

# CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL A DICIEMBRE 2024

Unidad de Planificación Institucional

Enero 2025

**APROBADO POR JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE ACUERDO n.º 5, SESIÓN n.º 06-2025 DEL 29/01/2025**



**Banco Hipotecario de la Vivienda**

*Viviendas que construyen esperanzas*



## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	2
II.	ANÁLISIS .....	2
III.	RESULTADOS .....	3
A.	RESUMEN GENERAL.....	3
b.	Realizaciones de las principales metas del POI 2024 .....	5
1.	Metas Banhvi en el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 .....	5
2.	Metas Programa Negocio (Fosuvi).....	6
3.	Metas Programa Negocio (Fonavi) .....	9
4.	Metas Programa Estrategia (Gerencia General).....	11
5.	Metas Programa Estrategia (Proyecto Optimus) .....	13
6.	Metas Programa Estrategia (Unidad de Comunicaciones) .....	14
7.	Metas Programa Apoyo (Dirección Administrativa) .....	15
8.	Resultados generales de metas asociadas a planes de trabajo y planes tácticos.....	16
c.	Desviaciones de mayor relevancia.....	17
d.	Cumplimiento de los Indicadores de Impacto al 2024 .....	24
e.	Desempeño institucional y programático, en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos públicos, definidos en la planificación contenida en el presupuesto institucional aprobado .....	25
IV.	Seguimiento a Recomendaciones de Desviaciones del POI.....	25
V.	CONCLUSIONES .....	30
VI.	RECOMENDACIONES.....	30



**INFORME CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL  
AL 31 DE DICIEMBRE 2024**

**I. INTRODUCCIÓN**

Se constituye en un documento para la adecuada planificación de los diferentes programas y subprogramas presupuestarios de la entidad y evaluar en general el progreso de las actividades del Banco. Su formulación y seguimiento se apoya en los lineamientos técnicos y metodológicos definidos en el contexto de la Ley n.º 8131, para la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y los emitidos por la Contraloría General de la República.

La revisión y evaluación del cumplimiento del POI 2024 del Banco se realizó con corte al 31 de diciembre de 2024, considero el 100% de las metas programadas y la información brindada por cada Unidad Ejecutora para cada uno de sus programas presupuestarios.

**II. ANÁLISIS**

Dar seguimiento al cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional y rendir cuentas sobre su ejecución es el objetivo del presente informe; a partir de la consignación de los valores correspondientes a la ejecución de los indicadores y metas establecidos y el análisis de cada meta mediante logros, desviaciones y medidas correctivas.

Las justificaciones y cumplimiento alcanzado en cada meta se reportan en:

- **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.

Asimismo, de forma estandarizada el cumplimiento alcanzado de cada programa presupuestario se ubica en los siguientes rangos de medición:

**CUADRO # 1  
RANGO DE MEDICIÓN**

EXCELENTE	ACEPTABLE	NECESIDAD DE MEJORA
<b>&gt;90%</b>	<b>89 – 75%</b>	<b>&lt; 74%</b>

Del análisis efectuado a la ejecución reportada de los 111 indicadores, los cuales se presentan en el Anexo #2, un detalle con los logros, desviaciones de cada uno, como los porcentajes de ejecución de cada programa y subprograma presupuestario.

### III. RESULTADOS

#### a. RESUMEN GENERAL

El POI 2024 se conforma de 111 indicadores, cuya ejecución al 31/12/2024 da un resultado global del 90.88%, ubicándose en el parámetro de medición Excelente.

