eficazmente los fondos destinados a bonos comunales | 100% | 02.01.03.01 | 100% | 02.01.03.01 | 100% | FOSUVI |
| PI-05 Mejorar el índice de eficiencia de las Entidades Autorizadas | 77% | 02.02.02.01 | 77% | 02.02.02.01 | 100% | FOSUVI |
| PI-06 Atender oportunamente las recomendaciones de los órganos de control | 38% | 01.03.02.01 | 28% | 01.03.02.01 | 85% | Gerencia General |
| PI-07 Lograr un mayor aprovechamiento de bienes propiedad BANHVI | 58% | 04.01.02.01 | 75% | 04.01.02.01 | 1,20% | DA |
| PI-08 Lograr un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomisos | 50% | 03.04.01.01 a) | 50% | 03.04.01.01 | Plan de trabajo | FID |
| PI-09 Mejorar el ordenamiento administrativo | 100% | 01.05.01.01 | 50% | Na | | |
| PI-09-01. Fortalecer Organizacionalmente al Banhvi | Na | Na | Na | 01.05.01.01 | Plan de trabajo | UPI |
| PI-10 Simplificar los trámites en el BANHVI y Entidades Autorizadas en lo relacionado al proceso de aprobación de bonos familiares de vivienda y bonos comunales | 100% | 01.03.03.04 | 100% | 01.03.01.04 | 100% | Gerencia General |
| G-01 Mejorar el grado de satisfacción de los beneficiarios finales | 100% | 02.01.04.01 | 100% | 02.01.04.01 | 100% | FOSUVI |
| G-02 Mejorar la percepción del BANHVI antes las entidades autorizadas | 100% | 01.08.01.01 | 100% | 01.08.01.01 | 75% | UCO |
| F-01 Aumentar el saldo de la cartera de crédito | 94% | 03.01.01.01 | 70% | 03.01.01.01 | 8% | FONAVI |

| Objetivo Estratégico Cumplimiento 2019 | | Vinculación meta POI 2019 | | Vinculación meta POI 2020 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Meta | Cumplimiento | Meta | # | Responsable |
| F-02 Mejorar la ejecución del presupuesto FOSUVI | 95% | 02.01.01.04 | 94% | 02.01.01.04 | 123 208 582 372,00 | FOSUVI |
| F-03 Comprometer los montos de proyectos Art. 59 de los recursos disponibles (Nota 3) | 96% | 02.03.01.02 | 100% | 02.01.02.01 | 100% | FOSUVI |
| Cumplimiento | 85% | | | | | |

**Nota 1:** Rediseño del Sistema de Vivienda, entregables: Proceso de contratación finalizado y adjudicado, orden de inicio del proyecto emitida y Diseño de la solución presentado por el adjudicatario y aprobado por el Banco.
Expediente electrónico - Fase II, entregables: Herramienta LASERFICHE instalada y configurada, Manuales de usuario recibidos y aprobados y configuración realidad y aprobado por el Banco.
Sistema de apoyo a la Gestión financiera y Capital humano, entregables: Proceso de contratación finalizado y adjudicado, Orden de inicio de la implementación emitida, Diseño de la solución concluido y aprobado por el Banhvi, Configuración y pruebas unitarias del adjudicatario, realizadas y aprobada por el Banhvi.

Nota 3: Propuesta de cambio del Objetivo estratégico F-03 Comprometer los montos Art. 59 de los recursos disponibles

# Anexo No. 3

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

## Programa: 01. Programa Administración Superior 96,37 %

### Subprograma: 01.01 Secretaría de Junta Directiva 100,00 %

**Objetivo específico:** 01.01.01 Brindar información confiable y oportuna en materia de los acuerdos tomados por la Junta Directiva 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida | |
|---|---|---|---|
| 01.01.01.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo | David Lopez Pacheco | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de las actividad contenidas en el plan anual de trabajo de la unidad.

**Desviaciones:**

Se presentaron desviaciones desde el año 2016 con respecto a la impresión de las actas de la Junta Directiva en los respectivos libros oficiales. No obstante, con el concurso de la Auditoría Interna y la adquisición de un equipo tecnológico más adecuado y eficiente, se ha elaborado un plan de trabajo que permitirá que en julio de 2020 se encuentre al día la transcripción de las actas.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas, pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.02 Auditoria Interna** | **100,00 %** |
| **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 Desarrollar las habilidades del personal mediante la actualización de conocimientos en capacitaciones | Gustavo Flores Oviedo | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 82 | 100 | 100 |

**Logros:**

Para el año 2019 se planificaron 15 actividades de capacitación informal y se asisitio por parte de los miembros de la Auditoria Interna a 17, segun se detalla a continuación:

1. Innovacion radical auditoria interna
2. Como alinear el plan estrategico institucional con el plan estrategico de la AI
3. Implementador lider iso 27001
4. Auditoria basada en riesgos lct
5. 2da jornada de actualizacion en a.i etica y prevencion de la corrupcion
6. Gerente de riesgos iso 31000:2018
7. Congreso de auditoria interna 2019
8. Congreso prevencion de lavado de activos y financiamiento al terrorismo
9. Taller; auditoria del sistema de pla/ft
10. XXIII congreso hemisferico panamá 2019
11. 6to. congreso internacional de informacion financiera
12. Programa en riesgos financieros y operativos para miembros de junta directiva y comites de riesgos
13. Certificado en control interno
14. Identificadores de delitos y corrpcion: teoria del caso ante el ministerio publico
15. Redacion de actas y minutas
16. Evaluaciones de calidad de auditoria interna
17. Charla, gobierno corporativo para miembros de alta gerencia y funcionarios clave

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

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

| Indicador | Responsable | Unidad medida | |
|---|---|---|---|
| 01.02.01.02 Cumplir con los tiempos establecidos en Plan Anual de Auditoría | Gustavo Flores Oviedo | Unidades | U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 75 | 76.71 | 100 |

**Logros:**

1. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden).
2. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Inversiones
3. 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.)
4. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204)
5. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos.
6. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Recursos Humanos (Gastos de personal)
7. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 (Gobierno Corporativo)
8. Auditoría Financiera de los Estados Financieros
9. Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Setiembre
10. Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Diciembre
11. Autoevaluación de la Gestión
12. Informe de control interno Proyectos Ivannia - La Flor
13. Investigación Proyecto Caña Real
14. Denuncia sobre vivienda no habitada
15. Investigación sobre constructoras de vivienda de interés social
16. Investigación Proyecto Joya de Sardinal
17. Investigación Proyecto Valladolid
18. Denuncia desalojo de adulto mayor
19. Diagnóstico de matriz anticorrupción - Contraloría General de la República
20. Denuncia sobre Beneficiarios proyectos de Vivienda
21. Investigación Proyecto Linda Vista
22. Denuncia Proyecto Centauro
23. Investigación Proyecto Valladolid
24. Denuncia sobre Verificación de cumplimiento de acuerdos
25. Denuncia sobre consulta pública del programa de vivienda indígena
26. Determinación de responsabilidades en la ejecución del Proyecto La Flor
27. Determinación de responsabilidades en la ejecución del Proyecto Ivannia
28. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Financiera del FOSUVI

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

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

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.02.01.03 Ejecutar las AI programadas en el Plan Anual de Auditoria | | Unidades U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 90 | 113 | 100 |

**Logros:**

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

Para el periodo se planificaro 28 estudios y se completaron 29 estudios y actualmente se encuentran 6 en proceso que proporcionalmente equivales a un 31.55 estudios.

1. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden)
2. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Inversiones
3. 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.)
4. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204)
5. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos.
6. Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Recursos Humanos (Gastos de personal)
7. Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 (Gobierno Corporativo)
8. Auditoría Financiera de los Estados Financieros
9. Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Setiembre
10. Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Diciembre
11. Auditoria sobre los controles implementados en los equipos de precisión
12. Auditoría sobre la administración de la disponibilidad del Sistema de Vivienda
13. Autoevaluación de la Gestión
14. Informe de control interno Proyectos Ivannia - La Flor
15. Investigación Proyecto Caña Real
16. Denuncia sobre vivienda no habitada
17. Investigación sobre constructoras de vivienda de interés social
18. Investigación Proyecto Joya de Sardinal
19. Investigación Proyecto Valladolid
20. Denuncia desalojo de adulto mayor
21. Diagnóstico de matriz anticorrupción - Contraloría General de la República
22. Denuncia sobre Beneficiarios proyectos de Vivienda
23. Investigación Proyecto Linda Vista
24. Denuncia Proyecto Centauro
25. Investigación Proyecto Valladolid
26. Denuncia sobre Verificación de cumplimiento de acuerdos
27. Denuncia sobre consulta pública del programa de vivienda indígena
28. Determinación de responsabilidades en la ejecución del Proyecto La Flor
29. Determinación de responsabilidades en la ejecución del Proyecto Ivannia

Trabajos en proceso:

1. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Financiera del FOSUVI
2. Auditoria Operativa de los procesos de Planificación
3. Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Control Interno
4. Seguimiento de acuerdo 2, artículo 4°, sesión 01-2011 del 03-01-2011 (Fiscalización de Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas)
5. Auditoría sobre el control de los usuarios dueños de sistemas
6. Denuncia sobre incobrabilidad de crédito de Alberth Shible

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.02.04 Atender las denuncias de terceros dentro de los 10 dias 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.02.01.04 Atender las denuncias de terceros dentro de los 10 dias | | Unidades U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Para este periodo se atendieron 10 denuncias en el tiempo establecido, según se detalla en el informe de labores a Junta directiva para la sesión del próximo 30 de enero.

Según se detalla a continuación:

1. Informe de control interno Proyectos Ivannia - La Flor
2. Denuncia sobre vivienda no habitada
3. Investigación sobre constructoras de vivienda de interés social
4. Investigación Proyecto Valladolid
5. Denuncia desalojo de adulto mayor
6. Diagnóstico de matriz anticorrupción - Contraloría General de la República
7. Denuncia sobre Beneficiarios proyectos de Vivienda
8. Denuncia Proyecto Centauro
9. Denuncia sobre Verificación de cumplimiento de acuerdos
10. Denuncia sobre consulta pública del programa de vivienda indígena

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.02.05 Implementar el Programa de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna — 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.02.01.05 Implementar el Programa de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna | | Unidades U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| A 2019 | 80 | 84 | 100 |

**Logros:**

La implementación del programa de Gestión de Calidad en los estudios de control de la auditoría interna es de un 84% según se detalla a continuación:

- Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Crédito de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Cuentas de orden) 100%
- Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Inversiones 50%
- 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.) 100%
- Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales (Auditoría de cumplimiento SUGEF 12-10 -Cumplimiento Ley 8204) 90%
- Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Riesgos. 100%
- Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Gestión de Recursos Humanos (Gastos de personal) 100%
- Auditoría de cumplimiento de SUGEF 16-16 (Gobierno Corporativo) 100%
- Auditoria Operativa y Financiera de los procesos de Proyecciones financieras y Captaciones de Intermediación Financiera FONAVI (Ingresos y Gastos relacionados y Aportes al Fondo de Garantías) 50%
- Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Setiembre 100%
- Auditoría de ejecución de presupuesto del FOSUVI - Seguimiento del Superávit Diciembre 100%
- Auditoria sobre los controles implementados en los equipos de precisión 100%
- Auditoría sobre la administración de la disponibilidad del Sistema de Vivienda 100%
- Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Financiera del FOSUVI 90%
- Auditoria Operativa de los procesos de Planificación 50%
- Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Control Interno 90%
- Seguimiento de acuerdo 2, artículo 4°, sesión 01-2011 del 03-01-2011 (Fiscalización de Recursos FOSUVI por parte de las Entidades Autorizadas) 50%
- Auditoría sobre el control de los usuarios dueños de sistemas 50%

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.02.06 Dar seguimiento a recomendaciones emitidas por la auditoría interna — 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida | |
|---|---|---|---|
| 01.02.01.06 Dar seguimiento a recomendaciones emitidas por la auditoría interna | | Unidades | U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Para este periodo se han dado seguimiento al 100 % de las recomendaciones emitidas por la Auditoria Interna, segun reporte del Sistema de Recomendaciones.

Se detalla de la siguiente manera:

Pendiente: 11
En proceso: 42
Incumplida: 287
Programada: 27
Total: 367

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

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

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.02.01.07 Asesorar a la Gerencia General y Junta Directiva | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| II S2019 | 80 | 95 | 100 |

**Logros:**

La Evaluación de la percepción de satisfacción de la Autoridad superior para este semestre fue de 95%, se evalúo la Gerencia General.

Se resalta los servicios preventivos que ha venido implementando la Auditoria Interna.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.03 Gerencia General** | **82,59 %** |
| **Objetivo específico:** | 01.03.01 Desarrollar actividades para cumplir con la implementanción de proyectos informáticos | 100 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.03.01.01 Requerimientos definidos Proyecto Sistema de Vivienda | Carlos Castro Miranda | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Los requerimientos del Sistema de Vivienda fueron levantados y revisados por parte de la Dirección FOSUVI y Departamente Técnico, asi como por parte del equipo de Tecnología de Información a cargo del proyecto.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.03.02 Implementar plan de mejora para gestionar la atención oportuna de las recomendaciones de órganos de fiscalización — 32.9412 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.03.02.01 Recomendaciones atendidas | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 85 | 28 | 32.9412 |

**Logros:**

Si bien el porcentaje de recomendaciones en proceso o programadas es inferior a la meta propuesta, debe tomarse en cuenta que el indicador definido no considera las recomendaciones que fueron cumplidas a los largo del año.

**Desviaciones:**

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

**Medidas:**

Para el área de FOSUVI: Se ha determinado la creación de una fuerza de tarea especial (grupo de trabajo), a efectos de la atención de recomendaciones con carácter especial.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.03.03 Gestionar actividades para asegurar la continuidad del negocio 93.8462 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.03.03.01 Proporción de las EA que operan fondos del FOSUVI que movilizan recursos del 3% | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 80 | 80 |

**Logros:**

De veinte entidades que operaron recursos en el primer semestre, ocho (MUCAP, COOCIQUE R.L., FUNDACIÓN PARA LAVIVIENDA C.R. – CANADA,COOPENAE R. L., COOPEALIANZA R.L., COOPESERVIDORES R.L.,GRUPO MUTUALALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO Y COOPEUNA R.L.)tramitaron más del 3% de los recursos, lo cual representa un 40% de las entidades, siendo la meta de un 50%; por lo que la meta se cumple en un 80%.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

01.03.03.02 Calificación cuantitativa normalidad SUGEF Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 1 | 1 | 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 de 1,75.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

01.03.03.03 Rentabilidad patrimonial en normalidad Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 3.52 | 8.72 | 100 | |

**Logros:**

La rentabilidad patrimonial (ROE) fue de 8,27%, muy superior a la meta de 3,52% que se calcula como la inflación acumulada anualizada (1,52%) más 2 puntos porcentuales.

**Desviaciones:**

No se presenta desviación alguna respecto al cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

No resulta necesario tomar medidas correctivas en vista del satisfactorio cumplimiento de la meta.

01.03.03.04 Plan de mejora sobre los trámites simplificados Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

Logros: se adquirio la herramienta Laserfiche en el periodo 2018 a la empresa Aplicom por medio de Licitación Pública y fue implementada en fase de prueba durante el 2019 con MUCAP como entidad autorizada.

Los resultados obtenidos en esta fase de prueba han sido satisfactorios, la fase de prueba con MUCAP finalizó en junio con un avance del 100%.

Adicionalmente ya se dio la capacitación de la herramienta en las 25 entidades autorizadas y se les asignó una serie de licencias que podrán utilizar una vez que se les de luz verde para la utilización del sistema.

**Desviaciones:**

Se ha tenido que calibrar la herramienta para adaptarla al Sistema de Vivienda actual, situación que nos ha generado una serie de atrasos importantes para poder ponerla a funcionar con el resto de las entidades autorizadas, aunado a esto se dio la renuncia del experto informático el señor Manfred Alfaro y estamos a la espera de la nueva contratación, ya que sin este recurso, no es posible implementar la herramienta en las restantes entidades.

**Medidas:**

Proyecto de Expediente Electronico Fase II

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.04 Asesoría Legal** | **100,00 %** |
| **Objetivo específico:** | 01.04.01 Brindar asesoría confiable y oportuna en materia legal tanto a clientes internos como externos del Banco. | 100 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.04.01.01 Atender las consultas verbales, escritas recibidas de clientes internos y externos del Banco | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Se atienden las consultas verbales, escritas de clientes internos y externos

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

01.04.01.02 Atender propuestas de modificaciones y creaciones de normativa por parte de la Administración Superior — Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

Se atienden los juicios

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

01.04.01.03 Atender juicios en que el BANHVI figure como actor, demandado o tercero interesado.

Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

No hubieron propuestas de modificaciones y creaciones de normativa

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Subprograma:** **01.05 Unidad de Planificación Institucional** **80,10 %**

**Objetivo específico:** 01.05.01 Analizar procesos, procedimientos y políticas institucionales para mejorar el desempeño institucional 50 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.05.01.01 Implementación del Sistema de Gestión de procesos | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 2 | 1 | 50 |

**Logros:**

Mediante el UPI-ME-164-2019 del 18/12/2019 se comunicó la finalización de la fase III correspondiente a la Documentación Integral, cuyos resultados se presentaron en los siguientes documentos adjuntos:

1. Informe Técnico resultados de la fase III y Mapa Procesos resultante
2. Entregable No. 16 Manual de Procesos
3. Plan de Socialización

**Desviaciones:**

Atención simultanea por parte de la Jefatura con la colaboración del Ingeniero a cargo del proyecto IGP de otras actividades a las que se les debió dar la prioridad respectiva, para lo siguiente:

- Atención de consultas, suministro de información y sesiones de trabajo con la firma externa que durante el último trimestre 2019 ejecutó para el Banhvi el proceso de Auditoría Externa de Tecnología de Información, específicamente el proceso APO11 Gestionar la Calidad.

