

# Informe Actualización Plan Operativo Institucional 2024

Unidad de Planificación Institucional

Mayo 2024

Aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo 2 de la sesión 50-2024  
celebrada el 27/06/2024



**Banco Hipotecario de la Vivienda**

*Viviendas que construyen esperanzas*



## ÍNDICE

I.	Introducción.....	1
II.	Alcance .....	1
III.	Análisis .....	2
IV.	Resultados Generales .....	3
	a. Dirección Fosuvi .....	4
	b. Dirección Fonavi .....	6
	c. Departamento Tecnologías de información .....	10
	d. Unidad de Planificación y Unidad de Comunicaciones .....	11
V.	Conclusión .....	12
VI.	Recomendaciones.....	12



## INFORME DE AJUSTE PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL PERIODO 2024

### I. Introducción

El Plan Operativo Institucional (POI) es el instrumento formulado a corto plazo que contempla las acciones estratégicas del PEI, en el que se concreta la operatividad del Banco, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el periodo de ejecución, se precisan los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de ese plan.

El POI 2024 fue aprobado mediante acuerdo 1 de la sesión 42-2023 de Junta Directiva del 25/09/2023 y por la Contraloría General de la República en el DFOE-CIU-0059 del 20/12/2023 y durante el primer cuatrimestre del año se lleva a cabo, según lineamientos institucionales, la revisión del POI del periodo vigente.

### II. Alcance

De conformidad con los lineamientos establecidos para la Planeación Institucional (código PE-PE-PEI-PRO01-LI01) y los comunicados mediante circular BANHVI-UPI-CI-007-2024 del 23 de abril, se realizó el proceso de revisión del Plan Operativo Institucional 2024, en el cual participan las jefaturas y funcionarios designados como coadyuvantes del proceso en cada una de las dependencias del Banco, responsables de las metas del POI 2024.

La revisión contempló una valoración cualitativa y cuantitativa de las metas con la finalidad de alinear la planeación operativa 2024 al Marco Estratégico Integrado del PEI 2023-2026 y a la realidad presupuestaria y operativa actual.



Asimismo, la valoración con la Gerencia General el pasado 11 de junio de las recomendaciones emitidas en el primer reporte del citado oficio BANHVI-UPI-IN-014-2024.

### **III. Análisis**

A cada dependencia le fue suministrada una matriz Excel con su POIs aprobados y dos espacios que debían llenar con el detalle de las variables a ajustar y otra para detallar la justificación técnica razonada del cambio. Asimismo, incluir cualquier variable de planificación no contemplada en la versión original del POI 2024, pero que después de la aprobación del Marco Estratégico Integrado del PEI 2023-2026 en la sesión 53-2023 del 02/11/2023, pudiera ser necesario incluir.

Lo anterior sería el insumo para que los titulares subordinados y coadyuvantes de cada dependencia llevaran a cabo sus valoraciones y presentaran las solicitudes de ajustes en el POI. A partir de la información recibida la UPI procede en una primera fase al análisis, razonabilidad y validación de los cambios.

Posteriormente, se realizaron sesiones de trabajo con algunas dependencias para abordar dudas e inconsistencias de algunas variables y respecto de la justificación razonada que toda propuesta debía aportar y sesión con la Gerencia General para validar junto con la Subgerencia Financiera los cambios propuestos en la planificación operativa 2024 por parte de la Dirección Fonavi y Depto. Tecnología de Información.

Una vez concluido lo anterior, se generan de nuevo los resultados que se presentan en el siguiente apartado:

#### IV. Resultados Generales

En la formulación de este plan operativo se consideraron 112 indicadores con sus respectivas metas; después del análisis realizado por cada dependencia se generó la inclusión de 3 indicadores, la modificación de 10 y la eliminación de 3 (ver cuadro n° 1), para un total 111 indicadores para el periodo 2024. El detalle de estos movimientos se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro n° 1**

**Resumen Ajustes al Plan Operativo Institucional 2024**

**Por Programa y Subprograma**

Programas presupuestarios	Metas					
	Aprobadas	Nuevas	Modificadas	Sin cambios	Excluir	Total
<b>01. Estrategia</b>						
01.01 Gerencia General	12			12		12
01.02 Secretaría Junta Directiva	3			3		3
01.03 Unidad de Planificación	4			3	1	3
01.04 Unidad de Comunicaciones	5			4	1	4
01.05 Proyecto Optimus	2			2		2
<b>02. Negocio</b>						
02.01 Dirección FOSUVI	15	2	5	10		17
02.02 Dirección FONAVI	14	1	5	9		15
<b>03. Apoyo</b>						
03.01 Depto. Tecnologías Inform.	11		1	8	2	9
03.02 Dirección Administrativa	12			12		12

