

GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DE FIN DE GESTIÓN

Según Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República
(La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005)

| I. PRESENTACIÓN | | |
|---|--|-----------------------------|
| Fecha de informe: 11/05/2018 | | Fecha de salida: 31/05/2018 |
| Primer apellido: Chavarría | Segundo apellido: Núñez | Nombre: Dania |
| N° de identificación: 1-0913-0235 | Puesto o cargo: Director Junta Directiva | |
| Destinatario: Banco Hipotecario de la Vivienda | | |
| Período de gestión: del 27-01-2015 al 07/05/2018 | | |
| II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN | | |
| a) Refiérase a la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda | | |
| <p>Como miembro de Junta Directiva corresponde: determinar la política del BANHVI y del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) en general, aprobar sus planes de trabajo anuales, supervisar la ejecución de éstos y coordinar las actividades del Banco con los sectores público y privado; dictar las normas que se requieran para la administración interna y la organización de las dependencias y los servicios del Banco; promover programas de desarrollo de vivienda social, en zonas rurales y urbanas, crear condiciones preferenciales de crédito y promover el desarrollo de proyectos habitacionales, para cumplir los objetivos de carácter social y el propósito de que las familias, los adultos mayores sin núcleo familiar y las personas con discapacidad sin núcleo familiar, de escasos recursos económicos, y los jóvenes entre los dieciocho y los treinta y cinco años con núcleo familiar tengan la posibilidad de adquirir casa propia.</p> <p>Adicionalmente y de manera estratégica, nos corresponde velar por el correcto funcionamiento de las entidades autorizadas y promover normas y reglamentos para la evaluación y perfeccionamiento de sus operaciones. Por otra parte, aprobar proyectos de reglamento de la presente ley, así como sus reformas, y someterlos a la aprobación del Poder Ejecutivo, para que sean promulgados mediante el o los decretos correspondientes.</p> <p>También se tiene como objetivo proveer recursos permanentes y del menor costo posible para la financiación de los programas habitacionales del SFNV, y promover utilizar los recursos del FONAVI en el financiamiento de los programas de vivienda que establezca. Todo lo anterior en armonía con el marco normativo que encierra la ley 7052.</p> | | |
| b) Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad a su cargo. | | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Se aprobó la Ley número 9295 que adicionó el INCISO D) AL ARTÍCULO 2 DE LA LEY N° 8957, CREACIÓN DE UN BONO PARA SEGUNDA VIVIENDA, o mejor conocido como bono Patio, publicado en la gaceta N° 140 del 21 de julio del 2015.2. Reforma al art. 50 de la LSFNV sobre catástrofes naturales o producidas por siniestro, caso fortuito o fuerza mayor Reformado por Ley 9497, Publicada en el Alcance N° 282 a la Gaceta N° 221 del 22/11/17. Faculta otorgar un subsidio mayor que cubra el costo de la compra de lote y | | |

construcción de la nueva vivienda a familias afectadas por desastres o siniestros y así resolver de nuevo su problema habitacional. Esto favorece que no vuelvan a caer en condición de pobreza.

3. Aprobación de la Ley 9351 que reforma el art. 169 de la Ley del Sistema Financiero Nacional de la Vivienda y adiciona además un numeral 169 bis con el objeto de garantizar el buen uso de las viviendas de interés social. Publicado en La Gaceta No. 99 del 24 de mayo del 2016.
4. Mejora en la tramitación de Proyectos de Vivienda artículo 59, incorporando de manera más estricta una revisión de elementos relacionados con el cumplimiento de la Ley de Planificación Urbana 4240 y sus reglamentos, entre los que se puede destacar: La cesión de áreas públicas en Fraccionamientos simples y complejos fuera del cuadrante urbano de los asentamientos, el control del uso de figuras de excepción como las servidumbres urbanas para proyectos de interés social, todo esto con el fin de velar porque se garantice una mejora sustancial en la calidad de vida de los beneficiarios de los proyectos desarrollados con recursos del BANHVI.
5. Aprobación del ajuste a la Metodología para la realización de pruebas retrospectivas y evaluación de la estabilidad de los indicadores de riesgos y fuentes de fondos proyectados (MD-RIE-03), atendiendo los requerimientos del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la administración del riesgo de liquidez.
6. Aprobación de la propuesta de actualización de Metodología para Valoración y Administración del Riesgo Institucional (UR-ME-RIESGO-001).
7. Aprobación del ajuste a la Metodología para la realización de pruebas retrospectivas y evaluación de la estabilidad de los indicadores de riesgos y fuentes de fondos proyectados (MD-RIE-03), atendiendo los requerimientos del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la administración del riesgo de liquidez.
8. Desarrollo metodológico para la gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, cuyo resultado concreto se materializó en la Metodología para evaluar el riesgo de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, aprobada por la Junta Directiva en sesión 80-2016 celebrada el 10 de noviembre de 2016.
9. Formalización de la primera versión de la Declaración del Apetito de Riesgo del Banco como resultado de un esfuerzo institucional, en el marco del cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, aprobada por la Junta Directiva, mediante acuerdo 11, artículo 10°, de la sesión 92-2017 celebrada el 18 de diciembre de 2017.
10. Aprobación de la modificación de la Metodología para la realización de pruebas retrospectivas y evaluación de la estabilidad de los indicadores de riesgos y fuentes de fondos proyectados.
11. Definición de líneas de negocio y las líneas de defensa en el Banco, las cuales fueron documentadas en la versión del Manual de Administración Integral de Riesgos, aprobada por la Junta Directiva en su sesión 55-2017 celebrada el 03 de agosto de 2017.