- A partir de la finalización de la Fase II del proyecto IGP correspondiente a la intervención del 100% de las dependencias del Banco, (los procesos levantados y documentados), se debió atender de manera prioritaria diversos acuerdos de Junta Directiva para concluir la propuesta de términos de referencia para la contratación de una firma externa que desarrolle para el Banhvi un Diagnostico Situacional del SFNV y propuesta de modernización Institucional a partir de la documentación de procesos del Banco. De ahí que ambos recursos (Jefatura e Ingeniera Industrial) debieron abocarse de manera prioritaria a concluir la fase de prospectación de mercado, que permitiera tal y como lo solicito la Junta Directiva documentar la propuesta técnica de términos de referencia, que conoció el Comité de Planeamiento Estratégico en el mes de noviembre, incluyéndose también lo requerido para la formulación del PEI 2021-2025 y que se amplió todo el mes de diciembre para consultar otros posibles proveedores. Lo anterior generó un retraso concatenado en una importante cantidad de actividades que tiene a cargo la UPI, situación que insidio en que la presentación final del Manual de Procesos a Junta Directiva y la ejecución de la fase de socialización, no finalizara a diciembre 2019 tal y como se había planificado

**Medidas:**

Fue aplicada y aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva; acuerdo 3, sesión 2-2020 del 9 de enero de 2020.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.05.02 Ejecutar actividades de planificación y control para el cumplimiento de la normativa de supervisión y fiscalización del Banco. 93 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.05.02.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo. | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 93 | 93 |

**Logros:**

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

Principales logros que se cumplieron al 100% en el periodo 2019:

1. Seguimiento mensual al cumplimento de los cronogramas del SIG.
2. Calificación cuatrimestral indicador de oportunidad SIG.
3. Proceso 2019 de Actualización del SIG del BANHVI.
4. Fase final del proceso de autoevaluación control interno 2018 y Modelo de Madurez.
5. Índice de Gestión Institucional para la CGR periodo 2018.
6. Seguimiento a la ejecución de los planes de acción de ACI 2018.
7. Proceso autoevaluación de la gestión 2019.
8. Seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de los planes de acción de la AG 2018.
9. Informe sobre la ejecución final al 31/12/2018 de las metas Banhvi en el PND 2015-2018.
10. Seguimiento semestral de las metas Banhvi en el PND 2019-2022.
11. Proceso formulación de la MAPP 2020, Ficha técnica 2020 y plan de acción de la programación de metas Banhvi en el PDN 2019-2022.
12. Sesiones de trabajo con la Rectoría del Sector Vivienda y Ordenamiento Territorial para
13. la implementación de la herramienta Delphos. Net, relacionado con el proceso de rendición de cuentas en las metas PND 2019-2022 y seguimiento de planes de acción.
14. Informe de ejecución del POI 2018 al 31/12/2018.
15. Informe Seguimiento Semestral del POI 2019.
16. Proceso Ajustes al Plan Operativo Institucional 2019.
17. Proceso formulación del Plan Operativo Institucional 2020.
18. Informe de ejecución al 31-12-2018 del Plan Estratégico Institucional 2016-2019.
19. Seguimiento semestral del cumplimiento de acciones estratégicas del PEI 2016-2019.
20. Atención del acuerdo No. 01, sesión 02-2019 del CPEI, vinculado a los objetivos estratégicos que a junio 2019 quedaron en el rango de necesidad de mejora.
21. Proceso de prospectación de mercado para la definición del alcance del proyecto institucional: Diagnóstico Situacional del SFNV. Plan Estratégico 2021-2025 y Modernización Institucional.
22. Elaboración propuesta de términos de referencia para la contratación de una Consultoría para el desarrollo de un Diagnóstico del SFNV. Plan Estratégico 2021-2025 y Modernización Institucional, tanto para la Junta Directiva como al CPEI.
23. Estudio de mercado y propuesta de términos de referencia para la contratación de una Consultoría para temas de Gobierno Corporativo.
24. Propuesta de políticas de Idoneidad, en cumplimiento del acuerdo SUGEF 22-18.
25. Informe Revelaciones de Gobierno Corporativo 2018.
26. Informe de Actualización 2019 del Código de Gobierno Corporativo.
27. Propuesta Manual de Políticas Institucional actualización 2019, como parte de la ejecución del proyecto Implementación de la Gestión por procesos en el Banco.
28. Revisión y actualización de las metodologías de trabajo institucional para los procesos de autoevaluación de la gestión, autoevaluación del control interno, sistema de información gerencial, planeamiento institucional.
29. Atención procesos de Auditoría: Sobre el cumplimiento normativo del proceso presupuestario 2018 en BANHVI (CGR), Sobre calidad de la información reportada en los avances de metas del PND periodo 2018 (CGR), Auditoría Externa TI (acuerdo SUGEF 14-17), atención de estudios de auditoría interna sobre el proceso de autoevaluación y seguimiento de planes de control interno.
30. Seguimiento cuatrimestral a los planes de acción generados para la atención de recomendaciones de órganos de fiscalización y control.
31. Evaluación del Desempeño funcionarios UPI, actualización del Manual de puestos UPI
32. Atención plan de acción Clima Organizacional 2018 -UPI.
33. Asistencia a 12 sesiones del Comité TI y coordinación y atención de 4 sesiones del CPEI.

**Desviaciones:**

Las principales desviaciones generadas se dieron para la atención oportuna de las siguientes actividades:

1. Fase de consolidación, análisis y elaboración del informe resultante del proceso de Autoevaluación del Control Interno periodo 2019.
2. Seguimiento semestral de planes de acción de la ACI 2018.
3. Actualización procedimientos de la UPI.
4. Apoyo a la Dirección FOSUVI para la definición de flujo de desembolsos.
5. Atención de solicitudes de revisión y ajustes de documentos relacionados con los procesos en los que interviene el área de Proveeduría.
6. Propuesta de sistema de control de acuerdos.

La justificación por los retrasos que se generaron en el plan de trabajo de la UPI obedece en todos los casos principalmente a la capacidad operativa de la Unidad; por tanto, los cronogramas de trabajo para los procesos a cargo deben atenderse oportunamente, ya que cualquier retraso (ya sea por aspectos internos en la UPI o por retrasos que generan otras dependencias en la atención de los procesos institucionales que se llevan a cabo) impacta de forma concatenada en el resto de la programación, lo que implica desatender algunos procesos para dar atención oportuna a aquellos procesos cuyos informes deben ser presentados en fechas impostergables ante Órganos de Fiscalización y Control, Junta Directiva y comités de Trabajo Banhvi.

A pesar de que los retrasos fueron debidamente justificados y comunicados a la Gerencia General, por ejemplo: UPI-ME-071-2019, UPI-ME-123-2019, UPI-ME-128-2019 y UPI-ME-149-2019; impactó en la atención de los procesos que se enlistan como parte de las desviaciones del plan de trabajo 2019 de la UPI. Asimismo, esta situación contribuyó en cuanto a la oportunidad que se pudieron concretar actividades asociadas al cumplimiento de la otra meta del POI de la UPI *01.05.01 Analizar procesos, procedimientos y políticas institucionales para mejorar el desempeño institucional*

**Medidas:**

Las medidas correctivas para atender las actividades que no concluyeron al 100% a diciembre 2019 ya se encuentran programadas para el primer trimestre 2020 y se contará con la colaboración de varios pasantes estudiantes de ingeniería industrial de la Universidad Técnica Nacional en convenio con MIDEPLAN, para colaborar en el tema de revisión documental y análisis de procesos y procedimientos, entre otros

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.06.Oficialia de Cumplimiento** | **99,03 %** |
| **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. | 99.03 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.06.01.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 99.03 | 99.03 |

**Logros:**

1. Actualización del Manual de Cumplimiento: Remitido al Comité de Cumplimiento en oficio OC-IN02-032-2019 y avalado por esa instancia en la sesión 03-2019 del 25/06/2019. Aprobado por Junta Directiva, mediante acuerdo No. 4 de la Sesión 61-2019.
2. Aplicación de la Política Conozca a su Empleado a los funcionarios calificados de riesgo alto: Informe de resultados: OC-IN09-034-2019 del 19/06/2019.
3. Atención de 18 solicitudes de información del Poder Judicial: GG-OF-0237-2019 del 11/03/2019, GG-OF-0238-2019 del 11/03/2019 y GG-OF-0305-2019 del 25/03/2019 GG-OF-0475-2019 del 07/05/2019, GG-OF-0476-2019 del 07/05/2019 y GG-OF-0528-2019 del 17/05/2019, GG-OF-0925-2019 del 27/08/2019,GG-OF-0926-2019 del 27/08/19 GG-OF-0827-2019 del 06/08/19, GG-OF-0829-2019 del 07/08/19, GG-OF-0943-2019 del 30/08/2019, GG-OF-0944-2019 del 02/09/2019, GG-OF-1000-2019 del 17/09/2019, GG-OF-1028-2019 25/09/2019, GG-OF-1095-2019 del 16/10/2019, GG-OF-1133-2019 del 30/10/2019, GG-OF-1132-2019 del 30/10/2019 y GG-OF-1176-2019 del 08/11/2019.

4. Análisis antecedentes patrimoniales como parte del proceso de Reclutamiento y Selección personal:
   - Febrero: 2 candidatos puesto Oficial 2 Dpto. Financiero Contable.
   - Marzo: 3 candidatos para el puesto de Oficial 5 del Departamento Técnico.
   - Junio:1 candidata para el puesto de Oficial 5 del Departamento Técnico y 2 candidatas para el puesto de Oficial 2 del Departamento Financiero Contable.
   - Agosto: 1 candidata al puesto Analista 2 del Dpto. Técnico
   - Setiembre: 10 candidatos al puesto de Gerente General
   - Noviembre: 6 candidatos al puesto Asistente 3 Dirección FOSUVI
   - Diciembre: 5 candidatos al puesto de secretaria 2 Dirección FOSUVI. Asimismo, se realizó el estudio de referencias del Gerente General nombrado por la Junta Directiva.

5. Revisión de Expedientes de Clientes (Actualización de Información): MUCAP, COOPEALIANZA, COOPEMEP R.L., COOPEANDE R.L. y Grupo Mutual Alajuela la Vivienda, COOPECAJA R.L., SCOTIABANK, BANCO DE COSTA RICA, BANCO CATHAY, Banco Popular y COOPENAE R.L.
6. Verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento correspondiente al II semestre 2018 y I Semestre 2019: OC-IN01-005-2019 del 15/01/2019 y OC-IN01-040-2019 del 26/07/2019 respectivamente.
7. Elaboración del Informe de Labores correspondiente al II semestre 2018 y I semestre 2019: OC-IN04-012-2019 del 08/02/2019 y OC-IN04-044-2019 del 12/08/2019.
8. Elaboración de Informes sobre movimiento en clasificación de riesgo clientes y operaciones sospechosas reportadas: OC-IN12-014-2019 del 14/02/2019, OC-IN12-031-2019 del 17/05/2019, OC-IN12-047-2019 del 16/08/2019 y OC-IN12-058-2019 del 13/11/2019.

9. Elaboración de Informes sobre operaciones inusuales analizadas: OC-IN11-013-2019 del 14/02/2019, OC-IN11-030-2019 del 17/05/2019, OC-IN11-046-2019 del 16/08/2019 y OC-IN11-057-2019 del 13/11/2019.

10. Remisión a SUGEF vía SICVECA, de la Clase de Datos Legitimación Riesgos correspondiente al IV trimestre 2018 y al I, II III trimestre. periodo 2019.

11. Aplicación de la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes de enero a diciembre 2019.

12. Realización del monitoreo de transacciones de: Fundación Costa Rica Canadá, COOPEANDE No.1 R.L., Banco Popular, Mutual Cartago, Banco de Costa Rica, COOCIQUE R.L., COOPESERVIDORES R.L., COOPEMEP R.L., COOPECAJA R.L. y COOPEALIANZA R.L.

13. Remisión a SUGEF los oficios sobre operaciones únicas y múltiples: OC-IN03-002-2019 del 07/01/2019, OC-IN03-010-2019 del 05/02/2019, OC-IN03-016-2019 del 06/03/2019, OC-IN03-021-2019 del 01/04/2019, OC-IN03-026-2019 del 03/05/2019, OC-IN03-033-2019 del 04/06/2019, OC-IN03-038-2019 del 09/07/2019, OC-IN03-043-2019 del 05/08/2019, OC-IN03-050-2019 del 04/09/2019, OC-IN03-052-2019 del 08/10/2019, OC-IN03-056-2019 del 04/11/2019 y OC-IN03-062-2019 del 03/12/2019.

14. Seguimiento a recomendaciones de órganos de fiscalización y control: OC-IN06-007-2019 del 21/01/2019 y OC-IN06-039-2019 del 16/07/2019.

15. En materia de capacitación y evaluación se realizaron las siguientes actividades:
    - Charla sobre políticas y procedimientos relacionados con Política Conozca a su Cliente.
    - Charla de Actualización políticas y procedimientos relacionados con la Política Conozca a su Empleado
    - Presentación sobre Lavado de Dinero, Disposiciones de organismos internaciones, Ley 8204 y normativa conexa y Manual de Cumplimiento.
    - Charla a la Oficial de Cumplimiento Adjunta sobre aspectos operativos de la Oficialía de Cumplimiento (Procesos de mayor relevancia)
    - Distribución de 26 noticias vinculadas a casos reales de legitimación de capitales, tanto nacionales como internacionales
    - Tanto la Oficial de Cumplimiento Titular como la Adjunta, participaron en dos actividades de actualización en prevención de lavado de activos y financiamiento al Terrorismo: "La nueva normativa en Costa Rica sobre legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo: Ley 7786 y sus reformas" y el "Congreso Internacional de Prevención del Lavado de Dinero: ABCPLAT 2019"
    - Se impartió charlas de capacitación a funcionarios de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción: En diciembre 2018, se impartió una charla de inducción a 5 funcionarios cuya evaluación fue entregada el 07/01/2019; los resultados se evidencian el en oficio OC-ME-003-2019 del 11/01/2019. Asimismo se impartió charlas de inducción a 6 servidores; los resultados de las evaluaciones realizadas, se detallan en los oficios OC-ME-018-2019 del 18/03/2019, OC-ME-027-2019 del 14/05/2019, OC-ME-048-2019 del 16/08/2019.
    - Preparación y aplicación de la evaluación anual en materia de prevención de la legitimación de capitales cuyos resultados se muestran en el OC-ME-060-2019 del 22/11/2019.

16. Dentro de otras actividades se destacan:
    - Actualización del SIG de la Oficialía de Cumplimiento y del Comité de Cumplimiento: OC-ME-029-2019 del 15/05/2019.
    - Elaboración del Plan Operativo y Presupuesto de la Oficialía de Cumplimiento: OC-ME-036-2019 del 26/07/2019 y OC-ME-037-2019 del 26/07/2019
    - Plan de Capacitación 2020 en materia de prevención de la Legitimación de Capitales
    - Atención de requerimientos de la Auditoría Externa (oficio OC-OF-006-2019 del 21/01/2019). En el mes de febrero, se atienden inquietudes de esa Auditoría y se facilita información complementaria. En marzo 2019 se revisa el informe preliminar y final y se participa en la presentación de dicho informe a la Gerencia General y Junta Directiva.
    - Atención requerimientos de la Auditoría Interna: Informe final AI-OF-099-2019.
    - Atención de requerimientos de información de SUGEF: GG-OF-0065-2019 del 25/01/2019, GG-OF-0377-2019 del 09/04/2019, GG-OF-0378-2019 del 09/04/2019, GG-OF-0460-2019 del 30/04/2019, GG-OF-0458-2019 del 30/04/2019, GG-OF-0529-2019 del 17/05/2019, GG-OF-0539-2019 del 22/05/2019, GG-OF-0578-2019 del

31/05/2019, GG-OF-0669-2019 del 21/06/2019, GG-OF-0722-2019 del 10/07/2019, GG-OF-0723-2019 del 10/07/2019, GG-OF-0740-2019 del 15/07/2019, GG-OF-0942-2019 del 30/08/2019, GG-OF-0998-2019 del 17/09/2019, GG-OF-0999-2019 del 17/09/2019, GG-OF-1153-2019 del 01/11/2019, GG-OF-1154-2019 del 01/11/2019

- Presentación de informes a la Junta Directiva: Sesión 02-2019 del 14/01/2019: Resultados de la Evaluación en materia de Legitimación de Capitales correspondiente al periodo 2018. Sesión 27-2019 del 04/04/2019: Informe de labores de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al II semestre 2019 y el Informe sobre los temas tratados por el Comité de Cumplimiento II semestre 2018. Sesión 61-2019 del 08/08/2019: Informe de actualización del Manual de Cumplimiento, periodo 2019. Sesión 63-2019 del 19/08/2019: Informe de labores correspondiente al I semestre 2019 y la Propuesta para ampliar el alcance de la política conozca a su cliente en el manejo de los recursos del FOSUVI. Sesión 90-2019 del 18/11/2019: Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al período 2020.
- Participación en reuniones o sesiones de trabajo programadas por UPI, DA, RIE, GG y Cámara de Bancos (Foro interbancario de cumplimiento y Comisión Interinstitucional de Prevención de Lavado de Dinero).
- Coordinación del traslado de información mensual a la DSEA, de los proyectos que aprueba la Junta Directiva 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.
- Atención de una solicitud relacionada con un estudio específico de la Dirección FOSUVI: OC-059-2019 del 21/11/2019
- En relación con el Estándar Común de Reporte, se remite Declaración Jurada correspondiente a Dirección General de Tributación Directa.
- Realización de la Autoevaluación de la Gestión y del Control Interno de la Oficialía de Cumplimiento: OC-ME-041-2019 del 30/07/2019 y OC-ME-063-2019 del 10/12/2019 respectivamente.
- Aplicación del VARI a los procesos de la Oficialía de Cumplimiento, cuyos resultados fueron remitidos el 19/09/2019 a la Unidad de Riesgos

17. Se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el Comité de Cumplimiento:
    - Elaboración del Informe del Comité relacionado con Legitimación de Capitales: CC-IN02-004-2019 del 29/03/2019.
    - Atención de requerimientos para el informe anual de Gobierno Corporativo y actualización del Código: CC-ME-002-2019 del 18/03/2018 y CC-ME-010-2019 del 07/11/2019 respectivamente
    - Elaboración de los Reportes de Temas Tratados en el Comité correspondientes al II semestre 2018 y I semestre 2019: CC-IN01-001-2019 del 24/01/2019 y CC-IN01-006-2019 del 19/07/2019 respectivamente
    - Preparación de documentación para las sesiones del Comité y sus respectivas actas: Acta #01-2019 del 08-03-2019, Acta #02-2019 del 29-03-2019, Acta #03-2019 del 25/06/2019, Acta #04-2019 del 14/08/2019, Acta #05-2019 del 25/09/2019, Acta #06-2019 del 09/10/2019, Acta #07-2019 del 12/11/2019 y Acta #08-2019 del 10/12/2019

**Desviaciones:**

## ACTIVIDAD PENDIENTE DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO 2019

En el periodo 2019 solo quedé pendiente de ejecutarse una actividad de capacitación sobre Actualización en materia de prevención de la Legitimación de Capitales, dirigida a Junta Directiva y a otros servidores, según la politica de capacitación vigente.