Programas presupuestarios	Metas					
	Aprobadas	Nuevas	Modificadas	Sin cambios	Excluir	Total
03.03 Depto. Financiero Contable	3			3		3
03.04 Asesoría Legal	6			6		6
03.05 Unidad de Tesorería	3			3		3
<b>04. Control y Mejora</b>						
04.01 Unidad de Riesgos	4			4		4
04.02 Oficialía de Cumplimiento	3			3		3
04.03 Oficialía Cumplimiento Norma.	3			3		3
04.04 Auditoría Interna	8			8		8
04.05 D. Supervisión Entidades	4			4		4
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>97</b>	<b>4</b>	<b>111</b>

A continuación, se procede a explicar el detalle de los cambios solicitados:

**a. Dirección Fosuvi**

El POI de esta dependencia tiene 15 indicadores para cumplir en este periodo, con esta revisión se incluyeron 2 relacionados con el cumplimiento del Plan de Mejora Regulatoria y se modificaron 5 indicadores; en detalle en el siguiente cuadro:

Cuadro n° 2

Indicador	Valores actuales		Valores actualizados		Observaciones
	I semestre	II semestre	I semestre	II semestre	
02.01.04.01 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5).	3286	8216	2846	7116	Cambio en los valores metas, de los dos periodos 2024.  La variación se realiza según el presupuesto aprobado para el 2024. Alcance N. 245 y N. 246 a la Gaceta N. 229 del 11 de diciembre de 2023.
02.01.04.02 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1.5 al 6).	1458	3646	1242	3107	
02.01.04.03 Número de operaciones formalizadas a familias de mujeres jefas de hogar.	2909	7274	2502	6257	Asimismo, este ajuste en los valores metas de estos indicadores asociados a metas del PNDIP 2023-2026; fue notificado al SBTIS y SVHT (oficios BANHVI-GG-OF-0594-2024 del 03/06/2024 y BANHVI-GG-OF-0599-2024 del 04/06/2024), para posteriormente por medio de las Rectorías se tramite la solicitud ante el Mideplan.
02.01.04.04 Cantidad de operaciones formalizadas por medio del Bono RAMT.	284	712	275	688	
02.01.05.01 Porcentaje de montos comprometidos sobre la base emisión de los recursos asignados al Bono Familiar de Vivienda ingresados en el período.	Formula: Monto comprometido / Monto disponible		Monto bonos emitidos en el año 1 / Total de presupuesto asignado año 1		Cambio en la fórmula de cálculo, vinculada con el objetivo estratégico.

Indicador	Valores actuales		Valores actualizados		Observaciones
	I semestre	II semestre	I semestre	II semestre	
Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la mejora en el procedimiento	-	-	60%	100%	Indicadores nuevos en el cumplimiento del plan de acción de mejora regulatoria aprobado por la Gerencia mediante BANHVI-GG-OF-1103-2023.
Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para el establecimiento del catálogo de tipos de vivienda	-	-	60%	100%	

#### **b. Dirección Fonavi**

Esta dependencia cuenta en su POI con 14 indicadores, con esta revisión se solicita la modificación de 6.

Los 4 primeros indicadores que se detallan en el cuadro 3 se asocian a objetivos estratégicos y específicos del PEI 2023-2026, los cronogramas inicialmente establecidos se vieron afectados por temas del recurso humano a designar para la atención de las iniciativas estratégicas; básicamente por lo siguiente; *“el avance desde el periodo 2023 se vio afectado por el desarrollo del Proyecto OPTIMUS, que requirió la incorporación y sustitución del recurso humano clave para la estructuración de la emisión. Lamentablemente la sustitución de este recurso implicó tres procesos de reclutamiento ante la renuncia de los funcionarios previamente contratados, por lo que las labores de estructuración recién se están retomando en el mes de abril 2024 con el nuevo funcionario, una vez se concluyó la capacitación en las labores ordinarias del puesto”*.