c) Refiérase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión

De acuerdo con el informe de resultados de autoevaluación de control interno periodo 2017, realizado por la Unidad de Planificación han determinado que en su mayoría las medidas mínimas de control se están cumpliendo; siendo el promedio a nivel Institucional de un 98%. Asimismo, para aquellas medidas mínimas

de control que se cumplen parcialmente o no se cumplen (12 en total) se ha propuesto el respectivo plan de acción.

El mejoramiento continuo del control interno ha sido uno de los temas de atención por parte de la Junta Directiva, Auditoría Interna y la Administración, a lo largo del periodo de mi ejercicio como Directora del BANHVI.

También durante mi gestión fui parte del Comité de Auditoría, presidiendo durante el último año el mismo, donde se pueden destacar como puntos relevantes:

- Análisis permanente de los informes de Auditoría, especialmente en el apartado de Cumplimiento de Recomendaciones
- Conocimiento de los resultados de las Auditorías externas y traslado de recomendaciones a la Junta Directiva asociadas a los principales hallazgos emanados de las mismas.
- Atención y seguimiento a los informes de situación financiera del BANHVI.

d) Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año o por el período de su gestión, en caso de que este sea menor a un año

- 1- Al cierre del periodo como integrante de la Junta Directiva el proyecto implementación de la gestión por procesos se encuentra en un 50% de avance y su fecha de finalización se ha estimado para el mes de octubre 2018. Una vez finalizado será un elemento relevante que permitirá mejorar y perfeccionar el sistema de control interno institucional, al identificar con detalle donde ubicar y como documentar las medidas de control para cada proceso.

- 2- Nombramiento de nuevo auditor interno, que ha mejorado la calidad y alcance de las auditorías en la institución, y fortalecido el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones pendientes.

La Auditoría Interna del Banco ha presentado una serie de cambios a partir de la contratación del Auditor Interno actual, realizada durante mi gestión, que ha permitido que una serie de temas relevantes se desarrollaran en los últimos dos años, dentro de los que se pueden señalar:

- Enfoque de valor agregado en los informes de auditoría
- Elaboración del Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2016-2019
- Implementación de Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna
- Determinación del universo auditable de acuerdo a los grupos de interés

e) Refiérase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad a su cargo

En términos cuantitativos, durante mi gestión como integrante de la Junta Directiva del BANHVI se formalizaron un total de 37.513 Bonos Familiares de Vivienda por ₡307.326 millones de colones (del 27-01-2015, con corte al 30/04/2018). Esto significó un promedio de 11.000 subsidios anuales, lo cual es congruentes con establecido para el BANHVI en el Plan Nacional de Desarrollo y en la planificación propia de la organización.

En términos cualitativos en dicho periodo se cumplió con el objetivo de mejorar la calidad de los proyectos de vivienda en cuanto a su diseño, el cumplimiento de normativa urbanística y los mecanismos para escogencia de beneficiarios, así buscar una mejor ubicación geográfica o localización de las urbanizaciones y viviendas finanzas y el diseño de proyectos y con ello evitar el desarraigo y mejorar los entornos, aspectos de vialidad, cesión de áreas públicas y en general mejorar la calidad de vida, de quienes reciben el subsidio habitacional.