Al respecto, en el mes de noviembre 2019, se tenía la expectativa que las mismas fueran brindadas ad honorem según las gestiones que a la fecha se habían realizado; sin embargo, no se logró concretar, por lo que se inició con el proceso de contratación (2019CD-000178-0016400001), mismo que culminó el 05/12/2019; razón por la cual fue necesaria su reprogramación. Las mismas se estarán impartiendo el 09/01/2020 en el caso de la Jutna Directiva y el 15/01/2020 para el personal convocado mediante el oficio GG-ME-1295-2019 del 11/12/2019.

**Medidas:**

Actividades programadas para el 09/01/2020 y 15/01/2020.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Subprograma:** **01.07 Unidad de Riesgos** **99,00 %**

**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. 99 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.07.01.01 Porcentaje de ejecución del plan de trabajo | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 99 | 99 |

**Logros:**

Ejecución de las actividades de gestión para el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Unidad

| Área | Ejecutado | Esperado | Efectividad |
|---|---|---|---|
| Planeamiento | 100% | 100% | 100% |
| Gestión de riesgos financieros | 92% | 100% | 92% |
| Gestión de riesgos no financieros | 94% | 100% | 94% |
| Gestión de riegos de TI | 99% | 100% | 99% |
| Gestión administrativa | 100% | 100% | 100% |
| Comité de Riesgos | 100% | 100% | 100% |
| Otras actividades | 100% | 100% | 100% |
| **Total** | **99%** | **100%** | **99%** |

Se completaron la mayoría de las tareas programadas, incluyendo la presentación de informes, revisiones metodológicas, avances en proyectos de automatización, ejecución del proceso de gestión de riesgos no financieros, atención de normativa, atención de comités de apoyo con énfasis en el Comité de Riesgos y la gestión administrativa y operativa de la unidad.

**Desviaciones:**

Se reportan desviaciones según lo inicialmente planificado en las siguientes actividades:

1. **Proyecto automatización KRIs (actividad 1.2.3)**: A pesar de que el proyecto estaba previsto para finalizarse el 29 de noviembre del 2019; se presentaron inconvenientes técnicos derivados de requerimientos no previstos en la etapa inicial de planificación que hicieron necesario extender el plazo de ejecución. Al corte del periodo, se mantenían en ejecución las actividades de implementación en ambiente de pruebas por parte del proveedor.

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 que se concentraron esfuerzos en la revisión y modificación de la Metodología para la Administración y Valoración del Riesgos Institucional (VARI).

3. **Desarrollo de propuesta de Metodología para la gestión del riesgo reputacional (actividad 1.3.3.2**): no se concretó ninguna propuesta documental para la gestión de riesgo reputacional. No obstante, sí se realizaron seguimientos periódicos sobre exposiciones de este tipo de riesgo, mediante las definiciones que al respecto se tienen establecidas en la declaración del Apetito de Riesgo Institucional. Los resultados de esas gestiones se reportaron en los informes se seguimiento de riesgos.

4. **Revisión de informes (cuando aplica) de los planes de solución a vulnerabilidades presentes (actividad 1.4.4.5.5):** Se reportó un avance del 40%, esto por cuanto a partir del 09 de diciembre del 2019 el funcionario a cargo de esta actividad fue trasladado a otro puesto en el Departamento de Tecnologías de Información. Por tanto, no se dispuso de recurso humano para completar la tarea.

**Medidas:**
Las actividades no ejecutadas durante el periodo 2019, serán integradas al plan de trabajo correspondiente al periodo 2020.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.08 Unidad de Comunicaciones** | **100,00 %** |
| **Objetivo específico:** | 01.08.01 Dotar al BANHVI de una imagen pública positiva como institución que pretende resolver el problema habitacional de las familias en pobreza y de clase media del país. | 100 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.08.01.01 Lograr que el 75% de las Entidades Autorizadas califiquen satisfactoriamente la labor del BANHVI | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 75 | 88 | 100 |

**Logros:**

Meta asociada al PEI. Cumplimiento 117,30%

Para el 2019 el objetivo G-02 del Plan Estratégico 2016-2019 establece la meta de lograr que al menos un **75%** de las entidades autorizadas califiquen al Banhvi con 75% de satisfacción o más.

Para determinar el cumplimiento de esta meta se contrató la empresa Central American Outsourcing Services S.A. (Contratación Directa No. 2019CD-000132-0016400001) la cual aplicó una encuesta a 100 funcionarios de 25 entidades autorizadas del 14 de octubre y el 15 de noviembre de 2019.

Los resultados de esta medición establecen que el **88%** de las entidades valoradas (22 del total) califican la labor del Banhvi con 75% o más de satisfacción. Solamente 3 entidades (INVU, MUCAP y Fundación Costa Rica – Canadá) calificaron al Banhvi con una nota menor a 75%.

Con este resultado - un 117,30% de cumplimiento- el Banhvi mejora su imagen ante las Entidades en 16 puntos porcentuales con respecto al estudio aplicado en el 2018.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 01.08.01.02 Ejecutar el Plan de Comunicación 2019 | Ronald Espinoza Avila,Marianela Morales Ramirez | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

**Meta 1. Cumplimiento: 100%**

Se pautaron un total de **2294** cuñas de radio sobre el bono de vivienda, en programas y programación regular de 9 emisoras radiales y en las Emisoras culturales de Territorios Indígenas afiliadas al ICER con cuñas grabadas en cabécar, bribri, guaymí y gnöbe.

Se pautaron **32** spots de televisión en dos canales de televisión, uno nacional y otro regional

Se publicaron **4** banners institucionales, **4** publirreportajes y **3** videos sobre el Bono de vivienda en 3 medios digitales, dos nacionales y uno regional.

La campaña representó una inversión total de **₡53.873.931** y se llevó a cabo durante los meses de julio, agosto, setiembre y octubre del 2019

Del total de anuncios pautados se monitoreó el **80%,** del total contratado.

**Meta 2. Cumplimiento: 100%**.

Al igual que en el periodo anterior, se utilizó un formato de página Web para la presentación de la información, con el uso de recursos digitales tales como videos complementarios de la información.

Se contrató el diseño gráfico de la plantilla y la portada con una inversión total de $2.000. *Ver Memoria 2018 en Sitio Web*

**Meta 3. Cumplimiento: 98,5%**

Se atendieron 78 consultas de periodistas durante el 2019, lo que significó un aumento del 50% con respecto al número de consultas atendidas el periodo anterior. De las 78 consultas, 73 fueron sobre temas relacionados con el Fosuvi. Del total 76 fueron atendidas en el plazo establecido.

El 76% de estas consultas fueron atendidas exclusivamente por funcionarios de la UCO en sus funciones de vocería institucional.

**Meta 4. Cumplimiento: 100%**

Durante el 2019 se confeccionaron y remitieron a la Jefatura dos Informes semestrales con la valoración de las noticias difundidas en los medios de comunicación. Las notas de remisión de estos informes son las siguientes:

Nota UCO-ME-006-2019 del 11 de enero, 2019 Informe correspondiente al II Semestre del 2018.

Nota UCO-ME-089-2019 del 08 de setiembre, 2019 Informe correspondiente al I Semestre del 2019.

**Meta 5. Cumplimiento: 99,9%**

Durante el año se atendieron **3036** consultas provenientes del Sitio y **1170** consultas planteadas en las redes sociales, para un total de **4206** consultas, de las cuales, 4203 fueron contestadas en un plazo menor a tres días hábiles. El número de consultas recibidas en el año aumentaron un 31% con respecto al año anterior y alrededor del 80% son consultas sobre el Bono Familiar de Vivienda y la forma de acceder a él.

**Meta 6. Cumplimiento: 174,9%**

Durante el 2019 se realizaron **21 sesiones de capacitaciones**a **911** personas entre ellas: beneficiarios de proyectos habitacionales financiados por el Banhvi, miembros de grupos organizados o comunidades específicas que requieren información del BFV y funcionarios de Municipalidades. Los principales temas expuestos son: concepto de bono de vivienda, origen de los recursos, papel de los diversos actores que intervienen en el proceso de obtención del bono,

educación financiera, cuido y mantenimiento de la vivienda, organización comunal y normas de convivencia.
Mención especial merece la labor desarrollada para la capacitación de 205 funcionarios de las municipalidades de San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Zona Sur y Guanacaste.
En total se realizaron 7 sesiones de capacitación entre los meses de julio y diciembre, todas en coordinación con el Ministerio de Vivienda y con el objetivo adicional de brindar orientación sobre los lineamientos del MIVAH para la atención de familias afectadas por emergencias.

**Meta 7. Cumplimiento: 106%**
Durante el año se realizaron 85 publicaciones en las redes sociales Facebook, Twitter, YouTube, e Instagram sobre proyectos de vivienda financiadas con recursos del Banhvi. Adicionalmente se produjeron y publicaron campañas informativas sobre los requisitos y trámite del Bono de Vivienda, Educación Financiera, el Programa Integral de Financiamiento para familias de ingresos medios y la Misión, Visión y Valores del Banhvi.

**Meta 8. Cumplimiento: 137,5%**
Se confeccionaron y publicaron 55 comunicados de prensa a lo largo del año en temas de proyectos habitacionales, créditos FONAVI y rendición de cuentas.

**Meta 9. Cumplimiento: 100%**
Durante el 2019 se produjeron y publicaron **4 boletines Banhvinotas** durante los meses de abril, junio, setiembre y diciembre utilizando por primera vez un formato de página Web para la presentación de la información, con el uso de recursos digitales tales como videos complementarios de la información.
Se contrató el diseño gráfico de la plantilla y la portada con una inversión total de $700.
Adicionalmente se publicaron **07 boletines Mensaje** sobre los siguientes temas: Proyecto SAFG-CH, Impuesto al Valor Agregado (IVA), salud ocupacional, y resultado de evaluación del Incae del Sitio Web.

**Meta 10. Cumplimiento: 100%**
Durante el 2019 se confeccionaron y remitieron a la Gerencia General tres Informes cuatrimestrales de seguimiento a los proyectos de ley relacionados con el BANHVI, los cuales fueron expuestos en Junta Directiva. Las notas de remisión de estos informes son las siguientes:
Nota UCO-IN-20-004-2019 del 08 de enero, 2019 Informe correspondiente al III Cuatrimestre del 2018.
Nota UCO-IN-20-047-2019 del 16 de mayo, 2019 Informe correspondiente al I Cuatrimestre del 2019.
Nota UCO-IN-20-076-2019 del 13 de setiembre, 2019 Informe correspondiente al II Cuatrimestre del 2018.

**Desviaciones:**
No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**
En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **01.09 Depto. Tecnologías de Información** | **90,31 %** |
| **Objetivo específico:** | 01.09.01 Desarrollar las actividades para Garantizar la Prestación de los Servicios Actuales y la Continuidad Operativa Institucional | 90.3089 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.09.01.01 Porcentaje de Avance del Plan Táctico de TI | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 87.54 | 87.54 |

**Logros:**

1.2.1.a Estaciones de Trabajo y Varios (2018)
1.2.1.b Licenciamiento Teléfonos Digitales
1.2.1.b Licenciamiento Paquete Adobe
1.2.1.b Diadema para Teléfonos Digitales/Dep1
1.2.1.b.c Diadema para Teléfonos Digitales/Dep2
1.2.1.b.u Teléfonos Digitales con Diadema/Dep3
1.2.1.b.n Teléfonos Digitales con Diadema/Dep4
1.2.1.b.n Teléfonos Digitales con Diadema/Dep5
1.2.1.b.n Licencias de MS Project Standart/Dep1
1.2.1.b.ñ Licencias de MS Visio Estandar/Dep2
1.2.1.b.o Licencias de MS Visio Professional/Dep3
1.2.1.b.l Licenciamiento Base - Estación de Trabajo/Dep1
1.2.1.b.l Licenciamiento Base - Estación de Trabajo/Dep2
1.2.1.b.l Licenciamiento Base - Estación de Trabajo/Dep3
1.2.1.b.i Herramienta WEB Services para Servicios SINPE
1.2.1.b.s Servicios Telemáticos - Constulta Datos INTERDATA
1.2.1.b.q Migración versión - Formulario Socioeconómico
1.2.1.b.b Certificados Digitales
1.2.1.b.r 1.2.1.b.r Monitor de 21' (2018)
1.2.1.b.r Monitor de 21'
1.2.1.b.r Monitor de 24'
1.2.1.b.u Telefono Digital 8012(2018)
1.2.1.b,v Proyector Portatil (2018)
1.2.1.b.w Remplazo de Aire Acondicionado - Soporte (2018)
1.2.1.c.c OBSOLETA - DELL EqualLogic PS4100E - SN-02 (25-5223)
1.2.1.c.d NUEVO - Servidor Web Logic – CPA
1.2.1.c.f OBSOLETO - DELL POWEREDGE R620-srv-ovms-01 (25-5268)100,00
1.2.1.c.b OBSOLETO - DELL POWEREDGE R620-srv-ovms-02 (25-5269)
1.2.1.c.e Discos de almacenamiento para la SAN/
1.2.1.c.a Memoria para Servidores Cluster (RAM)
1.3.1.l Soporte Plataforma Operativa Microsoft (Contrato)
1.3.1.e Soporte Página Web Institucional
1.3.1.n Soporte Base de Datos Oracle
1.3.1.m Soporte Componentes de Redes (Contrato)
1.3.1.r Migración Oracle WebLogic Suite
1.3.1.h Herramienta DELPHO - Mantenimiento por Hora
1.3.1.d Configuración Plantilla - Intranet
1.3.1.b SmartCare 8X5XNBD Productos Cisco
1.3.1.k Nuevos Requerimientos - WIZDOM
1.3.1.j Soporte y Asistencia Sistema Recursos Humanos WIZDOM
1.3.1.e Plantilla Especial - Portal Web
1.3.1.a Garantía y Soporte Central Telefónica Alcatel

1.3.1.c Aire Acondicionado Data Mate 3 Ton
1.3.1.ñ GlobalLex/1.3.1.ñ GlobalLex
1.3.1.g FORTIGATE 100D
1.3.1.i UPS marca Powertech, Modelo TX de 10 kVA
1.3.1.p Mantenimiento y Mejoras - INFOSIG
1.3.1.b SmartCare 8X5XNBD Productos Cisco (2018)
1.4.1.l Oracle Internet Developer Suite
1.4.1.a Microsoft Office Professional Plus
1.4.1.l Oracle RDMS Estándar Edición (Procesador)
1.4.1.l Oracle RDMS Estándar Edición NUPS
1.4.1.l Soporte Oracle VM Premier Limited
1.4.1.l Oracle WebLogic Suite NUPS
1.4.1.l Oracle WebLogic Suite Un Procesador
1.4.1.a Microsoft SharePoint Server
1.4.1.a Microsoft SQL Server Standard Edition
1.4.1.a Microsoft Office Project Standard Edition
1.4.1.a Microsoft Office Visio Standard Edtition
1.4.1.c Licencias AutoCad
1.4.1.a Microsoft Windows Server CAL
1.4.1.e Orion Netflow Traffic Analyzer SL500/1
1.4.1.e Orion Network Performance Monitor SL700/2
1.4.1.e Orion Server & Application Monitor AL500/3
1.4.1.l Soporte Oracle VM Premier Limited
1.4.1.m Servicio en la Nube - SharePoint On Line
1.4.1.a Microsoft Office Visio Standard Edtition
1.4.1.i Sistema de Recuros Humanos (WIZDOM)
1.4.1.h Software Genexus X
1.4.1.n Herramienta DELPHOS
1.4.1.c Licencias AutoCad
1.4.1.a Microsoft Exchange Server Standard
1.4.1.l Oracle Internet Developer Suite
1.4.1.l Oracle RDMS Estándar Edición NUPS
1.4.1.f Herramienta Vision2020 Web
1.4.1.a Microsoft System Center VMM
1.4.1.a Microsoft Exchange Standard CAL
1.4.1.a Microsoft Office Professional Plus
1.4.1.a Microsoft Office Project Professional Edition
1.4.1.a Microsoft SQL Server Standard Edition
1.4.1.a Microsoft Windows 7 Professional
1.4.1.a Microsoft Windows Server Standard Edition
1.4.1.a Microsoft Windows Server Standard Edition
.4.1.k Software de AUDINET
1.4.1.g Sistema de Riesgos Operativos - GRS
1.4.1.j Software de IDEA
1.4.1.l Oracle Internet Developer Suite
1.4.1.b Quest Developer Suit For Oracle
1.4.1.b Quest Performance Advisories for Oracle
1.4.1.b Quest Performance Analysis for Oracle
1.4.1.b Quest QCO Spotlight on Oracle
1.4.1.b Quest Reporter
1.4.1.b Quest Toad Data Modeler
1.4.1.b Quest Toad for O
1.4.1.a Microsoft Windows Server Datacenter Edition
1.4.1.l Oracle Internet Developer Suite (2018)
1.4.1.o Symantec Multi-Tier Protection (2018)
1.4.1.a Renovación de Productos Microsoft (2018)
1.4.1.ñ Contingencia en Licenciamiento de software
1.5.1 Soporte y Mantenimiento a Sistemas por DTI

1.6.m Actividades de Capacitación
1.6.n Actividades Protocolarias y Sociales
1.6.c Herramientas e Insturmentos
1.6.a Impresión, Encuadernación y otros
1.6.l Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo
1.6.l Migración de información de LTO2 a LTO6
1.6.b Tintas, pinturas y Diluyentes
1.6.d DTI Repuestos y Accesorios
1.6.e DTI Útiles y materiales de oficina y Computo
1.6.f DTI Productos de papel, cartón e impresos
1.6.g DTI Utilies y Materiales de Limpieza
1.6.k Tiempo Extraordinario - Área Sistemas
1.6.j Tiempo Extraordinario - Área Soporte
1.6.h Equipo y mobiliario de oficina
1.7.a Centro de Procesamiento Alterno ADN Actual
1.7.b Centro de Procesamiento Alterno Nuevo
2.1.1.a.1 Implementación Proyecto Acuerdo SUGEF 14-17 (PROY-32)
2.1.1.d Actualización del Perfil Tecnológico
2.4.a Atención al Proceso de la 1er Auditoría Externa de TI 2019
2.4.b Atención al Proceso de la 2er Auditoría Externa de TI 2019
2.4.c Atención al Proceso de la 3er Auditoría Externa de TI 2019
2.4.d Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Interna
2.4.e Atención a las Recomendaciones de la Auditoría Externa
3.1.1.a Automatización de Procesos de Expediente Electrónico FASE I
3.1.2.b Licenciamiento de Software RSV
3.4.1 Servicio en la Nube - Office 365 E3
3.5.1 Actividades relacionados con el Objetivo Estratégico Uno PEI
3.5.2 Actividades relacionados con el Objetivo Estratégico Dos PEI
4.2.b Active Roles y Change Auditor