Cuadro n° 3

INDICADOR	VALORES ACTUALES		VALORES ACTUALIZADOS		JUSTIFICACIONES / OBSERVACIONES
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
02.02.02.01 Porcentaje de ejecución del proceso para autorización e implementación del Bono Social en el BANHVI	1	2	60%	100%	<p>Los cambios que se realizan refieren a las fechas para la atención de las iniciativas estratégicas;</p> <p>Estructuración y aprobación interna del producto Bono Social del BANHVI Jul 2023 - Dic 2024 (60%) Presentación a inversionistas potenciales del producto Bono Social del BANHVI Ene 2024 - Jun 2025. (40%)</p>
02.02.02.02 Porcentaje de ejecución del proceso de negociación de opciones de financiamiento externo para FONAVI en condiciones blandas	1	2	37.5%	50%	<p>Los cambios que se realizan refieren a las fechas para la atención de las iniciativas estratégicas;</p> <p>Análisis de viabilidad financiera, legal, operativa, de riesgos, etc., de las opciones de financiamiento valoradas Abr 2024 - Jun 2025 Obtención de recursos de financiamiento externo, si el análisis señala viabilidad (50%)</p>



INDICADOR	VALORES ACTUALES		VALORES ACTUALIZADOS		JUSTIFICACIONES / OBSERVACIONES
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
02.02.06.01 Porcentaje de cumplimiento en el diseño e implementación de un modelo de evaluación y calificación de Entidades Autorizadas del Sistema Nacional para la Vivienda.	1	2	10%	20%	Los cambios que se realizan refieren a las fechas para la atención de las iniciativas estratégicas; 1 - 2 Identificación de nuevas variables relevantes y fuentes de información disponibles para introducción generar el nuevo Modelo de evaluación y calificación de Entidades Autorizadas (Ene 2024 - Set 2024) 2 - 2 Elaboración de propuesta preliminar de Modelo de evaluación y calificación de Entidades Autorizadas (Oct 2024 - Dic 2024)
02.02.02.03 Porcentaje de ejecución del Plan de Comercialización de Títulos Valores	1	2	50%	100%	Los cambios que se realizan refieren a las fechas para la atención de las iniciativas estratégicas; 2-2 Ejecución de presentaciones del BANHVI y sus productos ante potenciales inversionistas para incentivar la canalización de recursos al FONAVI (Oct 2023 - Dic 2024 (50%))



INDICADOR	VALORES ACTUALES		VALORES ACTUALIZADOS		JUSTIFICACIONES / OBSERVACIONES
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
02.02.03.03 Monto desembolsos de crédito a Entidades Autorizadas	15,000	30,500	Se mantiene dato	30,800	Para efectos de la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) 2024, se estableció una meta de colocación de ¢30,500 millones considerando un crecimiento del 8% en el saldo de la Cartera de crédito a partir de la información proyectada a diciembre 2023; no obstante, con base en la información más reciente a noviembre 2023, se ha determinado un monto de colocación estimado de ¢30,800 millones para el 2024.
Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la operativización del infograma digital	-	-	80%	100%	Indicador nuevo en cumplimiento del plan de acción de mejora regulatoria aprobado por la Gerencia mediante BANHVI-GG-OF-1103-2023.

**c. Departamento Tecnologías de información**

Esta dependencia tiene 11 indicadores para cumplir en el POI 2024, con esta revisión se solicita el traslado de fechas de dos indicadores, lo cual conlleva a la eliminación de dos indicadores para el periodo 2024 y trasladar el inicio de estos para el periodo 2025. El detalle en el cuadro 4.

Las razones expuestas por el área corresponden a lo siguiente: ... *“debido al conocimiento técnico especializado requerido para atender este proyecto por parte del DTI, es necesario contar con un recurso del área de sistemas de información con conocimiento sobre el negocio, como contraparte técnica para la gestión del proyecto. Hoy en día, el área de sistemas está compuesta por 5 funcionarios con plaza fija y 2 funcionarios con plaza por servicios especiales, de los cuales 5.5 plazas están asignadas al proyecto Optimus y 1.5 plazas a la operativa de los otros sistemas vigentes. Acorde con la asignación de cargas de los recursos con los que actualmente cuenta el área, se concluye que el Área de Sistemas de Información no cuenta con capacidad operativa para asignar recursos para la atención de este proyecto. Se estima que los recursos del Área de sistemas de información serán liberados del proyecto OPTIMUS en el segundo semestre del año 2024.*

**Cuadro nº 4**

INDICADOR	VALORES ACTUALES		VALORES ACTUALIZADOS		COMENTARIOS ADICIONALES
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
03.01.02.03 Porcentaje de cumplimiento de las actividades desarrolladas para la contratación administrativa de la Implementación de RPA (Robotic Process Automation)	50%	100%	-	-	Finalizado el producto Estudio de mercado y el análisis de los procesos del Banco, sujetos a implementarse mediante los RPA.