El grado de cumplimiento de los indicadores de cada uno de los planes operativos por programa y subprograma presupuestario se detalla en el cuadro # 2:

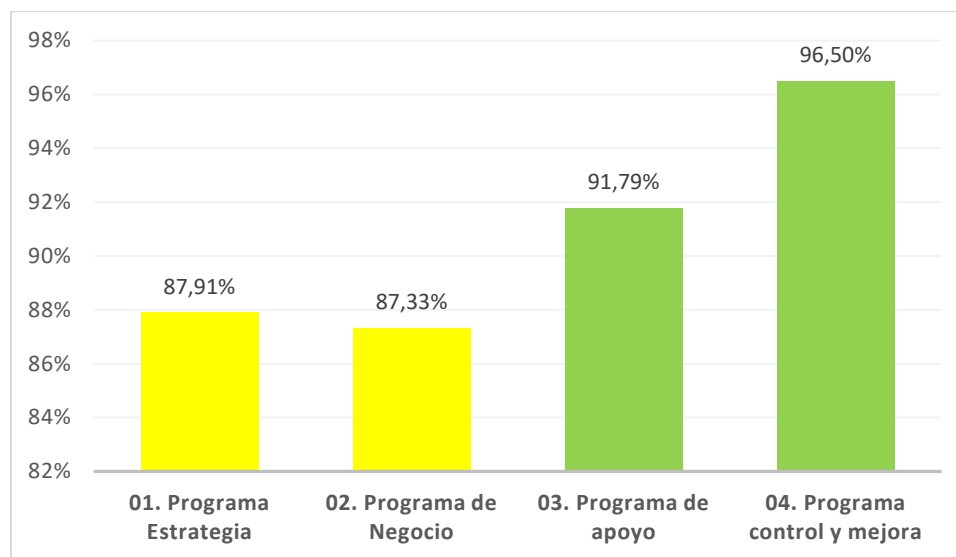
**CUADRO # 2**  
**CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS Y SUBPROGRAMAS**

Subprograma	Indicadores	Cumplimiento del POI	Ejecución Presupuestaria
<b>01. Programa Estrategia</b>	<b>24</b>	<b>87,91%</b>	
01.01 Gerencia General	12	80,94%	73%
01.02 Secretaría de Junta Directiva	3	100,00%	75%
01.03 Unidad de Planificación	3	83,50%	46%
01.04 Unidad de Comunicaciones	4	98,87%	74%
01.05 Proyecto Optimus	2	76,25%	60%
<b>02. Programa de Negocio</b>	<b>32</b>	<b>87,33%</b>	
02.01 Dirección Fosuvi	17	76,77%	49%
02.02 Dirección Fonavi	15	97,88%	75%
<b>03. Programa de apoyo</b>	<b>33</b>	<b>91,79%</b>	
03.01 Depto. Tecnologías de Información	9	91,67%	54%
03.02 Dirección Administrativa	12	68,48%	58%
03.03 Depto. Financiero Contable	3	99,80%	76%
03.04 Asesoría Legal	6	99,00%	25%
03.05 Unidad de Tesorería	3	100,00%	97%
<b>04. Programa control y mejora</b>	<b>22</b>	<b>96,50%</b>	
04.01 Unidad de Riesgos	4	88,32%	70%
04.02 Oficialía de Cumplimiento	3	98,69%	96%
04.03 Unidad de Cumplimiento Normativo	3	100,00%	95%
04.04 Auditoría Interna	8	100,00%	86%
04.05 D. Supervisión de Entidades	4	95,50%	34%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>90,88%</b>	<b>50%</b>



De los cuatro programas presupuestarios, dos alcanzaron una ejecución superior a 90%, obteniendo una calificación de excelente y el programa presupuestario de Estrategia y Negocios con una calificación mayor de 85% con un nivel de aceptable, tal y como se muestra más adelante en el gráfico 1.

**Gráfico # 1**  
 Porcentaje Ejecución del POI 2024  
 Según Programa Presupuestario



En el siguiente cuadro, el comportamiento de la ejecución del Plan Operativo del Banhvi de los últimos 5 periodos; a saber:

**CUADRO # 3**  
 COMPARACIÓN DE PERIODOS

2020	2021	2022	2023	2024
89%	91%	93%	93%	91%

En el siguiente apartado se presenta el detalle de las realizaciones de las principales metas del programa presupuestario #2 Negocios, que contempla a los subprogramas Dirección Fosuvi y Dirección Fonavi, áreas de negocio de la Institución. Asimismo, de los principales resultados en los POIs de los programas presupuestarios #3 Apoyo y #4 Control y Mejora. Los resultados de los 111 indicadores, los porcentajes de ejecución y el análisis cualitativo para todas las metas se presenta en detalle en el reporte del Anexo 1.