En el año 2015, la Junta Directiva aprobó y participó en la elaboración del Plan Estratégico para el período del 2016 al 2019, el cual definió objetivos estratégicos con los cuales se ha trabajado a lo largo del periodo.

1. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio.
2. Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente.
3. Contar con personal de alto desempeño
4. Tramitar con agilidad los subsidios de vivienda por medio del artículo 59 de la ley del SFNV.
5. Tramitar oportunamente los financiamientos.
6. Ejecutar eficazmente los fondos destinados a bonos comunales.
7. Lograr un mayor aprovechamiento de bienes Propiedad del BANHVI.
8. Lograr un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomiso.
9. Mejorar el ordenamiento administrativo.
10. Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente en trámite de proyectos de Art.59.
11. Atender oportunamente las recomendaciones de los órganos de control.
12. Aumentar el saldo de la cartera de crédito.
13. Mejorar la ejecución del presupuesto FOSUVI.
14. Comprometer los montos de proyectos al amparo del artículo 59 de la ley del SFNV de los recursos disponibles.
15. Mejorar el grado de satisfacción de los beneficiarios finales de los servicios y productos del BANHVI.
16. Mejorar la percepción del BANHVI ante las entidades autorizadas (EA), siendo este uno de los principales grupos de interés de la organización.

Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2019: en cumplimiento con la estrategia de implementación del PEI 2016-2019 y de las políticas institucionales para medir el nivel de avance y cumplimiento de los objetivos trazados de planes estratégicos y planes operativos; se determinó a diciembre 2017 un cumplimiento del global de los objetivos trazados 71.89%.

Con fecha 09 de marzo de los corrientes el Comité de Planeamiento Estratégico remitió a la Junta Directiva los resultados de cumplimiento del Plan al cierre de diciembre del 2017. La Perspectiva Financiera obtiene una calificación del 93%, ubicándose en el parámetro de medición "Excelente"; las perspectivas Grupo de Interés (72%), Procesos Internos (59%) y Capacidad Organizacional (67%) en el rango de Necesidad de Mejora.

Adicionalmente, debe destacarse que el Banco ha iniciado un importante programa para la implementación de la gestión por procesos, el cual contempla la identificación y levantamiento de los procesos de las diferentes unidades del Banco por parte de personal contratado de forma temporal para estos efectos, y según el plan de trabajo debe estar concluido el próximo mes de octubre del presente año, se recomienda dar seguimiento a este tema.

f) Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir

Proyectos relevantes existentes al inicio de mi gestión:

- Necesidad de renovación de equipo gerencial y de auditoría. Se nombraron los nuevos cargos.
- Establecer claramente y ejecutar el superávit específico de fondos en el BANHVI. Se trabajó en ejecutar todos los recursos disponibles y en utilizar el superávit específico.
- Aprobación de un nuevo Plan Estratégico Institucional. Se aprobó el nuevo PEI 2016-2019.

Proyectos pendientes de concluir

- Renovación del denominado “Sistema de Vivienda” informático en el Banco. Se le ha dado un fuerte impulso al proyecto el cual actualmente está en fase de ejecución.
- Al cierre del periodo como integrante de la Junta Directiva el proyecto implementación de la gestión por procesos se encuentra en un 50% de avance y su fecha de finalización se ha estimado para el mes de octubre 2018.
- Mejoras en el ámbito tecnológico que permitan integración de bases de datos, disminuir flujos de papel, fortalecer seguridad de los sistemas informáticos y establecer todos los controles a sistemas en línea.
- De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional, se mantienen en ejecución los siguientes proyectos que son de relevancia para el BANHVI:
 - Desarrollo de procesos administrativos.
 - Sistema de Vivienda.
 - Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera.

g) Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad a su cargo durante su gestión

Los Estados Financieros del BANHVI, reflejan la realidad financiera del Banco, la cual es confirmada por el despacho de Auditores Externos, Carvajal y Asociados Contadores Públicos Autorizados, que realizó la auditoria externa de los estados con corte al mes de diciembre del 2017 y emitió un dictamen limpio, es decir, sin ninguna salvedad.

Información más actualizada es la presentada en los estados financieros intermedios al cierre del mes de marzo de los corrientes, los cuales muestran que a nivel de activos el Banco tiene un total de ciento treinta y siete mil cuatrocientos treinta y seis millones cuarenta y un mil setecientos sesenta y cinco colones (¢137.436.041.765,00), donde se destaca como principal activo la cartera de créditos a las entidades autorizadas, la cual asciende a un total de ciento dieciséis mil trescientos treinta y cinco millones ochocientos diecisiete mil trescientos ochenta y cinco colones.