**Desviaciones:**

1.1.1.a,b Componentes de Red (Alta disponibilidad)
1.2.1.a.a,b Estaciones de Trabajo de Escritorio y Móbiles Móviles
1.2.1.b.d Escáner de Alta Velocidad/1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.a Brazos para Monitores
1.2.1.b.t Soporte y Mantenimiento - App Georreferencias
1.2.1.b.e,f,g, Estaciones de Trabajo de Escritorio y Móbiles
1.2.1.b.h Herramienta Cálculo y Estimación de indicadores de Riesgo
1.3.1.q Soporte al APP Mi Bono en Linea
1.3.1.s Migración del APP Mi Bono en Linea(2018)
1.3.2.c Control de Acceso Automático a Áreas Restringidas
1.4.1.d Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
1.4.1.o Symantec Multi-Tier Protection
1.4.1.g Sistema de Riesgos Operativos - NUEVO
2.1.1.b.1 Primera Auditoría Externa de TI Acuerdo SUGEF 14-17
3.1.2.a Herramienta para Control de Proyectos de Construcción LASERFICHE
3.1.2.b Licenciamiento de Software para el personal dedicado al RSV

3.2.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano
3.2.a Certificación Nuevas Conexiones de Red
4.1 Nueva Herramienta de Autenticación de Usuarios
4.2.a McAfee Vulnerability Manager

**Desviaciones de Costos en US Dólar:**
Las siguientes actividades tuvieron desviaciones de costo significativas al 31 de diciembre de 2019, a saber:

1.2.1.b.h Herramienta Cálculo y Estimación de indicadores de Riesgo
2.1.1.b.1 Primera Auditoría Externa de TI Acuerdo SUGEF 14-17
3.1.1.a Expediente Electrónico FASE II
4.2.a MacAfee Vulnerability Manager
1.1.1.a Componentes de Red (Switches)
1.1.1.b Switches capa 3 de 24 puertos y Alta disponibilidad
1.2.1.a.a,b,c Estaciones de Trabajo de Escritorio y Portátiles
3.2.b. Actualizar la Documentación de la Red y el Plano
3.1.2 Rediseño del Sistema de Vivienda
3.3.1 Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera (SAFG_CH)
4.3. Implementación de un SGSI
1.4.1.d. Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
3.1.1 Adquisición de Licencia MS SQL Server LASERFICHE
1.3.1.q Soporte al APP Mi Bono en Línea
1.3.1.s Migración del APP Mi Bono en Línea
1.3.1.t Configuración de Herramienta QGIS (Georeferencia) (2018)
1.3.2.b Mejoras urgentes a sistemas en producción
3.1.2 Licenciamiento de Software para el personal dedicado al RSV
2.1.1.c.1 Consultoría Implementación Gobierno de TI-COBIT 5
1.2.1.b.d Escáner de Alta Velocidad, 1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad y 1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.i Herramienta WEB Services para Servicios SINPE
1.2.1.c.d,f,b Cambio de Servidores CPA, srv-ovms-01 (25-5268) y srv-ovms-02 (25-5269)
1.2.1.c.a,e Discos de almacenamiento para la SAN y Memory/Servers

**Costos en US Dólar:**
Las siguientes actividades tuvieron desviaciones de costo significativas al 31 de diciembre de 2019, a saber:

1.3.1.b SmartCare 8X5XNBD Productos Cisco (2018,2019)
1.3.1.k Nuevos Requerimientos – WIZDOM
1.3.1.j Soporte y Asistencia Sistema Recursos Humanos WIZDOM
1.3.2.e Reemplazo de Equipo de Computo Dañado
1.3.2.a Soporte por demanda según incidente
1.3.2.d Reemplazo de Partes de Estaciones y Periféricos
1.4.1.g Sistema de Riesgos Operativos – NUEVO

**Medidas:**
1.1.1.a,b Componentes de Red (Alta disponibilidad)
1.2.1.a.a,b Estaciones de Trabajo de Escritorio y Móbiles
1.2.1.b.d Escáner de Alta Velocidad/1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.a Brazos para Monitores
1.2.1.b.t Soporte y Mantenimiento - App Georreferencias
1.2.1.b.e,f,g, Estaciones de Trabajo de Escritorio y Móbiles
1.2.1.b.h Herramienta Cálculo y Estimación de indicadores de Riesgos
1.3.1.q Soporte al APP Mi Bono en Linea
1.3.1.s Migración del APP Mi Bono en Linea(2018)
1.3.2.c Control de Acceso Automático a Áreas Restringidas No Aplica
1.4.1.d Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
1.4.1.o Symantec Multi-Tier Protection

1.4.1.g Sistema de Riesgos Operativos - NUEVO
2.1.1.b.1 Primera Auditoría Externa de TI Acuerdo SUGEF 14-17 - Trasladar la actividad para ser ejecutada en el 2020.
3.1.2.a Herramienta para Control de Proyectos de Construcción LASERFICHE
3.1.2.b Licenciamiento de Software para el personal dedicado al RSV
3.2.b Actualizar la documentación de la Red y el Plano
3.2.a Certificación Nuevas Conexiones de Red
4.1 Nueva Herramienta de Autenticación de Usuarios
4.2.a McAfee Vulnerability Manager

**Medidas Correctivas por Desviaciones de Costo**

1.2.1.b.h Herramienta Cálculo y Estimación de indicadores de Riesgo
2.1.1.b.1 Primera Auditoría Externa de TI Acuerdo SUGEF 14-17
3.1.1.a Expediente Electrónico FASE II
4.1.
4.2.a MacAfee Vulnerability Manager
1.1.1.a Componentes de Red (Switches)
1.1.1.b Switches capa 3 de 24 puertos y Alta disponibilidad
1.2.1.a.a,b,c Estaciones de Trabajo de Escritorio y Portátiles
3.2.b. Actualizar la Documentación de la Red y el Plano
3.1.2 Medidas Rediseño del Sistema de Vivienda
- Definir nuevo Alcance y Costo
- Realizar Estudio de Mercado
- Solicitar el Presupuesto requerido para iniciar la actividad
- Confeccionar Cartel
- Publicar Cartel
- Adjudicar Cartel
- Iniciar Implementación

3.3.1 Medidas Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera (SAFG_CH)
- Definir nuevo Alcance y Costo
- Realizar Estudio de Mercado
- Solicitar el Presupuesto 2020 requerido para iniciar la actividad
- Confeccionar Cartel
- Publicar Cartel
- Adjudicar Cartel
- Iniciar Implementación

4.3. Implementación de un SGSI
1.4.1.d. Herramienta Aranda de Mesa de Servicio
3.1.1 Adquisición de Licencia MS SQL Server LASERFICHE
1.3.1.q Soporte al APP Mi Bono en Línea

**Medidas Correctivas por Desviaciones de Costo**

1.3.1.s Migración del APP Mi Bono en Línea
1.3.1.t Configuración de Herramienta QGIS (Georeferencia) (2018)
1.3.2.b Mejoras urgentes a sistemas en producción
3.1.2 Licenciamiento de Software para el personal dedicado al RSV
2.1.1.c.1 Consultoría Implementación Gobierno de TI-COBIT 5
1.2.1.b.d Escáner de Alta Velocidad, 1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad y 1.2.1.b.j Impresora Laser Alta Capacidad
1.2.1.b.i Herramienta WEB Services para Servicios SINPE
1.2.1.c.d,f,b Cambio de Servidores CPA, srv-ovms-01 (25-5268) y
1.2.1.c.a,e Discos de almacenamiento para la SAN y Memory/Servers
1.3.1.b SmartCare 8X5XNBD Productos Cisco (2018,2019)
1.3.1.k Nuevos Requerimientos – WIZDOM
1.3.1.j Soporte y Asistencia Sistema Recursos Humanos WIZDOM

1.3.2.e Reemplazo de Equipo de Computo Dañado
1.3.2.a Soporte por demanda según incidente
1.3.2.d Reemplazo de Partes de Estaciones y Periféricos
1.4.1.g S Sistema de Riesgos Operativos – NUEVO

01.09.01.02 Encuestas a Usuarios Internos y Entidades Autorizadas (Anual) Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 85 | 85 | 100 | |

**Logros:**

**1. Resumen de los Logros Obtenidos en las Encuestas de Satisfacción aplicadas.**

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 2016-2019 (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.
- Encuesta para la Valoración de los Servicios de TI por parte de los funcionarios de las Entidades Autorizadas.

**2. Aplicación de Encuestas**

Como una medida estratégica se determinó desde el año 2016, aplicar una encuesta de satisfacción 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 2019.

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 3 semanas (15 días hábiles). Sin embargo, solamente un 47% de los funcionarios completaron el instrumento de medición, es decir 65 de los 136funcionarios 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.

| C | Criterio | Valoración | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | Disponibilidad | 80% | 91% | 80% | 90% |
| 2 | Capacidad/Desempeño | 75% | 87% | 75% | 86% |
| 3 | Continuidad de Servicio de TI | 82% | 77% | 82% | 86% |
| 4 | Seguridad | 91% | 91% | 91% | 92% |
| 5 | Satisfacción | 68% | 79% | 68% | 80% |
| | **Resultado** | **79%** | **83%** | **79%** | **85%** |

## 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 tres semanas (15 días hábiles). Cabe mencionar que participaron 17 funcionarios de 11 Entidades Autorizadas (INVU, FUND CR-CANADA, COOPEANDE N°1, COOPESERVIDORES, COOPEUNA, COOPEALIANZA, BAC SAN JOSE, COOPENAE, COOCIQUE, COOPESPARTA, GRUPO MUTUAL ALAJUELA), lo que representa un 47% (11 de 23) de participación a nivel de entidades.

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

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

## 3.3 Valoración General de los Servicios de TI

La totalidad de la población encuestada en este periodo corresponde a de 82 personas, de las cuales, 65 son funcionarios BANHVI y 17 son funcionarios de Entidades Autorizadas. De manera proporcional, se tiene que la valoración realizada por los funcionarios del BANHVI representa un 79%, mientras que la valoración de los funcionarios de EA representa un 21% del total, situación que se puede observar en el siguiente gráfico:

Los resultados de la **Valoración** de los servicios de TI para el periodo 2019, 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:

| | Calificación |
|---|---|

| C | Criterio | Calificación | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2018 | 2017 | 2019 |
| 1 | Disponibilidad | 79% | 90% | 88% | 88% |
| 2 | Capacidad/Desempeño | 75% | 86% | 86% | 86% |
| 3 | Continuidad de Servicio de TI | 77% | 68% | 83% | 83% |
| 4 | Seguridad | 88% | 88% | 91% | 91% |
| 5 | Satisfacción | 68% | 77% | 79% | 79% |
| | Resultado Final | **77%** | **81%** | **85%** | **85%** |

## 4.Valoración de los Servicios de TI respecto del cumplimiento de metas establecidas en el PEI 2016-2019

Acorde con lo indicado en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019, 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[1]:

| 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% | **77%** |
| | | 2017 | 80% | **81%** |
| | | 2018 | 82% | **85%** |
| | | 2019 | 85% | **85%** |

Como se detalla en el cuadro anterior, para cada uno de los años la meta establecida fue cumplida por el Departamento de TI. No obstante, según se desprende de los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, el resultado del periodo anterior se mantiene en 85%.

Es importante destacar que la población participante ha ido disminuyendo con el paso del tiempo, siendo que cuando se aplicó la encuesta de forma física la participación de los funcionarios BANHVI fue mayor que cuando se realizó de forma digital.

En el caso de las Entidades Autorizadas, los dos primeros años, la encuesta se aplicó a los funcionarios que asisten a las reuniones de calidad que realiza la Dirección FOSUVI, que no corresponden a nuestra población meta, ya que no son los mismos funcionarios que utilizan el módulo de Entidades del Sistema de Vivienda, por lo que su opinión podría haber ocasionado resultados no confiables (sesgo).

| Resumen de población encuestada 2016-2019 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Formato | Funcionarios BANHVI | Funcionarios EA | Población encuestada | Resultado |
| **2016** | Físico | 115 (88%) | 15 (22%) | 130 | 77% |
| **2017** | Físico | 105 (86%) | 17 (14%) | 122 | 81% |
| **2018** | Digital | 69 (66%) | 36 (34%) | 105 | 85% |
| **2019** | Digital | 65 (79%) | 17 (21%) | 82 | 85% |

[1] Extraído del PEI 2016-2019 de la Tabla 16 Metas para los objetivos de capacidad organizacional

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

**Oportunidades de mejora identificadas por los encuestados (Medidas Correctivas)**

Para las encuestas aplicadas, se incluyó una pregunta "abierta", con el objetivo de solicitar a los encuestados sus comentarios respecto de opciones de mejora que según su criterio personal, debe aplicar el DTI para que los servicios de TI cumplan de mejor manera con sus expectativas. De los 82 encuestados, 55 personas utilizaron ese espacio para expresar sus recomendaciones, según se demuestra en la gráfica adjunta:

Mejorar tiempo de solución a la atención de requerimientos de servicio en general

- Mejor tiempo de respuesta de los sistemas y mejoramiento en las facilidades que ofrecen
- Mejorar actitud del Personal del DTI hacia los Usuarios
- Atención al requerimiento de Servicio a modificaciones de sistema de información más rápido (lento)
- Mayor compromiso con el Usuario
- Accesibilidad a los funcionarios del DTI a consultar
- Agilizar la toma de decisión en la asignación de prioridades en los RS por parte CTI y otros
- Falta de retroalimentación de la mesa de servicio en el estado del requerimiento
- Office 365 ha puesto más lento el acceso a los archivos

**2. Propuesta de acciones de mejora**

Una vez conocidas y valoradas las oportunidades de mejora planteadas por los encuestados, a continuación, se presenta una propuesta de las acciones requeridas para atender de forma oportuna las principales recomendaciones planteadas en las encuestas, a saber:

| Acción | Finaliza | Indicador |
|---|---|---|
| Solicitar a la Dirección Administrativa que agilice el trámite para que se realice la Capacitación externa para mejorar la atención al cliente (Servicio al Cliente).<br>Nota: La capacitación fue solicitada a la Dirección Administrativa desde el 16 de enero del 2017, en nota DTI-ME-0010-2017, no obstante todavía se está a la espera del trámite de contratación requerida.<br>**Responsable: Gerencia General** | 1er Semestre 2020 | Capacitación realizada |
| Analizar si es necesario de más recursos en lo que se refiere a la contratación externa para el mantenimiento de sistemas de información mediante el Proceso de PRE-CALIFICACION aprobado por la Gerencia General. Esto, con el objetivo de reducir los tiempos en el proceso de mantenimiento de sistemas de información del Banco que se encuentran pendientes.<br>**Responsable: Coordinador Área de Sistemas.** | 1er Semestre 2020 | Contratación ejecutada |
| Establecer un sistema de capacitaciones a las Entidades Autorizadas donde se les informe y mejore el uso del Módulo de Entidades Autorizadas.<br>**Responsable: Dirección FOSUVI.** | Todo el año | Capacitación impartida a las EA |
| Establecer una capacitación anual enfocada en el uso de la mesa de servicio, correo electrónico y el sistema documental que utilizan los usuarios del BANHVI como soporte de las tareas diarias.<br>**Responsable: Coordinador Área de Soporte Técnico.** | 2do semestre 2020 | Capacitación realizada |
| Analizar si las razones por las cuales los usuarios están teniendo problemas con la velocidad de acceso a Office 365 y darle una solución.<br>**Responsables: Coordinador Área de Sistemas y Coordinador Área de Soporte Técnico.** | 2do semestre 2020 | Opciones de Mejora |

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 01.09.02 Garantizar una Mejora Continua en la Capacidad del Negocio a Través de los Servicios de TI — 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 01.09.02.02 Ejecución de los Planes de Mitigación del Riesgo Operativo del DTI definidos para el año en ejercicio (Anual) | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 90 | 100 | 100 |

**Logros:**

Los Planes definidos para el 2019 definidos para el DTI fueron finalizados en el primer semestre del 2019, acorde con el siguiente resumen:

**De:** Araya Chavarría José Fabio <josaraya@banhvi.fi.cr>
**Enviado el:** viernes, 27 de diciembre de 2019 10:23
**Para:** Méndez Contreras Marco Tulio <marmendez@banhvi.fi.cr>
**Asunto:** Planes de Acción

Buenos días

En estos momentos el DTI no tiene planes de mitigación pendientes.
Los planes 217 y 266 fueron finalizados en el primer semestre 2019.

| CODIGO | PLAN_MITIGACION | CONTRIBUCION_MITIGACION | JERARQUIA | FECHA_INICIO | FECHA_CUMPL. |
|---|---|---|---|---|---|
| 217 | 217 - Contemplar en el plan de continuidad de servicios de TI los tiempos máximos tolerables definidos por la institución. | T | 14 - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN | 10/11/2016 | 30/04/2019 |
| 266 | 266 - Cooordinar la disponibilidad de personal para la realización de suplencias del recurso humano -usuario experto que participará en el proyecto de Rediseño del Sistema de Vivienda. | T | 14 - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN | 29/06/2018 | 30/04/2019 |

Muchas Gracias
Saludos Cordiales

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

## Programa: 02. Programa Administración de Operaciones — 95,62 %

## Subprograma: 02.01 Dirección FOSUVI — 99,47 %

**Objetivo específico:** 02.01.01 Procurar la eficiente asignación de los recursos destinados para el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda por segmento — 99.2561 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida | |
|---|---|---|---|
| 02.01.01.01 Pago de Bonos Familiares de Vivienda | Martha Camacho Murillo,Walter Bolaños Rojas | Unidades | U |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 11705 | 12844 | 100 |

**Logros:**

Resultado constante durante todo el año.

El cumplimiento de esta meta se debe en parte a la cantidad de bonos pagados que fueron comprometidos en el 2018 y que quedaron emitidos pendientes de formalizar al cierre del año anterior, tal como se había estimado, aunado a una excelente ejecución del presupuesto, donde se ha colocado el 100% de los recursos FODESAF.