Como contexto introductorio a dicho apartado, se hace referencia a la ejecución de los indicadores Banhvi en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas 2023-2026 al 31/12/2024 y su vinculación a las metas del POI 2024.



**b. Realizaciones de las principales metas del POI 2024**

**1. Metas Banhvi en el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026**

Respecto a las metas Banhvi registradas en el PNDIP 2023-2026 para el periodo 2024, los resultados de cinco indicadores que de conformidad con el Lineamiento Metodológico- *Insumos para elaborar el seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026*, establecido por Mideplan para el proceso de rendición de cuentas de las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026, se emitió al 31 de diciembre 2024 ante las rectorías del Sector Bienestar, Trabajo e Inclusión Social y Sector Vivienda, Hábitat y Territorio y se registró en el sistema Delphos. Net del Mideplan.

Los valores meta 2024 y sus respectivos presupuestos para los indicadores Banhvi en el PNDIP 2023-2026 al cierre del periodo difieren de las metas del POI Banhvi, en virtud de que la solicitud de ajuste que se tramitó en el mes de mayo ante las secretarías técnicas del Sector Bienestar Trabajo e Inclusión Social (oficios BANHVI-GG-OF-0559-2024 y BANHVI-GG-OF-0594-2024) y Sector Vivienda, Hábitat y Territorio (oficios BANHVI-GG-OF-0558-2024 y BANHVI-GG-OF-0599-2024), no fue avalada.

Los resultados de estos indicadores se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro #4**  
**Metas BANHVI PNDIP 2023-2026 versus POI 2024**  
**Resultados al 31/12/2024**

Indicador	Linea Base	PNDIP - 2024			Plan Anual Operativo 2024		
	2021	Valor meta	Valor Real	% Ejecución	Valor meta	Valor Real	% Ejecución
1. Número de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5).	8.185	8216	6933	84%	7116	6933	97%
2. Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1,5 al 6)	3.243	3646	2387	65%	3107	2387	77%
3. Número de operaciones formalizadas a familias de mujeres jefas de hogar con recursos del FOSUVI	6.933	7274	5911	81%	6257	5911	94%
4. Cantidad de operaciones formalizadas por medio del Bono RAMT	656	712	539	76%	688	539	78%
5. Número de familias beneficiadas por el mejoramiento barrial financiado con el bono colectivo	1.048	1100	4231	385%	1100	4231	385%

SBTIS

SVHT



## 2. Metas Programa Negocio (Fosuvi)

Este subprograma presupuestario (Fosuvi-DAC y DT) consigna en su POI 2024 la ejecución de 17 indicadores de los cuales, al cierre del 2024, se cumplieron 9 en rango de excelente, 2 en aceptable y 6 en necesidad de mejora. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas de la 14 a la 24).

A continuación, se detalla la realización de las metas más relevantes, a saber:

- Indicador 02.01.02.01 Porcentaje de avance en las etapas programadas para la implementación de un Protocolo de control, seguimiento y supervisión en proyectos de vivienda

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 91,50%

Se cumplió en su totalidad con la actividad asociada a la etapa programada para este período, entiéndase que se completó al 100% la implementación del protocolo (peso ponderado de un 40%) y se logró un 83% respecto a los resultados de la medición de la ejecución del protocolo (peso ponderado de un 40%). Se establecieron los "Lineamientos para la atención y seguimiento de proyectos construidos y financiados con recursos del Fosuvi, que presenten problemas o deficiencias técnicas" aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo número 2 de la sesión 27-2024 celebrada el 11 de abril de 2024. Adicionalmente, se establecieron mediante oficios las matrices de control, seguimiento y supervisión de proyectos: Matriz de proyectos con problemas o deficiencias técnicas y matriz de registro y control de incidentes en proyectos.

Así mismo, se tiene una matriz general donde se va realizando la medición de la ejecución del protocolo de forma mensual. Lo que representa un logro de la meta en un 91,5% en total.