La cartera de créditos, como principal activo del BANHVI, tuvo al cierre de marzo del año en curso, un crecimiento interanual de un 9.5%, situación que de mantenerse en esos niveles estaría superando la meta de crecimiento del 8% incluido en el Plan Estratégico Institucional.

En la contraparte de los activos se encuentra el pasivo y el patrimonio. A nivel de las obligaciones del Banco, el saldo a marzo del 2018 es de cuarenta y ocho mil setecientos setenta y dos millones cuatrocientos setenta y cuatro mil ochocientos cuarenta colones y el patrimonio de un total de ochenta y ocho mil seiscientos sesenta y tres millones quinientos sesenta y mil novecientos veinticuatro colones.

A nivel del resultado financiero, durante el último ejercicio económico que cerro a diciembre del 2017, el BANVHI, registro una utilidad de cinco mil setecientos veinticinco millones ciento sesenta y siete mil ciento cincuenta y siete colones, lo cual comparado con el año 2016 tuvo una leve disminución de un 2.9%, lo cual se generó principalmente por el incremento en los costos de captación de recursos que el Banco realiza para la colocación de préstamos a las entidades autorizadas.

En lo que corresponde al Fondo de Subsidio de Vivienda (FOSUVI), al corte de marzo del 2018, se mantienen recursos por un total de ciento ochenta y seis mil veintiún millones ochocientos cuarenta y seis mil trescientos quince colones con 26/100.

Los recursos indicados están distribuidos en los diferentes proyectos aprobados por la Junta Directiva, los cuales se encuentran en fase de construcción o bien en procesos de formalización y entrega. También se consideran proyectos que no han iniciado sus fases de construcción, pero que ya están aprobados por la Junta Directiva y por tanto requieren de su respaldo presupuestario.

Tanto al cierre de diciembre 2015, como a diciembre 2016, al FOSUVI se le realizó una auditoria de estados financieros, la cual logró identificar varias oportunidades de mejora, mismas que están siendo atendidas por la Administración, principalmente aquellas que tienen relación con el cierre de las líneas de crédito.

De la información preparada y presentada por la Administración, conocida y analizada por esta servidora en las sesiones tanto del Comité de Auditoría como en la Junta Directiva, se considera que la misma refleja la realidad financiera del Banco Hipotecario de la Vivienda, no obstante, es de suma importancia que la Administración continúe atendiendo de manera constante los señalamientos de las Auditorías Externas.

h) Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad a su cargo

1. Realizar una gestión constante y con más agresividad para atender las recomendaciones de las auditorias, tanto de la interna como de las externas, las cuales vienen a mejorar el sistema de control interno del Banco.
2. Establecer como parte de las funciones del BANHVI una mayor atención del aspecto humano en el otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda. Dar un valor agregado a la entrega de subsidio mediante un acompañamiento más cercano a los beneficiarios por medio de información y capacitación. Para ello se pueden otorgar recursos adicionales a los proyectos de tal forma que, desde el principio de la idea de un proyecto hasta su entrega, las familias estén completamente enteradas de sus derechos, deberes y de la marcha y dificultades que puedan darse en el proyecto.
3. El BANHVI debe completar y poner en funcionamiento a la mayor brevedad posible el Modelo de Gestión Procesos y analizar las cargas de trabajo en aras de una mejora de la calidad del servicio y de la productividad. Eso va de la mano con una mejora en la Gestión de Riesgos, de tal forma que toda la organización tenga consciencia y pueda desarrollarse una cultura de riesgos, la cual actualmente es incipiente.
4. A la fecha de este informe, la Administración está trabajando en una propuesta para el fortalecimiento de la Dirección de Supervisión de Entidades Financieras. Es un tema de suma importancia que la Junta Directiva entrante debe conocer en las primeras sesiones, lo anterior, considerando que el plan de trabajo del año anterior, fue logrado en un porcentaje muy bajo y esta Unidad es de suma importancia para el control de los recursos dados en administración a dichas entidades.
5. La atención de emergencias en materia de vivienda ha sido un tema complicado para el Sistema, ya que no se cuenta con un procedimiento diferenciado para este tipo de situaciones, es decir, un proyecto para atender damnificados debe completar el mismo trámite que cualquier otro proyecto. Lo anterior, motivó a la conformación de una Comisión Especial donde participaron los principales actores del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, (MIVAH, el BANHVI, los constructores y las entidades autorizadas), con el fin de plantear una estrategia para la atención de emergencias. Se recomienda retomar este tema ya que la Administración dejó pendiente la presentación de una propuesta que se había programado para las últimas sesiones y que no fue posible conocer.