En el 2019 se pagaron 2.907 bonos ordinarios de compromisos 2018 y 7.292 bonos emitidos en el 2019, así como 1.234 bonos Artículo 59 correspondientes a Compromisos 2018 y 1.411 bonos del 2019.

| Año | Ordinarios | Artículo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 2.907 | 1.234 | 4.141 |
| 2019 | 7.292 | 1.411 | 8.703 |
| Total | 10.199 | 2.645 | 12.844 |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

Excelente resultado durante el2019; no obstante, se mantiene el seguimiento de este indicador en los informesmensuales de Análisis de Gestión del FOSUVI, así como en las reuniones del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.Excelente resultado durante el 2019 y se mantiene el seguimiento de este indicador en los informes mensuales de Análisis de Gestión del FOSUVI, así como en las reuniones del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.

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

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 347 | 496 | 100 | |

**Logros:**

Buen desempeño en la ejecución anual, principalmente impulsado por la cantidad de bonos pagados que quedaron emitidos pendientes de formalizar al cierre del 2018, así como por el importante aporte de los bonos tramitados con recursos de este año (72% de los casos pagados).

En el primer semestre del 2019 se pagaron 140 bonos ordinarios de compromisos 2018 y 356 bonos emitidos en el 2019, no se tramitaron bonos Artículo 59 con crédito.

| Año | Ordinarios | Artículo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 140 | 0 | 140 |
| 2019 | 356 | 0 | 356 |
| Total | 496 | 0 | 496 |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

Para el 2020 se mantendrá el seguimiento de este indicador en los informes mensuales de análisis de gestión del FOSUVI, así como en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.

02.01.01.03 Otorgar bonos en el programa RAMT Unidades U

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 981 | 1188 | 100 | |

**Logros:**

Acorde con lo esperado, debido principalmente al aporte de los bonos pagados que corresponden a casos quefueron comprometidos en el 2018 y que quedaron emitidos pendientes deformalizar (31% del total de bonos pagados).

En el 2019 se pagaron 370 bonos ordinarios de compromisos 2018 y 815 bonos emitidos en el 2019, así como 3 bonos Artículo 59 correspondiente a Compromisos 2018. Al cierre del 2019 quedaron 510 bonos emitidos pendientes de pagar.

| Año | Ordinarios | Artículo 59 | Total |
|---|---|---|---|
| 2018 | 370 | 3 | 373 |
| 2019 | 815 | 0 | 815 |
| Total | 1.185 | 3 | 1.188 |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

Para el próximo año se mantendrá el seguimiento de este indicador en los informes mensuales de análisis de gestión del FOSUVI, así como en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.

02.01.01.04 Desembolsos presupuestarios Colones ¢

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 1.37338e+011 | 1.30186e+011 | 94.7928 | |

**Logros:**

Buen desempeño de este indicador al cierre del año. Se logró ejecutar el 94.8% del presupuesto. No obstante, se debe tomar en consideración que el presupuesto incluye ¢1.845,86 millones de Impuesto Solidarios que no ingresaron en el 2019, con lo cual la ejecución subiría a 96.1%. El monto de ¢130,186.38 millones girado en el 2019 supera en 19.1% la ejecución del año 2018 (¢109,281.96 millones) y en 8.2 Puntos Porcentuales la ejecución del 2018 (86.6%).

En el 2019 se desembolsaron recursos de Bono Ordinario, Bono Artículo 59 u Bono Colectivo por ¢73.286, ¢55.875 y ¢1.025 millones respectivamente. Adicionalmente se desembolsaron ¢938.845,25 que se giraron a la Juta de Protección Social por concepto de saldo por liquidar del convenio firmado con esa institución.

| Modalidad | Presupuesto 2019 | Ejecución al 31/12/2019 |
|---|---|---|
| Bonos Ordinarios | 75 565 789 445,99 | 73 286 134 146,57 |
| Artículo 59 | 59 688 322 846,67 | 55 874 789 647,99 |
| Bono Colectivo | 2 082 793 249,68 | 1 024 517 776,69 |
| Sub-Total | 137 336 905 542,34 | 130 185 441 571,25 |
| Junta de Protección Social | 1 000 000,00 | 938 845,25 |
| TOTAL | **137 337 905 542,34** | **130 186 380 416,50** |

**Desviaciones:**

Quedó un saldo por ejecutar sobre la base de Efectivo de ¢7.151,5 millones, lo cual representa un 5.2% del presupuesto anual. Este monto se considera esperable debido a que se debe trabajar con un respaldo sobre la base de efectivo, ya que los desembolsos a las Entidades son difíciles de estimar y se debe trabajar con cierta holgura porque el último Presupuesto Extraordinario se puede enviar a la Contraloría General de la República a más tardar el 30 de setiembre de cada año.

**Medidas:**

No obstante el buen resultado de la meta durante el año, se mantiene el seguimiento de este indicador en los informes de Análisis de Gestión del FOSUVI mensuales, así como en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas, para tratar de acelerar los procesos de formalización de los bonos emitidos pendientes de pagar y de los avances de obras de los proyectos Art. 59 u Bono Colectivo para agilizar los desembolsos correspondientes.

02.01.01.05 Comprometer sobre la base de emisión el total de ingresos al FOSUVI asignado para el trámite de Bonos Ordinarios — Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Se logró mantener el buen desempeño de este indicador con respecto a los ingresos del año, llegándose a comprometer ¢69,452.3 millones en la modalidad de Bono Ordinario. Esta ejecución representa un incremento de 3.3% de la ejecución obtenida en el año anterior, pasando de ¢67.244 millones en el 2018 a ¢69.452 millones en el 2019.

| Entidad Autorizada | TOTAL 2019 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Presup. | Ejecución | Saldo | % Ejec. |
| Mutual Cartago | 20.027,1 | 20.027,1 | 0,0 | 100,0% |
| Grupo Mutual | 13.994,6 | 13.994,6 | 0,0 | 100,0% |
| INVU | 392,3 | 392,4 | 0,0 | 100,0% |
| Banco Popular | 159,9 | 159,9 | 0,0 | 100,0% |
| B.N.C.R. | 37,3 | 37,3 | 0,0 | 100,0% |
| B.C.R. | 1.392,6 | 1.392,6 | 0,0 | 100,0% |
| Coocique R.L. | 5.517,7 | 5.517,7 | 0,0 | 100,0% |
| Fund. C.R.Canadá | 4.506,2 | 4.506,2 | 0,0 | 100,0% |
| Coopenae R.L. | 4.643,9 | 4.643,9 | 0,0 | 100,0% |
| Coopealianza R.L. | 5.622,9 | 5.622,9 | 0,0 | 100,0% |
| Coopeservidores R. | 3.516,5 | 3.516,5 | 0,0 | 100,0% |
| BAC SAN JOSE | 1.416,2 | 1.416,2 | 0,0 | 100,0% |
| Coope-San Marcos | 157,4 | 157,4 | 0,0 | 100,0% |
| Coope-Ande R.L. | 1.757,7 | 1.757,7 | 0,0 | 100,0% |
| Coope-Una R.L. | 3.817,7 | 3.817,7 | 0,0 | 100,0% |
| COOPECAJA | 1.050,0 | 1.050,0 | 0,0 | 100,0% |
| COOPEESPARTA | 200,0 | 200,0 | 0,0 | 100,0% |
| CREDECOOP | 100,0 | 100,0 | 0,0 | 100,0% |
| ASECCSS | 6,3 | 3,9 | 2,3 | 62,4% |
| ASEDEMASA | 780,4 | 780,4 | 0,0 | 100,0% |
| ASEMINA | 263,4 | 263,4 | 0,0 | 100,0% |
| ASEPANDUIT | 94,5 | 94,5 | 0,0 | 100,0% |
| ub-total Bono Ordinar | 69.454,6 | 69.452,3 | 2,3 | 100,00% |

**Desviaciones:**

No aplica para este indicador.

**Medidas:**

Con el fin de reforzar el excelente resultado del 2019, se mantendrá el seguimiento de este indicador en los informes mensuales de análisis de gestión del FOSUVI, así como en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizadas.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 02.01.02 Fortalecer proceso de asignación de los recursos de proyectos habitacionales para beneficio de las familias de más escasos recursos. 99.92 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.01.02.01 Comprometer sobre la base de emisión los recursos del FODESAF asignados para el trámite de proyectos del Artículo 59 | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 99.92 | 99.92 |

**Logros:**

En el 2019 se aprobaron proyectos y casos individuales Artículo 59 por ¢46.508 millones, monto que representa un incremento del 28.3% con respecto a los recursos aprobados en el 2018 (¢36.251 millones). La mayor parte de los recursos aprobados corresponden a 1098 casos individuales de Artículo 59 por ¢16.677 millones y proyectos grandes como Santa Luisa II, Loma Linda, Las Palmas, Don Sergio , La Arboleda, Valladolid, Costa Verde y Torres de la Montaña por ¢5.351, ¢2.409, ¢2.371, ¢2.347, ¢2.133, ¢1.567, ¢1.698 y ¢1.319 millones respectivamente, así como 328 casos indígenas por ¢3.752 millones.

| Entidad Autorizada | TOTAL 2019 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Presup, | Ejecución | Saldo | Porcentaje |
| Mutual Cartago | 4.424 | 4.417 | 7 | 99,8% |
| Grupo Mutual | 18.154 | 18.140 | 14 | 99,9% |
| INVU | 2.056 | 2.056 | 0 | 100,0% |
| Banco Popular | 138 | 138 | 0 | 100,0% |
| B.C.R. | 674 | 673 | 0 | 99,9% |
| Coocique R.L. | 2.605 | 2.605 | 0 | 100,0% |
| Fund. C.R.Canadá | 8.325 | 8.325 | 0 | 100,0% |
| Coopenae R.L. | 6.831 | 6.815 | 16 | 99,8% |
| Coopealianza R.L. | 2.762 | 2.762 | 0 | 100,0% |
| Coopeservidores R. | 44 | 44 | 0 | 100,0% |
| BAC SAN JOSE | 133 | 133 | 0 | 100,0% |
| Coope-Ande R.L. | 95 | 95 | 0 | 100,0% |
| Coope-Una R.L. | 164 | 164 | 0 | 100,0% |
| ASEDEMASA | 141 | 141 | 0 | 100,0% |
| Sub-total Arículo 59 | 46.545 | 46.508,2 | 37 | 99,9% |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

Se mantiene el seguimiento de este indicador en los informes mensuales de análisis de gestión del FOSUVI, así como en las reuniones mensuales del Comité de Calidad con las Entidades Autorizada y con el Departamento Técnico para dar seguimiento a los proyectos en trámite y con el Departamento de Análisis y Control para el seguimiento a los casos individuales de Artículo 59.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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. 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.01.03.01 Comprometer los recursos asignados al otorgamiento de Bono Colectivo | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Meta establecida para el Cuarto Trimestre del 2019. En el caso de recursos nuevos 2019 no se presupuestaron ni ingresaron recursos, solamente se contaba con Recursos Acumulados de periodos anteriores por ¢966,49 millones, los cuales se asignaron de la siguiente forma:

| Disponibilidad Bono Colectivo | | Periodos anteriores 2016 | Compromiso 2018 | Tot |
|---|---|---|---|---|
| **ASIGNACIÓN NETA 2019** | **ENTIDAD** | **657,63** | **308,86** | **966** |
| Financiamiento adicional Barrio Goly | FVR-CR | | 3,35 | |
| Parque Acosta Activa (Perfil) Disponibilidad 2018, se aprueba hasta en el 2019 | Invu | | 0,00 | |
| Financiamiento adicional Bono Colectivo Juanito Mora II | FVR-CR | | 77,31 | |
| Financiamiento adicional Riojalandia | FVR-CR | | 7,47 | |
| Financiamiento adicional El Rodeo | FVR-CR | | 14,20 | |
| Financiamiento adicional PTAR, Las Brisas II | FVR-CR | | 28,53 | |
| Financiamiento adicional Barrio Goly | FVR-CR | | 62,07 | |
| Financiamiento adicional PTAR, Las Brisas II | FVR-CR | | 1,74 | |
| Financiamiento adicional Proyecto El Rodeo | FVR-CR | | 17,85 | |
| Financiamiento adicional Proyecto Riojalandia | FVR-CR | | 52,35 | |
| Reserva para cubrir diferencia del Proyecto Corrales de Bambu, recursos disminuido para antender el Proyecto Planta de tratamiento de Limón 2000 | FVR-CR | 657,63 | | |
| Reserva para cubrir diferencia del Proyecto Corrales de Bambu, recursos disminuido para antender el Proyecto Planta de tratamiento de Limón 2000 | FVR-CR | | 43,99 | |
| **Subtotal proyectos** | | **657,63** | **308,86** | **966** |

**Desviaciones:**

No aplica para este indicador.

**Medidas:**

No ingresaron recursos nuevos para el 2019. El Ministerio de Vivienda está realizando gestiones para obtener partidas para el año 2020.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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. 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.01.04.01 Encuesta de satisfacción de los Beneficiarios Finales | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 95 | 95.4 | 100 |

**Logros:**

Se realizó el trabajo de campo por parte de la empresa consultora, así como el registro, análisis y reportes de la información capturada, obteniéndose finalmente un resulta de 95.4% en el grado de satisfacción general con respecto al proceso de trámite, construcción y obtención de la vivienda correspondiente.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **02.02 Depto. Analisis y Control** | **87,41 %** |
| **Objetivo específico:** | 02.02.01 Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente para trámite de bonos de art.59 | 86.7176 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.02.01.01 Cantidad de bonos individuales Art. 59 aprobados en el plazo establecido | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 85 | 73.71 | 86.7176 |

**Logros:**

En el 2019 se aprobaron 544 casos que ingresaron en este año, de los cuales 401 se aprobaron en el plazo máximo establecido de 49 o menos días desde la fecha de recepción en el Banco.

**Desviaciones:**

De acuerdo con la meta planteada para el 2019 se produjo una desviación de 11.3%, lo cual representa que alrededor de 61 casos de los aprobados debieron ser tramitados con mayor celeridad; no obstante, se debe tomar en consideración que a tres de los colaboradores contratados por servicios especiales y que dedicaban parte del tiempo a la revisión de casos individuales de Artículo 59, se les acabó el contrato y estuvieron fuera de la institución alrededor de cuatro meses, además de que algunas entidades se les acabó el presupuesto por lo que los casos ya revisados no pudieron ser presentados a Junta Directiva para su aprobación.

**Medidas:**

Se recontrató a partir de noviembre 2019 por servicios especiales a tres colaboradores para dar apoyo en la revisión de expedientes, incluidos los de casos individuales Artículo 59. Adicionalmente, se mantiene la práctica de dedicar un día por semana a la revisión y elaboración de informes de casos individuales Art. 59. Con estas dos medidas se espera cumplir con la meta de aprobación en 49 o menos días desde la fecha de recepción en el Banco.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Objetivo específico:** 02.02.02 Aumentar el índice de la eficiencia para mejorar los re-procesos, tiempos de formalización y canalización de recursos, con el fin de tener procesos más eficientes y oportunos — 87.7769 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.02.02.01 Calificación de los indicadores de eficiencia de las Entidades Autorizadas | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 77.3 | 77.3 |

**Logros:**

Diecisiete Entidades Autorizadas tienen indicador de Eficiencia igual o mayor a 75, lo cual representa un incremento de 13,3% con respecto al primer semestre del año, momento en el que quince entidades habían alcanzado el índice de 75 o más. L entidad con mayor índice es ASECCSS con 94, seguido de CoopeMep, Banco Nacional y Coocique según se detalla en el siguiente cuadro:

Indicadores de Eficiencia Obtenidos por las Entidades Autorizadas en la Tramitación del BFV y en la Administración de los Recursos
Del 01/10/2018 al 30/09/2019

| Entidad Autorizada | Revisión de Expedientes (30 puntos) | Envio de Casos para Emisión (15 puntos) | Presentación Casos a Cobro (30 puntos) | Giro de Recursos a las Familias (40 puntos) | Puntaje Obtenido |
|---|---|---|---|---|---|
| MUTUAL CARTAGO | 25,18 | 15,00 | 18,00 | 32,00 | 75,2 |
| INVU | 23,14 | 15,00 | 15,00 | 36,00 | 74,1 |
| BANCO POPULAR Y DESARROLLO | 24,08 | 15,00 | 15,00 | 32,00 | 71,1 |
| BANCO NACIONAL | 30,00 | 15,00 | 15,00 | 40,00 | 85,0 |
| BANCO DE COSTA RICA | 21,81 | 15,00 | 15,00 | 26,80 | 63,6 |
| COOCIQUE R.L. | 27,98 | 15,00 | 21,00 | 36,00 | 85,0 |
| FUNDP/LA VIV.CR.CANADA | 23,47 | 15,00 | 18,00 | 36,00 | 77,5 |
| COOPENAE R.L. | 27,01 | 15,00 | 15,00 | 36,00 | 78,0 |
| COOPEALIANZA R.L. | 24,06 | 15,00 | 15,00 | 36,00 | 75,1 |
| COOPESERVIDORES R.L. | 25,63 | 15,00 | 15,00 | 32,00 | 72,6 |
| COOPESANMARCOS R.L. | 18,41 | 15,00 | 21,00 | 36,00 | 75,4 |
| GRUPO MUTUAL ALAJUELA - LA VIVIENDA | 23,88 | 15,00 | 21,00 | 36,00 | 80,9 |
| BAC SAN JOSE | 25,35 | 15,00 | 15,00 | 36,00 | 76,4 |
| COOPEANDE NO 1 R.L. | 24,63 | 15,00 | 18,00 | 40,00 | 82,6 |
| COOPEUNA R.L. | 23,35 | 15,00 | 21,00 | 32,00 | 76,3 |
| COOPECAJA | 24,50 | 15,00 | 18,00 | 40,00 | 82,5 |
| COOPEMEP R.L. | 30,00 | 15,00 | 18,00 | 40,00 | 88,0 |
| ASEDEMASA | 19,87 | 15,00 | 15,00 | 32,00 | 66,9 |
| ASECCSS | 30,00 | 15,00 | 24,00 | 40,00 | 94,0 |
| ASEMINA | 21,28 | 15,00 | 15,00 | 40,00 | 76,3 |
| CREDECOOP R.L. | 25,91 | 15,00 | 18,00 | 36,00 | 79,9 |
| COOPESPARTA R.L. | 18,40 | 15,00 | 21,00 | 36,00 | 75,4 |

**Desviaciones:**

De acuerdo con la meta anual, faltaron 5 entidades de llegar a un indicador igual o mayor a 75. De las cinco entidades que no lograron ese índice, tres tienen índice de eficiencia superior a 70 y dos tienen índices de 66.9 y 63.6

**Medidas:**

Se incorpora este tema como partedel análisis en el Comité de Calidad para presentar la ejecucióntrimestralmente, haciendo hincapié en que este factor de eficiencia esconsiderado como uno de los elementos más importantes en la distribución delpresupuesto anual para el trámite de bonos.