- Indicador 02.01.03.01 Numero de procesos críticos de negocio revisados y optimizados

**Estimado:** 3

**Alcanzado:** 3

Para este periodo se revisaron tres procesos críticos, a saber:

1. Identificación y selección de proyectos de vivienda, avance al 100%.
2. Proceso de aprobación de proyectos de vivienda, avance al 90%.
3. Inspección y control de inversión, avance al 100%.

- Indicador 02.01.01.01 Número de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5).

**Estimado:** 7.116

**Alcanzado:** 6.933



Al 31 de diciembre 2024 el porcentaje de ejecución de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5) a nivel nacional y regional fue del 97,43%.

Este cumplimiento se compone de 5110 bonos Ordinarios por un monto de ¢47.819.401.000,00 y 1823 bonos art. 59 por un monto de ¢39.692.418.659,02.

Asimismo, al cierre de este periodo quedaron emitidos 3207 bonos para familias en este estrato, los cuales se formalizarán en el primer trimestre del 2025.

- Indicador 02.01.01.02 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1,5 al 6)

**Estimado:** 3.107

**Alcanzado:** 2.387

Al 31 de diciembre 2024 el porcentaje de ejecución soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos 1.5 a 6) a nivel nacional y regional fue del 76,83%.

Este cumplimiento se compone de 2384 bonos Ordinarios por un monto de ¢19.836.311.000,0 y 3 bonos art. 59 por un monto de ¢60.412.181,68.

Asimismo, al cierre de este periodo quedaron emitidos 903 bonos para familias en este estrato, los cuales se formalizarán en el primer promedio del 2025.

- Indicador 02.01.01.04 Número de operaciones formalizadas a familias de mujeres jefas de hogar

**Estimado:** 6.257

**Alcanzado:** 5.911

Al 31 de diciembre 2024 el porcentaje de ejecución de soluciones de vivienda otorgadas a familias cuya jefatura es una mujer fue de un 94%.

Este cumplimiento se compone de 4541 bonos Ordinarios por un monto de ¢41.183.126.000,0 y 1370 bonos art. 59 por un monto de ¢29.906.743.273,16.

Asimismo, al cierre de este periodo quedaron emitidos 2.491 bonos para familias cuya jefatura es una mujer, que se encuentran en proceso de formalización y solicitud de recursos por parte de las Entidades Autorizadas del SFNV.

- Indicador 02.01.01.03 Cantidad de operaciones formalizadas por medio del Bono RAMT

**Estimado:** 688

**Alcanzado:** 539





Al 31 de diciembre 2024 la ejecución de esta meta fue del 78%, que representa 539 operaciones formalizadas por medio del bono RAMT y una inversión total por la suma de €2.957.695.000.00.

Asimismo, al cierre de este periodo quedaron 359 bonos emitidos, que se encuentran en proceso de formalización y solicitud de recursos por parte de las Entidades Autorizadas.

- Indicador 02.01.04.05 Número de familias beneficiadas por el mejoramiento barrial financiado con el Bono Colectivo

**Estimado:** 1.100

**Alcanzado:** 1.100

A efectos de llevar a cabo la incorporación y distribución de los recursos correspondientes a este programa, asignados mediante Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República; la Junta Directiva del Banhvi mediante acuerdo número 8 de la sesión 17-2024, celebrada el 4 de marzo de 2024, aprobó el registro de parámetros de perfil del proyecto de Bono Colectivo Parque San Diego al Aire Libre, donde fueron asignados €1.000.000.000,00 para la atención de 4231 familias, para una población total de 16924 personas, según el dato suministrado por el Mivah.

- Indicador 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

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 96%

Al cierre del periodo se recibieron recursos Fodesaf por la suma de €138.905 millones, que corresponde a los recursos ordinarios y extraordinarios. En cuanto a recursos ordinarios se ejecutó un total de €74.576.53 millones, que corresponde a una ejecución para el trámite de bonos ordinarios y ejecutó un total de €51.268.65 millones que corresponden a los recursos bajo el art. 59 para el trámite de bonos individuales y proyectos.