INDICADOR	VALORES ACTUALES		VALORES ACTUALIZADOS		COMENTARIOS ADICIONALES
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
03.01.03.01 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas para incorporar al portal web los modelos de Autogestión y auto postulación beneficiarios	50%	100%	-	-	Se traslada para iniciar en el año 2025
03.01.04.01 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas para incorporar al portal web las aplicaciones móviles (App) desarrolladas de los Marketplace de Google, Apple y Huawei	50%	100%	-	-	Se traslada para iniciar en el año 2025

**d. Unidad de Planificación y Unidad de Comunicaciones**

En el caso del POI 2024 de estas dos Unidades se solicita la eliminación respectivamente del indicador y meta asociada al “Porcentaje de ejecución del Plan de mejora regulatoria 2024”.

Dicho ajuste obedece a que ninguna de estas dos áreas está a cargo en el periodo 2024 de Planes de Mejora Regulatoria y de que se verificó que las dependencias que sí son responsables de los Planes de Mejora Regulatoria 2024 ya tienen contemplados los respectivos indicadores y metas en el POI 2024 o bien los están incluyendo en esta propuesta de ajustes del POI 2024.



## V. Conclusión

De acuerdo con el análisis y resultados expuestos del proceso de revisión y ajustes al Plan Operativo Institucional 2024, se validan los cambios propuestos para:

- Incluir 3 indicadores
- Modificar 11 indicadores
- Excluir 4 indicadores
- Se mantienen sin cambios y en ejecución 97 indicadores
- Para un total de 111 indicadores para el periodo 2024.

## VI. Recomendaciones

a) Aprobar las modificaciones solicitadas de los siguientes indicadores:

1. 02.01.04.01 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5) *D. FOSUVI*
2. 02.01.04.02 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1.5 al 6). *D. FOSUVI*
3. 02.01.04.03 Número de operaciones formalizadas a familias de mujeres jefas de hogar. *D. FOSUVI*
4. 02.01.04.04 Cantidad de operaciones formalizadas por medio del Bono RAMT. *D. FOSUVI*
5. 02.02.03.03 Monto desembolsos de crédito a Entidades Autorizadas. *D. FONAVI*
6. 02.02.02.01 Porcentaje de ejecución del proceso para autorización e implementación del Bono Social en el BANHVI. *D FONAVI*
7. 02.02.02.02 Porcentaje de ejecución del proceso de negociación de opciones de financiamiento externo para FONAVI en condiciones blandas. *D FONAVI*
8. 02.02.02.03 Porcentaje de ejecución del Plan de Comercialización de Títulos Valores *D FONAVI*



9. 02.02.06.01 Porcentaje de cumplimiento en el diseño e implementación de un modelo de evaluación y calificación de Entidades Autorizadas del Sistema Nacional para la Vivienda. *D FONAVI*
10. 02.02.03.03 Monto desembolsos de crédito a Entidades Autorizadas *D FONAVI*
11. 03.01.02.03 Porcentaje de cumplimiento de las actividades desarrolladas para la contratación administrativa de la Implementación de RPA (Robotic Process Automation). *DTI*

b) Aprobar la inclusión de los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la mejora en el procedimiento. *D FOSUVI*
2. Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para el establecimiento del catálogo de tipos de vivienda. *D FOSUVI*
3. Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la operativización del infograma digital. *D FONAVI*

c) Aprobar la exclusión de los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de ejecución del Plan de mejora regulatoria 2024. *UCO*
2. Porcentaje de ejecución del Plan de mejora regulatoria 2024. *UPI*
3. 03.01.03.01 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas para incorporar al portal web los modelos de Autogestión y auto postulación beneficiarios. *DTI*
4. 03.01.04.01 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas para incorporar al portal web las aplicaciones móviles (App) desarrolladas de los Marketplace de Google, Apple y Huawei. *DTI*