6. Ante un aumento creciente durante los últimos años, en el costo de las soluciones de vivienda que se financian con los recursos destinados a Proyectos a desarrollarse a través del Artículo 59, se estableció por parte de la Junta Directiva la necesidad de definir un tope máximo para regular el costo final de las unidades habitacionales en proyectos, cuyo tema a la fecha se mantiene en análisis por parte de la Administración, sin que se haya presentado una propuesta específica, por lo cual, con el fin de concretar soluciones para este asunto, se recomienda que la Junta Directiva entrante conforme una comisión interdisciplinaria, integrada por miembros de la Junta, la Administración, la Auditoría Interna, las Entidades Autorizadas y el sector privado para analizar este particular y concretar una solución.
7. Velar porque la contratación de puestos de Gerencia, Subgerencias, Auditoría Interna y miembros de Junta Directiva, no se encuentren con restricciones o conflictos de intereses, que los lleve a inhibirse de participar en la toma de decisiones importantes dentro de la institución.

i) Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio la institución o la unidad enfrenta o debería aprovechar

- 1- La Administración debe presentar un informe trimestral a la Junta Directiva sobre el estado de los acuerdos emitidos. El último informe presentado por la Gerencia siguió evidenciando la falta de atención oportuna a las disposiciones de la Junta Directiva, y como producto de su análisis se solicitó un informe a la Auditoría Interna, el cual fue aprobado y está dirigido a determinar posibles responsabilidades en torno a estos incumplimientos. Se recomienda solicitar a la Administración un informe detallado sobre el avance en la atención de las disposiciones contenidas en los acuerdos de Junta Directiva, con su correspondiente cronograma de cumplimiento, porcentaje de avance y la unidad o departamento responsable.
- 2- Durante los últimos tres años, en los informes anuales y trimestrales, se ha informado al Comité de Auditoría y Junta Directiva sobre los reiterados incumplimientos de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Administración. En virtud de que existe un incumplimiento reiterado por parte de la Administración en materia de recomendaciones ante los entes fiscalizadores tanto internos como externos, en este momento la Auditoría Interna se encuentra atendiendo un acuerdo de Junta Directiva sobre la posibilidad de sentar responsabilidades sobre estas conductas, por lo que se recomienda solicitar informe a la Auditoría Interna a la mayor brevedad posible sobre este tema.
- 3- Considerando que los objetivos del BANVHI, también se enfocan a atender a la clase media que tiene muchas dificultades para acceder a vivienda y el BANHVI cuenta con programas que podrían contribuir a cubrir esa demanda, a través de una comisión conformada por miembros de la administración del BANHVI, mi persona en representación de la Junta Directiva, representantes de las Mutuales y del sector privado, se desarrolló una propuesta relacionada con incentivar los programas de vivienda dirigidos a la clase media, concretamente, para los estratos de ingresos del 3 al 6, para crear los mecanismos que permitan alinear la oferta y la demanda en este segmento de la población, pues históricamente, la colocación de los recursos del FOSUVI, se ha concentrado en los estratos 1 y 2 de ingresos. Se recomienda dar seguimiento a este tema.

j) Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República

En lo que corresponde las disposiciones giradas directamente, a la Junta Directiva, al cierre de mi gestión las mismas han sido atendidas y sólo quedan en proceso las de cumplimiento por parte de la Administración Superior.

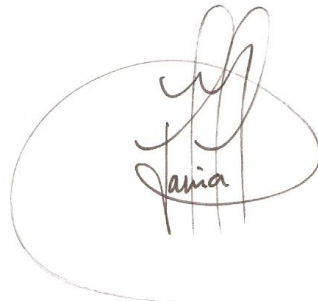
k) Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún órgano de control externo

A la fecha de este informe, no se han recibido por parte de órganos de control externo, recomendaciones que la Junta Directiva debe atender de manera directa.

l) Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna

A la fecha de este informe, las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna dirigidas directamente, a la Junta Directiva fueron atendidas y no se mantiene ninguna pendiente a la fecha.

Firma del servidor (a):

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'J' and the name 'Jania' written below it. The signature is enclosed within a faint, hand-drawn oval shape.