Al cierre del 2024, se recibieron recursos Fodesaf por €138.905 millones de colones, que corresponde a los recursos ordinarios y extraordinarios.

En cuanto a ejecución de recursos ordinarios se ejecutó un total de €74.576.53 millones, que corresponde a una ejecución de un 95.08% de los recursos disponibles para el trámite de bonos ordinarios y en cuanto a ejecución de recursos bajo el art. 59 se ejecutó un total de €51.268.65 millones, que corresponde a una ejecución de un 98.05%, que los recursos disponibles para el trámite de bonos individuales y proyectos.

- Indicador 02.01.06.04 Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para el establecimiento del catálogo de tipos de vivienda

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 90%



Mediante acuerdo 3 de la sesión 97-2024 de la Junta Directiva, celebrada el 12/12/2024, se autorizó a la Gerencia General suscribir el “Convenio Específico entre la Universidad de Costa Rica y el Banhvi” tendiente al desarrollo de un “Catálogo de Parámetros físicos, espaciales y culturales aplicables al diseño de tipologías de vivienda de interés social”, mediante seis procesos de investigación enfocados en cada una de las regiones socioeconómicas del país.

### 3. Metas Programa Negocio (Fonavi)

Este subprograma presupuestario (Fonavi) consigna en su POI 2024 la ejecución de 15 indicadores, de los cuales 14 se ejecutaron en rango de excelente y 1 en necesidad de mejora. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas de la 24 a la 30). A continuación, se detalla la realización de las metas más relevantes;

- Indicador 02.02.01.01 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia para poner en operación el Fondo de Avales

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%

En cuanto a la estrategia para poner en operación el Fondo de Avales, al cierre del 2024 se cumplió al 100% con la aprobación por parte de la Junta Directiva, mediante acuerdo 6 de la sesión 99-2024 celebrada el 18/12/2024, de la Reforma al Título Cuarto “Programa de Avales a las Operaciones de Crédito de Vivienda” del Reglamento de los Programas de Crédito y Avales del Fondo Nacional para la Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda.

- Indicador 02.02.02.02 Porcentaje de ejecución del proceso de negociación de opciones de financiamiento externo para Fonavi en condiciones blandas

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%

Mediante oficio BANHVI-DFNV-OF-0284-2024 de fecha 2-12-2024, se remitió a la Gerencia General un informe de cierre sobre la gestión de Financiamiento Externo, en el que se detallan las actividades efectuadas para la identificación y análisis de viabilidad de diversas alternativas de financiamiento ofrecidas por instituciones financieras y organismos de cooperación a nivel internacional; en la mayoría de los casos, el Banhvi no es un sujeto elegible de financiamiento o bien las condiciones de financiamiento que se ofrecen no son favorables debido a los altos costos financieros y plazos; debido a lo anterior, este indicador ya no aplica como meta PEI - POI 2025.

- Indicador 02.02.02.03 Porcentaje de ejecución de un plan de Comercialización de títulos Valores

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%



Durante el periodo 2024 se llevó a cabo presentaciones para la comercialización de títulos valores del Banhvi, con el fin de incentivar la canalización de recursos al Fonavi. Dichas actividades se llevaron a cabo: el 12 de setiembre, ante la Asociación Solidarista del Citibank y el Puesto de Bolsa de ACOBO, el 30 de octubre con un grupo de Agentes de Bolsa de BN Valores y el 04 de diciembre ante INS Valores.

- Indicador 02.02.03.01 Porcentaje de crecimiento patrimonial

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%

Al 31 diciembre la variación interanual del IPC<sup>1</sup> fue de 0,84%, resultado que se obtiene del nivel de IPC a diciembre 2024 de 110,39 menos diciembre 2023 de 109,47 (fuente INEC). Mientras que, por su parte, el patrimonio Banhvi a diciembre 2024 asciende a ¢140,597.99 millones logrando un crecimiento del 5,52% comparado con el resultado del Patrimonio Banhvi a diciembre 2023 de ¢133,238.50 millones.