02.02.02.02 Capacitar a las entidades autorizadas en referencia a las anomalías de mayor ocurrencia en la revisión de expedientes — Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 90 | 100 | 100 | |

**Logros:**

Las entidades ya fueron capacitas con respecto a los requisitos del trámite tanto de bonos ordinarios como de Artículo 59, se explicó en el Comité de Calidad en qué consistía el Informe de Anomalías y se puso en práctica el envío mensual del informe por analista. En esta materia ya la capacitación fue dada por el Banco y se actualizaron las guías de requisitos; ahora corresponde a las Entidades realizar el control interno y capacitar a los funcionarios en las áreas que presentan mayor incidencia. Por parte de FOSUVI queda dar seguimiento a partir del segundo semestre para determinar la mejora y el progreso de los analistas, para determinar la eventual necesidad de realizar capacitaciones en determinadas áreas para alguna(s) entidad(es).

Se concluyó con el proceso de prueba del informe de anomalías por Entidad y por Analista. En Febrero 2019 se envió a todas las entidades el informe correspondiente a los expedientes revisados en el último trimestre del 2018, para su análisis, seguimiento e incorporación de acciones de mejora y corrección. Partir de Marzo 2019 se remite mensualmente el informe a las Entidades, el último informe correspondiente a Diciembre 2019 se envió mediante oficio DF-OF-0001-2020 del 06/01/2020.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidieran el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

Inicialmente se había planteado enviar el informe trimestralmente; sinembargo, se tomó la decisión de remitirlo mensualmente para que las jefaturasde las Entidades tengan herramientas más actualizadas que les permitancapacitar a sus analistas en los aspectos más puntuales en que están fallandoindividualmente, con lo cual se espera disminuir el porcentaje de rechazo deexpedientes y en consecuencia disminuir la cantidad de reprocesos.Inicialmente se había planteado enviar el informe trimestralmente; sin embargo, se tomó la decisión de remitirlo mensualmente para que las jefaturas de las Entidades tengan herramientas más actualizadas que les permitan capacitar a sus analistas en los aspectos más puntuales en que están fallando individualmente, con lo cual se espera disminuir el porcentaje de rechazo de expedientes y en consecuencia disminuir la cantidad de reprocesos.

02.02.02.03 Mejorar el porcentaje de aprobación de expedientes de las entidades autorizadas — Unidades — U

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 2 | 4.02 | 100 | |

**Logros:**

En el 2019 se aprobaron 11,364 casos de los 13,119 expedientes de bono ordinario presentados a revisión, lo cual representa un 86.62% de expedientes aprobados, equivalente a incrementar en 4.02 Puntos Porcentuales la cantidad de expedientes aprobados con respecto a la línea base para el periodo 2019 (2018 = 82.6%).

| NOM_ENTIDAD | POBLACION | MUESTRA | MUESTRA BUENOS | MUESTRA MALOS | REINGRESOS | REINGRESOS BUENOS | REINGRESOS MALOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRESTAMO | 3772 | 2047 | 1594 | 453 | 517 | 411 | 106 |
| INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO | 52 | 52 | 43 | 9 | 10 | 10 | 0 |
| BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL | 37 | 37 | 32 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| BANCO NACIONAL DE COSTA RICA | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BANCO DE COSTA RICA | 212 | 182 | 144 | 38 | 42 | 35 | 7 |
| COOCIQUE (CONCOOCIQUE R.L.) | 712 | 473 | 429 | 44 | 44 | 40 | 4 |
| FUND.P/LA VIV.C.R.CANADA | 721 | 468 | 356 | 112 | 137 | 108 | 29 |
| COOPENAE R. L. | 597 | 342 | 298 | 44 | 45 | 43 | 2 |
| COOPEALIANZA R.L. | 735 | 511 | 423 | 88 | 156 | 111 | 45 |
| COOPESERVIDORES R.L. | 640 | 434 | 360 | 74 | 103 | 84 | 19 |
| COOPE SAN MARCOS R.L. | 26 | 26 | 12 | 14 | 16 | 13 | 3 |
| GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRESTAMO | 2363 | 1412 | 1167 | 245 | 356 | 270 | 86 |
| BAC SAN JOSE | 182 | 163 | 139 | 24 | 25 | 25 | 0 |
| COOPE-ANDE NO 1 R.L. | 263 | 199 | 159 | 40 | 54 | 47 | 7 |
| COOPEUNA R.L. | 535 | 325 | 234 | 91 | 127 | 96 | 31 |
| COOPESANRAMON R.L. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COOPECAJA R.L. | 149 | 98 | 72 | 26 | 14 | 13 | 1 |
| COOPEMEP R.L. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ASOC SOLID EMP DERIVADOS MAIZ ALIMENTICIO S.A. (ASEDEMASA) | 189 | 144 | 105 | 39 | 47 | 32 | 15 |
| ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS CCSS | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ASEMINA (ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS INA) | 75 | 61 | 35 | 26 | 32 | 27 | 5 |
| CREDECOOP R.L. | 24 | 24 | 22 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| COOPESPARTA R.L. | 68 | 51 | 35 | 16 | 16 | 14 | 2 |
| ASEPANDUIT (ASOC SOL DE EMPLEADOS DE ASEPANDUIT) | 14 | 14 | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| totales | 11372 | 7069 | 5678 | 1391 | 1747 | 1383 | 364 |
| Aprobados | 11364 | | | | | | |
| Rechazados | 1755 | | | | | | |
| Total analizados entre nuevos y reingresos | 13119 | | | | | | |

**Desviaciones:**

En el 2019 se aprobó el 86.62% de los expedientes sometidos a revisión, con lo cual se logró incrementar en 4.02 Puntos Porcentuales el porcentaje de la línea base para el periodo 2019, lo cual representa 2.02 PP por encima de la meta correspondiente al 2019.

**Medidas:**

Con la remisión mensual del informe de anomalías registradas en el proceso de revisión de expedientes, tanto por Entidad como por analista, se espera mantener y mejorar a mediano plazo la calidad de los expedientes presentados a revisión y, en consecuencia, el porcentaje de aprobación de los expedientes.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Subprograma:** **02.03 Departamento Técnico** **100,00 %**

**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 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

| | |
|---|---|
| **Porcentaje del presupuesto asignado** | **100,00%** |
| **ASIGNACIÓN NETA 2019** | **43 058,71** |
| **ASIGNACIÓN NETA DEL 90%** | **38 752,84** |

| ASIGNACIÓN NETA 2019 | ENTIDAD | 45 807,14 |
|---|---|---|
| Financiamiento adicional Proyecto Turrubares | BCR | 10,82 |
| Proyecto San Pablo Nandayure | Coopealianza | 51,24 |
| Proyecto Las Vueltas | Coopenae | 86,25 |
| Cocales de Duacarí | Coocique | 1,75 |
| 5 Llave en Mano Reseda II | Mucap | 95,21 |
| 4 Llave en Mano Josue | Grupo Mutual | 81,12 |
| Financiamiento adicional Proyecto María Fernanda | Grupo Mutual | 3,72 |
| 1 Caso Territorio Indígena Bajo Chirripo | Coopenae | 11,69 |
| 1 Caso Territorio Indígena Proyecto Guaymi la Casona 2 | CR-CAN | 11,71 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 9,34 |
| Proyecto Real Dante | Grupo Mutual | 454,68 |
| Proyecto: PTAR, Bajo Tejares | CR-CAN | 53,32 |
| Financiamiento adicional El Porvenir | CR-CAN | 52,93 |
| Proyecto Brisas del Miravalles | Grupo Mutual | 0,00 |
| Proyecto Don Sergio II | CR-CAN | 2 347,10 |
| Financiamiento adicional Linda Vista | Grupo Mutual | 28,10 |
| Financimiento Territorio Indígena Cabécar de Chirripó, Brenes y Morgan | Coopeuna | 163,90 |
| Financiamiento Proyecto Valladolid | Coopenae | 1 697,12 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 44,27 |
| Financiamiento adicional Hojancha | Invu | 85,18 |
| Proyecto La Arboleda Llave en <Mano | Grupo Mutual | 2 132,83 |
| Proyecto Torres de la Montaña | MUCAP | 1 319,24 |
| Financiamiento adicional Proyecto La Flor | BCR | 20,10 |
| Financiamiento adicional Proyecto Valladolid | Coopenae | 1,34 |
| Financiamiento adicional Proyecto Don Sergio | CR-CAN | 13,16 |
| Financiamiento asicional Proyecto Linda Vista | Grupo Mutual | 0,27 |
| Proyecto Loma Linda | Coocique | 2 408,81 |
| Proyecto Territorio Indígena Salitre. | CR-CAN | 768,58 |
| Proyecto Territorio Indígena Rey Curré, en Buenos Aires de Puntarenas. | CR-CAN | 206,18 |
| Proyecto Buena Vista | Coopenae | 469,47 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 44,83 |
| Proyecto Costa Verde | Coopenae | 1 567,09 |

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| Proyecto Santa Luisa II | Grupo Mutual | 5 351,25 |
| Proyecto Josue III | Grupo Mutual | 1 281,54 |
| Proyecto La Maravilla | Grupo Mutual | 146,94 |
| Proyecto Territorio Indígena Bribri y Tayní | CR-CAN | 600,81 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 69,75 |
| Financiamiento adicional Jardines del Río | Grupo Mutual | 62,00 |
| Financiamiento adicional Don Sergio I | CR-CAN | 29,14 |
| Proyecto La Conquista.Ver Acuerdo 4/88-2019 y correo del 18-11-2019, se disminuye temporalmente de acuerdo a instrucción de reunión del 18-11-2019 | Coopenae | 0,00 |
| Financiamiento adicional Proyecto Cartagena | CR-CAN | 1,95 |
| Proyecto Almendares | MUCAP | 772,08 |
| Proyecto Santa Rosa de Pocosol | Asedemasa | 113,77 |
| Ajuste por IVA Proyecto Brisas de Miravalles | Grupo Mutual | 0,36 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 145,07 |
| Financiamiento adicional Santa Marta III. | CR-CAN | 1,82 |
| Financiamiento adicional Santa Eulalia | CR-CAN | 5,63 |
| Financiamiento adicional PTAR Bajo Tejares | CR-CAN | 13,49 |
| Financimiento adicional PTAR La Angosta | CR-CAN | 13,20 |
| Financiamiento adicional Las Anas | Grupo Mutual | 4,08 |
| Financiamiento adicional La Esmeralda | Coopenae | 19,68 |
| Financiamiento adicional Caña Real | Grupo Mutual | 50,98 |
| Financiamiento adicional Vistas de Miravalles | Grupo Mutual | 28,71 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 53,15 |
| Financiamiento La Casona III, Territorio Guaymí | CR-CAN | 423,53 |
| Ajuste por IVA Proyecto Costa Verde | Coopenae | 1,73 |
| Ajuste por IVA Proyecto Territorio Indígena Bribri y Tayni /CR-CAN/DARCO | CR-CAN | 0,58 |
| Ajuste por IVA Proyecto Territorio Rey Curré/CR-CAN/SOMABACU | CR-CAN | 0,26 |
| Ajuste por IVA Proyecto Territorio Salitre/CR-CAN/SOMABACU | CR-CAN | 0,96 |
| Financiamiento adicional Proyecto Los Lirios | Coocique | 3,04 |
| Ajuste por IVA Proyecto Buena Vista | Coopenae | 0,81 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 92,72 |
| Financimiento Buena Vista | Coopenae | 0,61 |
| Ajuste por IVA Proyecto Kilometro 20 | Coopealianza | 0,24 |
| Ajuste por IVA Proyecto Punta Riel | Coopealianza | 0,20 |
| Financimiento Adicional Llanuras de Cannaán | Coopenae | 7,30 |
| Financiamiento adicional La Casona III Territorio Guaymí | CR-CAN | 0,84 |
| Financiamiento adicional Brisas II | CR-CAN | 14,64 |
| Ajuste por IVA Proy  Buena Vista | Coopenae | 0,17 |
| Financiamiento Tayní V, Casos Indigenas | CR-CAN | 359,69 |
| Financiamiento adicional Santa Eulalia | CR-CAN | 1,64 |
| Financiamiento adicional Linda Vista | Grupo Mutual | 71,77 |
| Ajuste por IVA Proyecto  Brisas del Miravalles | Grupo Mutual | 0,04 |
| Ajuste por IVA Proyecto  Malinche | Grupo Mutual | 0,07 |
| Ajuste por IVA Proyecto  Valladolid | Coopenae | 0,06 |
| Ajuste por IVA Proyecto Costa Verde | Coopenae | 0,23 |
| Financiamiento adicional Proyecto Valle del Sol | CR-CAN | 2,71 |
| Financiamiento adicional Proyecto Cocales de Duacarí | Coocique | 79,93 |
| Financiamiento adicional Proyecto Condominio San Martín de Belén | Grupo Mutual | 3,52 |
| Financiamiento adicional Proyecto Brisas II | CR-CAN | 105,46 |
| Financiamiento adicional Proyecto Calle Lajas | MUCAP | 11,07 |
| Financiamiento adicional Proyecto Cocales de Duacarí | Coocique | 8,28 |

| | | |
|---|---|---|
| Financimiento adicional Proyecto Caña Real | Grupo Mutual | 28,34 |
| Financiamiento adicional Proyecto La Joya | MUCAP | 21,55 |
| Ajuste por IVA Proyecto Valladolid | Coopenae | 0,13 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 1,08 |
| Financiamiento adicional Proyecto Jardines del Río | Grupo Mutual | 5,30 |
| Financiamiento adicional Proyecto Vista de Miravalles | Grupo Mutual | 6,60 |
| Financiamiento adicional Proyecto Cartagena | CR-CAN | 25,29 |
| Financiamiento adicional Proyecto Brisas II | CR-CAN | 10,99 |
| Financiamiento Tayní DARQCO | CR-CAN | 528,31 |
| Financiamiento adicional La Esmeralda | Coopenae | 0,38 |
| Ajuste por IVA Proyecto Jardines del Río | Grupo Mutual | 0,03 |
| PTAR Bajo Tejares | CR-CAN | 1,21 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 0,05063172 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 0,07870097 |
| Ajuste por IVA Proyecto Valladolid | Coopenae | 0,15426908 |
| Ajuste por IVA Proyecto Costa Verde | Coopenae | 0,13539396 |
| Financiamiento adicional Proyecto Las Agujas | Grupo Mutual | 12,93 |
| Financiamiento adicional Proyecto La Joya | MUCAP | 0,15406884 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 0,03051887 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 0,32472938 |
| Ajuste por IVA Proyecto Cartagena Valle La Estrella | CR-CAN | 0,02 |
| Aditribri Somabacu | CR-CAN | 675,28 |
| Financiamiento Adicional Proyecto Monte Cristo (IVA) | Grupo Mutual | 0,06 |
| Financiamiento Proyecto Malinche II | Grupo Mutual | 1 234,60 |
| Proyecto Las Palmas | Coopenae | 2 371,23 |
| **Subtotal proyectos colectivos** | | **29 123,10** |
| | | |
| **Proyectos Colectivos** | **29 123,10** | |
| **Proyectos Individuales** | **12 103,33** | |
| **Total Proyectos** | **41 226,43** | |
| **Porcentaje asignado** | **100,00%** | |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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. 100 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 02.03.02.01 Compromiso del 100% del presupuesto asignado al trámite de proyectos ingresados | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| Mes de ingreso | ID | Nombre el Proyecto | Estado | Presupuesto |
|---|---|---|---|---|
| oct-19 | 452 | Corazón de Jesús | DT-SOLICITUD DE INFORMACIÓN EA | no |
| oct-19 | 451 | Las Palmas | Aprobado DT | si |
| sep-19 | 450 | Malinche Etapa II | Aprobado DT | si |
| sep-19 | 449 | Bella Vista | DT-SOLICITUD DE INFORMACIÓN EA | no |
| sep-18 | 418 | Gran Sol II | Aprobado DT | no |
| ago-19 | 448 | Mar Azul II | Aprobado DT | no |
| jul-19 | 446 | El Colono | Aprobado DT | no |
| mar-19 | 438 | Las Rosas de Río Jiménez | DT-SOLICITUD DE INFORMACIÓN EA | no |
| mar-19 | 436 | 28 Millas | Aprobado DT | no |
| mar-19 | 439 | Costa Verde | Aprobado DT | si |
| mar-19 | 440 | Josué | Aprobado DT | si |
| mar-19 | 437 | Buenavista | Aprobado DT | si |
| feb-19 | 434 | *Lotificación Las Marías* | Aprobado DT | no |
| feb-19 | 433 | Montecristo II Etapa S001 | DT-SOLICITUD DE INFORMACIÓN EA | no |
| feb-19 | 432 | La Maravilla | Aprobado DT | si |
| ene-19 | 429 | Condominio Torres de la Montaña | Aprobado DT | si |
| ene-19 | 428 | Condominio Almendares | Aprobado DT | si |
| ene-19 | 427 | La Conquista | Aprobado DT | no |
| ene-19 | 426 | Brisas del Miravalles | Aprobado DT | si |
| ene-19 | 431 | Condominio La Arboleda | Aprobado DT | si |
| *nov-18* | *412* | *Loma Linda* | Aprobado DT | si |
| *oct-18* | *422* | *Valladolid* | Aprobado DT | si |
| *sep-18* | *416* | *Las Vueltas II Grupo* | Aprobado DT | si |
| *ago-18* | *415* | *Santa Luisa II Etapa* | Aprobado DT | si |
| *jun-18* | *407* | *Don Sergio II* | Aprobado DT | si |
| **Total de proyectos ingresados** | | | | **25** |
| **Cantidad de proyectos con contenido presupuestario** | | | | **15** |
| **Cantidad de proyectos aprobados DT** | | | | **21** |

| | |
|---|---|
| **Porcentaje de proyectos aprobados** | **100%** |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

02.03.02.02 Garantía de la calidad sobre las especificaciones de planos, presupuesto y materiales en los proyectos del Articulo 59 — Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 95 | 95.24 | 100 | |

**Logros:**

| | |
|---|---|
| **Promedio Total III Trimestre 2019** | **94,65%** |
| **Promedio Total IV Trimestre 2019** | **95,24%** |

| Nombre del Proyecto | Porcentaje de Calidad | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre |
| Nuevo Progreso II/Upala | 97,08% | NV | NV | NV | NV |
| Montecristo/Upala | 98,08% | 98,23% | 97,93% | 97,93% | 97,93% |
| Urbanización Santa Luisa/Liberia | 80,50% | 79,58% | 77,25% | 77,13% | 77,13% |
| Conjunto Residencial Villa Marcel/Carrillo | 96,23% | 97,50% | 98,05% | 98,20% | 98,20% |
| Proyecto Hojancha/Hojancha | 86,60% | 86,60% | NV | NV | NV |
| Valle Azul/La Guácima | 98,00% | 98,00% | 97,80% | 97,80% | 97,80% |
| Brisas II (PTAR)/La Unión | 90,00% | 90,00% | 91,45% | 91,45% | 91,45% |
| Caña Real/Juan Viñas | 98,00% | 98,00% | 97,80% | 97,80% | 97,80% |
| Brisas II/La Unión | 93,00% | 92,00% | 92,45% | 92,45% | 92,45% |
| Punta Riel/Parrita | 98,00% | 98,00% | 98,35% | 98,35% | 98,35% |
| KM 20/Golfito | 97,00% | 97,00% | 97,10% | 97,10% | 97,10% |
| Fénix/La Unión | 98,00% | 98,00% | 97,80% | 97,80% | 97,80% |
| Campo Claro/Coyolar de Orotina | 96,73% | 97,15% | 97,31% | 97,03% | 97,03% |
| Los Lirios S-002/Los Chiles | 95,70% | NV | 95,70% | FN | FN |
| Rosas de Pocosol V/Pocosol | 93,80% | NV | NV | NV | NV |
| Tres y Tres S-002/Pocosol | 95,15% | NV | NV | NV | NV |
| Santa Fe/Chacarita | 94,98% | 94,98% | 94,98% | 94,98% | NV |
| Conjunto Residencial Shikabá/Alajuelita | 93,98% | NV | NV | NV | NV |
| Brisas del Miravalles/Bagaces | NV | 100,00% | 98,60% | 98,60% | 98,60% |
| Torres de la Montaña/Los Guido | NV | NV | 97,80% | 97,80% | 97,80% |
| La Joya/Sardinal | NV | NV | 90,23% | FN | FN |
| La Esmeralda/Colorado | DT | DT | 91,20% | 91,20% | NV |
| Llanuras de Canán | NV | NV | NV | NV | NV |
| Vistas del Miravalles | NV | NV | NV | NV | NV |
| Don Sergio II/Horquetas | NI | NV | NV | 95,98% | 95,98% |
| **Promedio por mes de avance** | **94,49%** | **94,65%** | **94,81%** | **95,10%** | **95,39%** |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**
En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

02.03.02.03 Verificar en forma aleatoria los requerimientos técnicos establecidos en la construcción de los casos individuales ordinarios y Art. 59 — Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 90 | 91.24 | 100 | |

**Logros:**

| | III Trimestre 2019 | IV Trimestre 2019 |
|---|---|---|
| RAMT | 77,93% | NV |
| RAMT AM y Discapacidad | 75,70% | NV |
| CVE | NV | NV |
| CVE AM y Discapacidad | NV | NV |
| Regular Indígena | NV | NV |
| Regular | 94,26% | NV |
| Regular AM y Discapacidad | 88,15% | 91,24% |
| **Promedio** | **84,01%** | **91,24%** |

NV = No se visitaron casos en este periodo

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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 2019 | 80 | 100 | 100 |

**Logros:**

| ID | Nombre del Proyecto | Modalidad | Tiempo Real proyecto (días naturales) | Según Directriz (días naturales) | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 458 | Los Jobos | S-002 | **19** | **33** | En proceso |
| 457 | Las Trojas | S-001 | **19** | **40** | En proceso |
| 456 | Banabat | S-002 | **40** | **33** | En proceso |
| 455 | Tujankir II | S-002 | **40** | **33** | En proceso |
| 454 | Chico Hernández | Grupo 5-10 | **40** | **31** | En proceso |
| 452 | Corazón de Jesús | Grupo 5-10 | **83** | **31** | En proceso |
| 451 | Las Palmas | S-002 | **8** | **33** | En proceso |
| 450 | Malinche Etapa II | CVE | **20** | **33** | Aprobado |
| 449 | Bella Vista | S-001 | **34** | **40** | En proceso |
| 418 | Gran Sol II | S-001 | **36** | **40** | En proceso |
| 448 | Mar Azul II | S-004 | **12** | **40** | En proceso |
| 446 | El Colono | S-001 | **42** | **40** | En proceso |

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Programa:** | **03. Programa Administración Financiera** | **95,94 %** |
| **Subprograma:** | **03.02 Departamento Financiero Contable** | **98,69 %** |
| **Objetivo específico:** | 03.02.01 Ejecutar las actividades de gestión operativa y administrativa para el cumplimiento de la normativa interna y externa | 98.691 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 03.02.01.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo DFC | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 98.13 | 98.13 |

**Logros:**

Al termino del IV trimestre se obtuvo como resultado un 98,13 de cumplimiento de las metas asociadas al Plan del trabajo del Departamento Financiero Contable.

A manera de aclaración quedó pendiente de realizar la tarea "Actualización de la Bitácora Auditcase", que según convesación con el Departamento de TI, eso se hacía anteriormente con la versión anterior de Oracle por lo que más bien se va a eliminar del Plan de trabajo 2020.

**Desviaciones:**

A manera de aclaración quedó pendiente de realizar la tarea "Actualización de la Bitácora Auditcase", que según convesación con el Departamento de TI, eso se hacía anteriormente con la versión anterior de Oracle por lo que más bien se va a eliminar del Plan de trabajo 2020.

Cabe destacar que nos parece está mal planteada la herramienta en cuanto a la ponderación de cada tarea pareciera que tiene el mismo peso sin importar la importancia de la misma dentro del plan de trabajo.

**Medidas:**

Se va analizar el Plan de trabajo 2020 para eliminar y replantear algunos informes o tareas que están eroneamente programadas a nivel del plan pero que en la realidad se realizan de forma correcta y que coinciden con el plan de trabajo.

03.02.01.02 Avance del Proyecto SAGF-CH Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

La meta al 31-dic-2019 consta de 2 aspectos:

1. Etapa 3 Planificación del proceso de contratación administrativa, cuyo resultado esperado es la formulación y aprobación del Cartel de Contratación.
2. Etapa 4: Proceso de Contratación Administrativa, cuyo resultado esperado es la recepción, valoración y decisión sobre las Ofertas recibidas.

El 26 de noviembre venció el plazo de recepción, solo 1 oferta se recibió, la cual, analizada se determinó que no era aceptable y así se emitió el informe respectivo con fecha 19-dic, así publicado en SICOP, con lo que concluye la gestión de esta etapa.

**Desviaciones:**
No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**
En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **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 del plan de trabajo | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Se logró cumplir el plan de trabajo reportado

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

| | | |
|---|---|---|
| **Subprograma:** | **03.04 Departamento de Fideicomisos** | **92,52 %** |
| **Objetivo específico:** | 03.04.01 Procurar la recuperación y gestión oportuna de los activos asociados a los Fideicomisos | 92.52 % |

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 03.04.01.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo | Porcentaje | % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 92.52 | 92.52 |

**Logros:**

El porcentaje de avance obtenido en los planes de trabajo al final del año 2019 (92.52%), 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 los fiduciarios y/o a nivel del Banco, unido al traslado de activos de un fiducirio para gestión directa del BANHVI.

**Desviaciones:**

La desviación (no logro del 100%) corresponde a la no ejecución al 100% de las siguientes metas:

***# 7 - "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".***
Ejecución 83.3%, esto debido al proceso de finiquito de los fideicomisos 01-2010 y 01-2003 administrados por Grupo Mutual (los cuales todavía están en proceso de firma), unido a las prioridades que dicho proceso conlleva y la atención de acuerdos de Junta Directiva.

Medidas correctivas:

Se estima atender y dar respuesta a los casos durante el primer semestre del 2020.

***# 43 - "Segundo seguimiento sobre el estado y avance en la recuperación de los casos de Tarjetas de Crédito dela extinta Coovivienda".***
Ejecución 75%, debido a otras prioridades, no se atendió la revisión de tarjetas programada para abril de 2020. No obstante, posteriormente se realizaron los seguimientos programados, retomando el estado de los casos.

Medidas correctivas:

No aplica, debido a que posteriormente se dieron los seguimientos programados, retomando el estado de los casos.

- ***ACTIVOS FIDEICOMISOS GMALV:***

***# 52 - "Cartera de crédito Largo Plazo - Proceso Incobrabilidad (21)"***
Ejecución 0%, debido al proceso de finiquito de los fideicomisos 01-2010 y 01-2003, administrados por Grupo Mutual (los cuales todavía están en proceso de firma), no se logró terminar la declaratoria de los casos, unido a las prioridades que dicho proceso conlleva y la atención de acuerdos de Junta Directiva. De los 21 casos, 11 se lograron revisar, se hicieron consultas a Grupo Mutual, que no fueron atendidas durante dicho proceso, por lo que no se pudo elevar a criterio legal y posterior aprobación de la Gerencia del Banco;

los casos se deben retomar directamente en el Banco.

Medidas correctivas:

Se considera reprogramar la revisión, criterio legal, y solicitud de aprobación de declaratoria de Gerencia General para el tercer trimestre del 2020.

***# 54 - "Cartera de crédito Corto Plazo -Procesos Incobrabilidad (3)"***
Ejecución 0%, aplica lo indicado en la meta N° 52, comentada anteriormente.

***# 57 - "Dar seguimiento al análisis de los casos por parte de la Unidad de Bienes Inmuebles del BANHVI y al plan de trabajo que se establezca para su resolución"***
Ejecución 0%, debido a atrasos en el proceso de finiquito de los fideicomisos 01-2010 y 01-2003 administrados por Grupo Mutual (los cuales todavía están en proceso de firma), dado a desacuerdos con la entidad en ciertas cláusulas y trámites de otros activos a trasladar al BANHVI, no se logró traspasar todos los bienes adjudicados, hasta finales de nov-19, por lo que la Unidad de Bienes no pudo revisar y analizar cada caso dentro del periodo establecido, y establecer planes de trabajo que dieran pie a seguimientos por parte de Fideicomisos del BANHVI.

Medidas correctivas:

No obstante, se considera por el momento no reprogramar la meta dado que la Unidad de Bienes debe analizar los casos y establecer el plan de trabajo -según corresponda-; dicha unidad requiere además, revisar y aclarar muchos casos con el Depto. de Fideicomisos del Banco.

***# 61*** **- Proyecto El Edén: "*Dar seguimiento bimensual ante FUPROVI y/o Unidad de Bonos de Grupo Mutual sobre la formalización de bonos familiares de vivienda (13 casos)"***
Ejecución 33.33%, durante el proceso de finiquito se estableció que los bienes del proyecto El Edén y Teodoro Picado, al estar segregados de la finca madre -como casos individuales-, también fueran trasladados para administración directa de la Unidad de Bienes del Banco; ante lo cual no se ejecutó al 100% la meta del POI 2019, dado que se debían trasladar funciones, documentos y revisar y explicar casos a es Unidad.

Medidas correctivas:

En vista de lo anterior, esta meta no aplica ser reprogramada por el Departamento de Fideicomisos, dado que ahora es la Unidad de Bienes del Banco quien deberá seguir su administración y recuperación.

***# 65 - "Primer seguimiento: Dar seguimiento bimensual con los Abogados Directores de cada proceso de cobro judicial"***
Ejecución 0%, debido a atrasos en el proceso de finiquito del fideicomiso 01-2010 administrado por Grupo Mutual, dado a desacuerdos con la entidad en ciertas cláusulas y trámites de otros activos a trasladar al Banco, el primer acercamiento o reuniones con los abogados de las operaciones de cobro judicial para hablar del traslado de los casos al banco y el estado de los mismos, no se pudo realizar en el mes programado (agos-19); dichas reuniones se realizaron hastra set-19, lo cual generó que no se pudiera dar el primer seguimiento de cada proceso

Medidas correctivas:

No se considera una medida correctiva, dado que el primer seguimiento programado no se realizó, pero los siguientes seguimientos sí se realizaron.
***# 70*** **- Proyecto Teodoro Picado:** ***"Revisar con los postulantes la situación socioeconómica de cada uno con***

***el fin de atender acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N° 3, sesión 23-2019 del 21-03-2019, referente a la solicitud de información adicional sobre propuesta para pago de impuestos s/bienes inmuebles en administración pública (Detalle casos, costos y circunstancias que justifican el pago) (5 casos) 71 Iniciar trámites ante a Municipalidad para la entrega de áreas públicas 72 Atender acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N° 3, sesión 23-2019 del 21-03-2019, referente a la solicitud de información adicional sobre propuesta para pago de impuestos s/bienes inmuebles en administración pública (Detalle casos, costos y circunstancias que justifican pago) (5 casos)"***

***#71*** **- Proyecto Teodoro Picado:** "***Iniciar trámites ante a Municipalidad para la entrega de áreas públicas"***

***# 72*** **- Proyecto Teodoro Picado:** ***"Atender acuerdo de Junta Directiva del BANHVI N° 3, sesión 23-2019 del 21-03-2019, referente a la solicitud de información adicional sobre propuesta para pago de impuestos s/bienes inmuebles en administración pública (Detalle casos, costos y circunstancias que justifican pago) (5 casos)"***

Respuesta aplica para las tres metas anteriores 70 a 72 (Ejecución 0%), durante el proceso de finiquito se estableció que los bienes del proyecto El Edén y Teodoro Picado, al estar segregados de la finca madre -como casos individuales-, también fueran trasladados para administración directa de la Unidad de Bienes del Banco; ante lo cual no se ejecutaron las metas del POI 2019, dado que se debían trasladar funciones, documentos y revisar y explicar casos a esa Unidad.

Medidas correctivas:

En vista de lo anterior, esta meta no aplica ser reprogramada por el Departamento de Fideicomisos, dado que ahora es la Unidad de Bienes del Banco quien deberá seguir su administración y recuperación.

***# 77*** **- Proyectos San martín II: "*** ***Coordinar con la Municipalidad de Coronado la aplicación del perfil de proyecto de Renovación Urbana emitido por el INVU"***
Ejecución 0%, la meta no aplica, dado que el proyecto ya no se hará por renovacion urbana, al ser un proyecto consolidado; se valora con el INVU y Municipalidad otras opciones de finiquitarlo.

***# 85*** **- Proyecto Calle Ronda:** ***Verificar con las instancias correspondientes, la disponibilidad de agua potable para el proyecto (Acuerdo Junta Directiva 12, sesión 40-2019)***
Ejecución 0%, debido a atrasos en el proceso de finiquito del fideicomiso 01-2010 administrado por Gmalv, dado a desacuerdos con la entidad en ciertas cláusulas y trámites de otros activos a trasladar al Banco, unido a las prioridades que dicho proceso conlleva y la atención de acuerdos de Junta Directiva. Sobre lo cual influye además, que dicha entidad había indicado que se dejaría y continuaría con el desarrollo de este bien, pero en el mes de dic-19 indicó que ya no lo haría, por lo que ahora el BANVHVI debe retomar estudios y buscar otra entidad autorizada

***# 86*** **- Proyecto Calle Ronda:** "***Realizar estudio preliminar sobre el ingreso de los potenciales beneficiarios del proyecto (Acuerdo Junta Directiva 12, sesión 40-2019)"***
Ejecución 0%, el 20-6-2019 se remitió nota a la Arquitecta Cinthia Carpio Barrantes Directora Nacional de Vivienda del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), solicitando estudio preliminar ingreso potenciales beneficiarios proyecto Calle Ronda, a efecto de considerar modalidades financiamiento a las que, eventualmente , se estarían postulando estas familias.

Mediante oficio MIVAH-DVMVAH-DVAH-0045-2019 de fecha 8-8-2019, la señora Carpio Barrantes da respuesta al oficio del Banco, e indican entre otros aspectos, que "*el Sr. Erickson Álvarez, Director Ejecutivo, SINIRUBE, remitirá la información al MIVAH (hacen la salvedad de que "debido a que actualmente se encuentran realizando ajustes a la*
*programación de la Plataforma por motivo de diversos ajustes solicitados por el MIVAH para*

*garantizar la calidad de la información generada, las familias contenidas en el Listado Oficial generado podrían variar, con la inclusión de los ajustes solicitados*". No obstante, no se ha logrado la recepción de la información.

Medidas correctivas:

Se dará seguimiento al respecto ante el MIVAH.

***# 90*** **- Proyecto Villas Paraiso Dorado: "*Dar seguimiento con el INVU sobre el criterio del Departamento de Urbanismo para señalar los pasos a seguir, con el fin de cumplir ante dicha entidad con los requisitos para la presentación del diseño de sitio del proyecto".***
Ejecución 50%, meta queda en un 50%, dado que aplicaba solo dos seguimientos en fechas jun-19 (no realizado) y jul-19 (realizado).

Medidas correctivas:
No aplican

***# 91*** **- Proyecto Villas Paraiso Dorado: "*Coordinar con la Municipalidad de Alajuela lo instruido por el INVU"***
Ejecución 0%, meta ya no aplica; porque se inició proceso revisión con municipio, para posteriormente ir al invu y despúes iniciar estudio topográfico del proyecto (según lo indicado por ambas partes).

Medidas correctivas:
No aplican

***# 94 - Declaratoria de incobrabilidad de operaciones de cartera de crédito de largo plazo (Fideicomisos MUCAP)***
Ejecución 0%, debido a otras prioridades, unido a la atención de acuerdos de Junta Directiva, no se logró la declaratoria de incobrabilidad de estas operaciones de MUCAP.

Medidas correctivas:
Se considera reprogramar la revisión, criterio legal, y solicitud de aprobación de declaratoria de Gerencia General para el tercer trimestre del 2020.

**Medidas:**
las medidas correctivas estan en el apartado de desviaciones.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**Subprograma:** **03.01 Dirección FONAVI** **92,56 %**

**Objetivo específico:** 03.01.01 Aumentar el saldo de la cartera de crédito 70.25 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 03.01.01.01 Incrementar el saldo de la cartera | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 8 | 5.62 | 70.25 |

**Logros:**

A la fecha de cierre se alcanzó girar la suma de ¢17,540 millones bajo el siguiente detalle (montos en millones de colones):

Fundación CR - Canadá 600.00
Coopeande N°1 R.L. 650.00
MUCAP 4,500.00
Coopeservidores R.L. 2,700.00
Coocique R.L. 2,500.00
Coopemep R.L. 1,000.00

Coopealianza R.L. 500.00
Coopecaja R.L. 1,000.00
Coopenae R.L. 3,400.00
Coopeande N°1 R.L. 690.00

Para una tasa de crecimiento anual del 5.62%

**Desviaciones:**

Durante el cuatro trimestre se proyectó una cantidad de recursos para ser girados por concepto de desembolsos y poder cumplir con la meta de colocación establecida para el año 2019, sin embargo, no fue posible alcanzar, siendo que algunas de las Entidades que se esperaba que solicitaran recursos al BANHVI durante este periodo han declinado la alternativa o no concretaron la solicitud de financiamiento. Estudios demuestran la presencia de un exceso de iquidez en el mercado financiero, la incertidumbre existente respecto del comportamiento de variables macroeconómicas relevantes ( tasa de interés y situación fiscal) y el escaso dinamismo que presenta la colocación de créditos a nivel del sistema financiero nacional y del cual no es ajeno el BANHVI, aspectos que incidieron en nuestros niveles de colocación.