Asimismo, el Comité de Crédito en la sesión 06-2024 celebrada el 19/12/2024 conoció mediante oficio BANHVI-DFNV-OF-0297-2024 el análisis de conveniencia de modificar el parámetro de referencia de la tasa de interés de Cartera de Crédito del Banhvi. Una vez conocido este estudio, no se estima por el momento conveniente sustituir de manera definitiva la utilización del TBP<sup>2</sup> como parámetro de referencia; no obstante, se incorpora la TRI<sup>3</sup> a 12 meses como base de referencia adicional de las operaciones de crédito en la propuesta de los Programas de Colocación de Crédito para el año 2025.

- Indicador 02.02.03.02 Porcentaje de crecimiento de la Cartera de crédito

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%

Al cierre de diciembre de 2024, el crecimiento anual de la cartera de crédito alcanza un 10,52%. Crecimiento que se obtiene del resultado del saldo de la cartera de diciembre 2024 de ¢203,957 millones con el resultado de la cartera de diciembre 2023 de ¢184,536 millones.

Asimismo, mediante oficio BANHVI-GG-OF-0034-2024 del 15/01/2024, se remitió a la Sugef propuesta de incremento del límite establecido para operaciones activas del Banhvi. En oficio SGF-2495-2024 del 19/08/2024, la Sugef rechaza la solicitud con fundamento principal, los posibles efectos de la concentración de la cartera de crédito.

---

<sup>1</sup> Indicador que mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base.

<sup>2</sup> Tasa promedio ponderado de las tasas de las captaciones a plazo en colones

<sup>3</sup> Tasa de referencia interbancaria (TRI) en moneda nacional (colones) y extranjera (USD)



- Indicador 02.02.03.03 Monto desembolsado de crédito a Entidades Autorizadas

**Estimado:** ¢30.800,00 millones

**Alcanzado:** ¢36.600,00 millones

Al cierre del periodo 2024, se logró desembolsar la suma de ¢36.600 millones con un cumplimiento del 118,83%, distribuidos en tres sectores financieros:

Sector Mutual: Grupo Mutual ¢ 2.900 MM

Sector Bancario: Scotiabank ¢ 15.500 MM (dos desembolsos)

Sector Cooperativo: Coopealianza ¢1.000 MM, Coocique ¢2.500MM, Coopemep ¢2.200MM y Coopenae ¢12.500MM

- Indicador 02.02.01.02 Soluciones de vivienda generadas

**Estimado:** 600

**Alcanzado:** 614

A partir de los créditos otorgados por el Banhvi se generaron 614 nuevas soluciones de vivienda a diciembre 2024.

- Indicador 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

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 100

Se hizo una nueva revisión e incorporación de variables a la propuesta preliminar de Modelo de evaluación y calificación de Entidades Autorizadas del SFNV.

Mediante circular BANHVI-DFNV-CI-0001-2024 de fecha 14-11-2024, se remitió la propuesta preliminar del Modelo de Evaluación y Calificación de Entidades Autorizadas del SFNV, para valoración de las áreas internas correspondientes; concluido el plazo otorgado no se recibieron observaciones a la propuesta.

#### 4. Metas Programa Estrategia (Gerencia General)

Este subprograma presupuestario consigna en su POI 2024 la ejecución de 12 indicadores (5 a cargo de la GG, 5 de la SGO y 3 de la SGF), se cumplieron en rango de excelente 8 y 4 en necesidad de mejora. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas de la 1 a la 7). A continuación, se detalla la realización de las metas más relevantes, a saber.



- Indicador 01.01.01.01 Número de iniciativas valoradas y/o implementadas

**Estimado:** 2

**Alcanzado:** 2

Se amplía la oferta de productos y servicios del portafolio ofrecido por el Banco, a saber:

Fondo de Avales: Mediante Acuerdo n.º 6 de la Sesión n.º 99-2024 del 18/12/2024 se aprobó la reforma del Título Cuarto “Programa de Avales a las Operaciones de Crédito de Vivienda”, del Reglamento de los Programas de Crédito y Avales del Fondo Nacional para la Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda, con lo que se hace factible la implementación del Programa de Avales del Banco.