**Medidas:**

Mantener informada con la debida anticipación tanto a la Gerencia General como a la Junta Directiva sobre el exceso de liquidez existente en el mercado financiero , mediante informes mensuales de liquidez a la Gerencia y Informe de Gestión Trimestral a la JD.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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 |
|---|---|---|
| 03.01.03.02 Indicadores de liquidez SUGEF en normalidad | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

urante todo el periodo 2019 se logró mantener en normalidad financiera los indicadores relacionados con la estión de liquidez tales como:

alce de Plazos a un mes plazo en moneda nacional ajusrtado por volatilidad: igual o superior a 1 veces

alce de Plazos a tres meses plazo en moneda nacional ajusrtado por volatilidad: igual o superior a 0.85 veces

finalmente el indicador de corbertura de liquidez diario que exige una mayor disposición de recursos en el orto plazo, como es una cobertura total de 100% de los recursos a vencer en los próximos 30 días.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

03.01.03.03 Ejecución del Plan de Trabajo Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

El plan de trabajo programado para el segundo semestre 2019 se cumplió en un 100%, se adiciona a las actividades detalladas las siguientes:

1. Gestión para la formalización de los créditos aprobados durante el trimestre.
2. Presentación de informes anuales, entre los cuales se destaca Elaboración de la Propuesta del Programa de Crédito y Plan Anual de Captaciones 2020.
3. Ajustes solicitados a la Propuesta del Programa integral de acceso a la vivienda paralas familias de ingresos medios e informe de avance posteriores.
4. Atención de consultas realizadas por la Auditoria Interna en la Gestión de Crédito
5. Participación en todos los comités.
6. Atención de oportunidades de mejora y análisis del plan de trabajo de visita SUGEF revisión Cartera de Crédito
7. Atención de Acuerdos de Junta Directiva
8. Participación de la Dirección FONAVI en el Proyecto SAGF-CH
9. Proceso de la Contratación de la Calificadora de Riesgos y contratación de corredores de bienes raíces para la venta de inmuebles administrados en Fideicomisos.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta.

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

03.01.03.01 Rentabilidad en el proceso de intermediación Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 | |

**Logros:**

Durante todo el periodo 2019 la rentabilidad en el proceso de intermediación supero el 1% establecido. A pesar del alto costo que supone lo recursos de fondeo mediante captación de recursos fue posible cubrir el costo promedio de los recursos de intermediación con la tasa activa promedio de la cartera de crédito.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

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

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 03.01.02.01 Atender oportunamente las solicitudes de financiamiento | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 100 | 100 |

**Logros:**

Durante el periodo 2019 se logró alcancar el objetivo de atender las solicitudes de financiamiento presentadas por las Entidades Deudoras en un tiempo menor de 60 días, en promedio el proceso de solicitud de financiamiento se atendio en 43 días.

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

## Programa: 04. Programa Administración General 69,02 %

### Subprograma: 04.01 Dirección Administrativa 69,02 %

**Objetivo específico:** 04.01.01 Procurar a la administración contar con funcionarios del alto desempeño para lograr alcanzar los objetivos planteados. 0 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 04.01.01.01 Total de funcionarios calificados bajo el nuevo modelo de evaluación | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 89 | 0 | 0 |

**Logros:**

Al cierre del año 2019, la propuesta de Reglamento para la Evaluación del Desempeño de los funcionarios del BANHVI (nuevo modelo de evaluación) fue empatado con el texto aprobado para el Gobierno Central y trasladado para el conocimiento de la Gerencia General.
Durante el año 2019, en coordinación con el Ministerio de Planificación Institucional, se gestionó la aplicación del modelo de evaluación anterior, el cual fue vinvulado al reconocimiento de la anualidad, misma mecánica que se siguió en el Gobierno Central.

**Desviaciones:**

- La Gerencia sometió al conocimiento de la Junta Directivala propuesta elaborada, la cual fue conocida en la sesión del día 07 de enero del 2019.
- Según consta en la minuta de esa Sesión, luego de que los miembros dela Junta se pronunciaron a favor e incluso recomendaron incluir incentivos para aquellos funcionarios con calificación excelente y la titular de la Dirección Administrativa se retira de la salade sesiones, debido a una serie de dudas de carácter jurídico que plantea laAsesoría Legal, se pospone la resolución del tema, quedando a la espera de que en una futura sesión se presente el documento definitivo, debidamente revisado y avalado por la Asesoría Legal.
- La Asesoría Legal remitió documento denominado “primerborrador solicitado” el día 15 de enero del año en curso, en el que realizaba los ajustes que consideraba pertinentes.
- Mediante correo electrónico del día 05 defebrero del año en curso, esta Dirección remitió sus observaciones a partir del texto elaborado por la Asesoría Legal, señalando que se utilizó la herramienta control de cambios para facilitar los comentarios o modificaciones propuestas,indicando además que de estar de acuerdo las partes involucradas en los cambiosseñalados, la propuesta podía ser remitida a Junta para su aprobación.
- A partir del mes de febrero, las funciones que corresponden a la Gerencia General, a la Subgerenciade Operaciones, a la Subgerencia Financiera y algunas semanas después lasfunciones de la Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas, sonrecargadas a la persona que ocupaba el puesto de Asistente de Gerencia. Es decir, que una sola persona tiene a sucargo la ejecución de las funciones de cinco puestos, siendo una de esas funciones, el darle seguimiento a la propuesta de evaluación del desempeño remitida el 05 de febrero del año en curso.
- Paralelo a ello, en el mes de julio, se tiene noticia que salió la propuesta de Modelo de Evaluación del Desempeño del Ministeriode Planificación Nacional, por lo que se solicita que se ajuste el modelo propuesto con el aprobado en MIDEPLAN, sin embargo, a esa fecha el modelo no había salido.
- En el mes de diciembre,el Comité de Planeamiento Estratégico solicita a la administración continuar con el trámite sin esperar más el modelo de MIDEPLAN.
- A finales del mes de diciembre se remite nuevamente la propuesta de Reglamento a la Gerencia General para que se continue con el támite según lo solicitado por el Comité de Planeamiento Estratégico. Tomando en consideración que el Reglamento de Mideplan fue publicado el 10 de diciembre, se hicieron los ajustes necesarios a partir de su contenido.

**Medidas:**

- Remitir el nuevo modelo a la Gerencia General para que esa instancia a su vez lo someta al conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.
- Presentar el nuevo Modelo a todas las Jefaturas y al personal
- Levantar los planes de objetivos y resultados para todas las posiciones con la colaboración de la Unidad de Planificación Institucional
- Aplicar la primer evaluación con este modelo en los meses de enero a marzo del 2022, evaluando así el año 2020.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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 — 75 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 04.01.02.01 Bienes aprovechables desarrollados y realizados | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 4 | 3 | 75 |

**Logros:**

Se traspasaron dos propiedades a la Municipalidad de Golfito, en ambos casos fue necesario realizar un estudio topográfico para determinar las áreas a traspasar, pues se trata de un proyecto muy vijo. Luego de una amplia negociación con la Municipalidad se logró la aceptación de ambas propiedades, gestión que conllevó mucho tiempo.
Se realizó una de las fincas de la urbanización El Colegio, en Puerto Jiménez. Luego que coordinar lo que correspondía con varias entidades autorizadas, finalmente con MUCAP se logró gestionar el Bono de la Vivienda y se logró formalizar el caso.

**Desviaciones:**

En forma paralela a los bienes que fueron realizados, se gestionó la realización de aproximadamente 15 fincas más.
Estas propiedades no lograron ser realizadas pues varios factores afectaron el resultado, por ejemplo:
1- En el caso de los traspasos a la Municipalidad de Golfito, para lograr realizar el traspado de las propiedades de Llano Bonito en Golfito era necesario la aceptación de las áreas públicas, para lo cual solicitaban que los planos tuvieran el visado del SINAC, gestión que demoró aproximadamente cuatro meses. Una vez presentados estos planos a la Municipalidad, el proceso tomó mucho tiempo por parte de la Municilidad (más de tres meses). La aceptación se dio a finales del mes de noviembre del 2019, a partir de ese momento iniciaron los trabajos de confección de planos restantes, proceso que está en trámite en este momento.
2- A la misma problemática señalada en el punto anterior, nos enfrentamos para la realización de las propiedades de la Urbanización El Colegio en Puerto Jimenez, se está a la espera de la finalización de los planos de las áreas públicas a traspasar. Luego de esto será necesario gestionar de nuevo la aceptación por parte de la Municipalidad, lo que se puede ver afectado por el cambio en los gobiernos locales del presente año.
3- Con relación a las propiedades a realizar en el proyecto Corazón de Jesús en Liberia, se contrató la confección de los planos, tanto para el traspaso de áreas públicas, como la realización de algunas de las fincas por otros medios. Los planos se elaboraron pero era necesario poner al día el pago de los impuestos con dicha Municipalidad y lamentablemente no se obtuvo una respuesta rápida por parte de la Gerencia General en relación con la autorización para el pago de los impuestos adeudados al estarse cobrando el importe respecto de una propiedad que es necesario cerrar, gestión que este Banco no ha realizado pese a las solicitudes que se han enviado en relación con ese tema. La aurotización fue girada en el mes de setiembre. Se realizaron los pagos, se presentaron los planos y la Municipalidad pidió como requisito la disponibilidad de agua, gestión que se realizó ante el AyA, institución que respondió hasta el 19 de diciembre del 2019.
4. En relación con las fincas a traspasar del proyecto La Gran Samaria en Heredia, se realizó la coantratación para la confección de los planos, basados en los mismos levantamientos hechos por el Departamento de Castastro de la Municipalidad, estando listos los planos, tanto el Registro Nacional como la misma Municipalidad, solicitaron una serie de cambios debido al mapa catastral de la zona, lo que ha retrasado el proceso.

**Medidas:**
Es necesario concluir los procesos que se encuentran en trámite relacionados con el levantamiento de los planos y volver a presentar las gestiones ante las Municipalidades para su aceptación.
Es neceario contar con un poco más de ayuda por parte de la Gerencia para evitar que retrasos de nuestra parte afecten el resultado de las gestiones.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

**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. 82.5327 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 04.01.03.01 Contrataciones formalizadas | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 97 | 97 |

**Logros:**

Durante todo el período del año 2019 se gestionaron 215 contrataciones, de las cuales, 208 se encuentran finalizadas. 6 contrataciones se encuentran es estudio de adjudicación y 1 se encuentra en proceso de atención de la objeción al Cartel.

Durante el presente año se logró mejorar el tiempo de respuesta, logrando resultados en menos tiempo.

**Desviaciones:**

Los 7 procesos de contratación que no fueron concluídos obedecen a que se encuentran en proceso de análisis de las ofertas recibidas y en un caso, en proceso de atención de un recursos de objeción presentado al cartel.

**Medidas:**

En realidad la gestión de adquisiciones fue muy eficiente durante el año, debemos velar por tratar de acortar aun más los tiempos de respuesta para proveer los bienes y servicios necesarios aun en menos tiempo del alcanzado el presente año.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

04.01.03.02 Cumplimiento del plan de trabajo Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 97.96 | 97.96 | |

**Logros:**

Se cumple con las actividades programadas

**Desviaciones:**

No se han presentado desviaciones relevantes que impidan el cumplimiento de la meta

**Medidas:**

En este momento no se estima necesario tomar medidas correctivas pues el objetivo y la meta relacionada se han venido atendiendo satisfactoriamente

04.01.03.03 Cumplimiento plan mitigación de riesgos Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 90 | 80 | 88.8889 | |

**Logros:**

Los planes de mitigación existentes se están gestionando en un 100% de ahí que se señale el cumplimiento de la meta, pues se están atendiendo cada una de las acciones propuestas. No se han logrado concretar las acciones, pues se requiere la respuesta de otras instancias lo que ha afectado el resultado.

**Desviaciones:**

Han afectado la culminación de las acciones, el no tener respuesta de parte de la Gerencia para algunas acciones y, por otro lado, algunas mejoras que es necesario realizar al Sistema de Recursos Humanos. Originalmente se consideró el no realizar estas mejoras pues se encontraba en proceso la contratación del nuevo sistema, no obstante, ante el resultado obtenido, nuevamente se está entrando a analizar cuáles mejoras deberán ser atendidas en el corto plazo.

**Medidas:**

Gestionar ante las instancias correspondientes, las autorizaciones necesarias para la realizacción de las medidas de mitigación propuestas.

04.01.03.04 Renovación de la flotilla vehicular del Banhvi Porcentaje %

| Período | Programado | Real | % | |
|---|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 0 | 0 | |

**Logros:**

- Se realizó el sondeo de mercado para determinar caracterísitcas de los vehículos que deberían se adquiridos y su costo aproximado.
- Se solicitó al Ministerio de Hacienda la realización del avalúo a la flotilla actual, con el objetivo de entregarlos como parte del precio.
- Funcionarios del Ministerio de Hacienda realizaron el avalúo solicitado.
- Se gestionó ante la Gerencia General la solicitud de autorización para iniciar la contratación.

**Desviaciones:**

- Pese a las gestiones realizas y a los recordatorios hechos, no se logró contar la respuesta de parte de la Gerencia General, por lo tanto no fue posible iniciar la cotratación respectiva.

**Medidas:**

- Solicitar nuevamente el avalúo por parte del Ministerio de Hacienda a la flotilla actual.
- Realizar nuevamente el sondeo de mercado, ahora tomendo en consideración las disposiciones del Gobierno respecto la obligación de adquirir vehículos eléctrocos
- solicitar nuevamente la autorización de la Gerencia para iniciar la contratación, esperando tener una respuesta oportuna.

# POI 2019

**Fecha corte: 31/12/2019**

## Programa: 05. Programa Administración Superior de EA — 84,75 %

## Subprograma: 05.01 Dirección de Supervisión de Entidades Autorizadas — 84,75 %

**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. — 84.75 %

| Indicador | Responsable | Unidad medida |
|---|---|---|
| 05.01.01.01 Cumplimiento del Plan de Trabajo | | Porcentaje % |

| Período | Programado | Real | % |
|---|---|---|---|
| IV 2019 | 100 | 84.75 | 84.75 |

**Logros:**

Se realizaron 50 informes de los 58 programados

| NO. INFORME | FECHA | ENTIDAD O UNIDAD | ASUNTO |
|---|---|---|---|
| DSEA-IN-001-2019 | 21/1/2019 | Coopesan Ramón | Adm. Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-002-2019 | 24/1/2019 | Coopesparta R.L. | Adm. Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-003-2019 | 1/2/2019 | Bac San José | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-004-2019 | 1/1/2019 | Bac San José | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-005-2019 | 20/2/2019 | BCR | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-006-2019 | 8/3/2019 | CoopeUna | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-007-2019 | 18/3/2019 | Asedemasa | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-008-2019 | 22/3/2019 | Banco Popular | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-009-2019 | 22/3/2019 | Banco Popular | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0010-2019 | 26/3/2019 | Banco Popular | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0011-2019 | 24/4/2019 | Invu | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0012-2019 | 24/4/2019 | Invu | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0013-2019 | 24/4/2019 | Invu | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0014-2019 | 23/5/2019 | Fundación CR-Canadá | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0015-2019 | 29/5/2019 | Fundación CR-Canadá | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0016-2019 | 27/5/2019 | Fundación CR-Canadá | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0017-2019 | 29/5/2019 | Fundación CR-Canadá | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0018-2019 | 13/6/2019 | Coopemep | Adm. Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0019-2019 | 17/6/2019 | Coopemep | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0020-2019 | 24/6/2019 | Scotiabank | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0021-2019 | 24/6/2019 | Coopecaja | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0022-2019 | 27/6/2019 | Coopecaja | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0023-2019 | 28/6/2019 | Cathay | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0024-2019 | 18/7/2019 | Coopeservidores | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0025-2019 | 15/7/2019 | Coopeande | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0026-2019 | 15/7/2019 | Coopeande | Garantías Cedidas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| DSEA-IN-0027-2019 | 22/7/2019 | Coopeservidores | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0028-2019 | 27/8/2019 | Coopealianza | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0029-2019 | 3/9/2019 | Coopealianza | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0030-2019 | 5/9/2019 | Coopealianza | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0031-2019 | 5/9/2019 | Coopealianza | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0032-2019 | 7/10/2019 | Mucap | Crédito naturaleza no habitaional |
| DSEA-IN-0033-2019 | 7/10/2019 | Mucap | Cálculo del Fondo de Garantía |
| DSEA-IN-0034-2019 | 7/10/2019 | Mucap | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0035-2019 | 9/10/2019 | Mucap | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0036-2019 | 10/10/2019 | Mucap | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0037-2019 | 25/10/2019 | Mucap | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0038-2019 | 27/11/2019 | Grupo Mutual | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0039-2019 | 27/11/2019 | Grupo Mutual | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0040-2019 | 27/11/2019 | Grupo Mutual | Garantías Cedidas |
| DSEA-IN-0041-2019 | 4/12/2019 | Coopenae | Conozca a su Cliente |
| DSEA-IN-0042-2019 | 4/12/2019 | Coopenae | Recursos Fosuvi |
| DSEA-IN-0043-2019 | 12/12/2019 | Coopenae | Proyectos Art. 59 |
| DSEA-IN-0044-2019 | 16/12/2019 | Coopenae | Garantias Cedidas |

**Desviaciones:**

Quedaron pendientes de realizar 9 informes, se inició 1 que se logró un 15% de avance, 8 no se iniciaron.

- Fiscalización Recursos FOSUVI Grupo Mutual
- Fiscalización Recursos FOSUVI COOCIQUE
- Verificación de la cartera cedida COOCIQUE
- Proyectos Art. 59 Rec FOSUVI COOCIQUE
- Verificación politica conozca a su COOCIQUE
- Fiscalización Recursos FOSUVI ASEMINA
- Verificación de la politica conozca a su cliente COOPERSERVIDORES
- Fiscalización recursos FOSUVI COOPESANMARCOS
- Revisión y Ajustes de programas de trabajo

**Medidas:**