Programa VUIS: Para su implementación se instauró una mesa de trabajo, con participación de diversos agentes y actores interesados, para la promoción del desarrollo del Programa de Vivienda Urbana, Inclusiva y Sostenible (VUIS) en el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y el mercado inmobiliario en general, con énfasis en la atención de segmentos de demanda de estratos socioeconómicos medios y bajos.

- Indicador 01.01.02.01 Porcentaje en el diseño e implementación de una estrategia financiera y de gestión de recursos

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 100%

Se realizó el análisis de la situación y bases para el diseño de la estrategia financiera, sobre algunos aspectos se realizaron presentaciones a la Junta Directiva para obtener lineamientos, tales como: Manejo presupuestario del Banco, incluyendo los recursos Fosuvi (Sesión 04-2024 del 18/01/2024); rangos de financiamiento al amparo del Artículo 59 de la Ley del SFNV (Sesión 21-2024 del 14/03/2024); mecanismo para financiar vivienda de clase media (Sesión 21-2024 del 14/03/2024); solicitud a SUGEF de incremento del límite máximo de crédito a Entidades Autorizadas del SFNV (Sesión 23-2024 del 21/03/2024), distribución de los recursos Fosuvi asignados al amparo del artículo 59 de la Ley del SFNV (Sesión 41-2024 del 27/05/2024).

A partir de lo anterior se elaboró de forma completa la estrategia financiera del Banco, incluyendo entre otros el manejo de la liquidez, riesgos asociados, el calce de plazos y el superávit específico, lo cual se plasmó en el documento denominado "Estrategia Financiera del Banco Hipotecario de la Vivienda".

- Indicador 01.01.03.01 Numero de fuentes adicionales de financiamiento analizadas y propuestas

**Estimado:** 1

**Alcanzado:** 1

Acciones concretas en ese sentido:



Participación en la implementación del Programa de Emergencia para la Reconstrucción Integral y Resiliente de Infraestructura (PROERI) aprobado para emergencias con recursos del préstamo otorgado por el BCIE, elaboración de propuesta para la reducción del EML y gestiones para la obtención de recursos a nivel internacional.

Además, se han analizado fuentes consideradas como orígenes de liberación de recursos, tales como el establecimiento de un tope máximo para cada tipo o modalidad de financiamiento del artículo 59.

- Indicador 01.01.04.01 Porcentaje de avance en las etapas programadas para la contratación de consultoría para el desarrollo e implementación de lineamientos de modelo de especificaciones técnicas y tipologías constructivas (catálogo de tipología constructiva para vivienda individual)

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 100

Al amparo de convenio con la UCR y mediante un acuerdo específico, se dio inicio al proceso de investigación para el desarrollo e implementación de lineamientos de modelo de especificaciones técnicas y tipologías constructivas; específicamente se encuentra en desarrollo la metodología y la definición de la metodología para la primera región.

Mediante Acuerdo n.º 3 de la Sesión n.º 97-2024 del 12/12/2024, la Junta Directiva aprobó la suscripción del *“CONVENIO ESPECÍFICO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Y EL BANCO HIPOTECARIO PARA LA VIVIENDA”*, tendiente al desarrollo de un “Catálogo de Parámetros físicos, espaciales y culturales aplicables al diseño de tipologías de vivienda de interés social”, mediante seis procesos de investigación enfocados en cada una de las regiones socioeconómicas del país.

- Indicador 01.01.04.02 Porcentaje de ejecución del protocolo de diseño e implementación de un protocolo de construcción sostenible para vivienda de interés social

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 100

Se suscribió el convenio con el CFIA con el objetivo de impulsar y desarrollar iniciativas en el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, relacionadas con el programa Bandera Azul Ecológica en Construcción Sostenible, y se inició con un plan piloto de 3 proyectos habitacionales. Se realizó actividad de lanzamiento con partes interesadas, en actividad convocada públicamente.

## **5. Metas Programa Estrategia (Proyecto Optimus)**

Este subprograma presupuestario consigna en su POI 2024 la ejecución de 2 indicadores, que se cumplieron al cierre del 2024; en rango de excelente 1 y 1 en aceptable. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas 13). A continuación, se detalla la realización de estas metas;



- Indicador 01.05.01.01 Cantidad de Procesos Medulares del Proyecto Optimus  
**Estimado:** 16  
**Alcanzado:** 12

El 9 de diciembre de 2024 el Banhvi liberó en producción el CORE BANCARIO de SAP, el cual implementó los módulos de la Dirección Fonavi.

Al cierre del 2024 esta meta se cumplió en un 75%, considerando los siguientes procesos medulares en producción:

Fase I	Fase II
1. Contabilidad General	7. Contabilidad de costos
2. Cuentas por cobrar	8. Adm. Cartera de créditos
3. Cuentas por pagar	9. Adm. de garantías
4. Presupuesto general	10. Adm. Fondo de garantías
5. Tesorería Básica	11. Integración con Regulación Sugef
6. Adm. De inversiones	12. Pólizas de garantías

- Indicador 01.05.01.02 Cantidad de Etapas desarrolladas para integrar las plataformas ligadas a SAP  
**Estimado:** 5  
**Alcanzado:** 5

Todas las actividades de integración solicitadas por la Dirección del Proyecto fueron atendidas.

## 6. Metas Programa Estrategia (Unidad de Comunicaciones)

Este subprograma presupuestario consigna en su POI 2024 la ejecución de 4 indicadores, que al cierre del periodo 2024, se cumplieron los 4 en rango de excelente. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas 9 a la 12). A continuación, se detalla la realización de uno de sus indicadores relevantes;

- Indicador 01.04.01.02 Índice de calidad de servicio al cliente en los diferentes grupos de interés  
**Estimado:** 85  
**Alcanzado:** 81,37

Resultado: 81,37% fue el Índice de calidad que arrojó el Estudio aplicado para el año 2024. Es el promedio de los cuatro estudios aplicados a 235 personas de diferentes grupos de interés:

- Estudio 1: encuesta a 135 personas, 60 funcionarios de entidades autorizadas, 60 personas de empresas constructoras y 15 funcionarios de instituciones. El resultado fue de un 74,50%



- Estudio 2: dos grupos focales con 11 personas beneficiarias del proyecto Puerto Escondido en Grecia, Alajuela y 11 personas del proyecto Ecopotrerosillos en San Rafael, Heredia. El resultado fue de un 100%
- Estudio 3: sondeo de percepción y calidad del servicio del BANHVI dirigido usuarios de las redes sociales. Se obtuvieron 59 respuestas de usuarios activos del Facebook y el resultado fue de un 64,41%
- Estudio 4: estudio de cliente incógnito que abarcó 25 gestiones a funcionarios seleccionados mediante 12 llamadas telefónicas y 13 correos electrónicos. Se logró evaluar a 19 funcionarios con un resultado del 81,37%

Si se toma en cuenta el resultado esperado de 85%, tenemos un cumplimiento del 95,73%.

## 7. Metas Programa Apoyo (Dirección Administrativa)

Este subprograma presupuestario consigna en su POI 2024 la ejecución de 12 indicadores, que al cierre del periodo 2024 se cumplieron; en rango de excelente 7 y 5 en necesidad de mejora. El detalle cuantitativo y cualitativo de estos indicadores se presenta en la matriz del anexo 1 (páginas 36 a la 41). A continuación, se detalla la realización de los indicadores relevantes;

- Indicador 03.02.02.01 Porcentaje de calificación alcanzado en la evaluación de clima organizacional

**Estimado: 82**

**Alcanzado: 78**

Los resultados de la evaluación de clima 2024 dio como resultado un 78 (lo que incide en un cumplimiento de esta meta del 95.12%

La evaluación fue contestada por el 87% del personal (116 funcionarios) y el proceso estuvo a cargo de la firma externa CID GALLUP cuyo informe final fue presentado el 23 de diciembre 2024.

- Indicador 03.02.03.01 Porcentaje de funcionarios evaluados con resultados de 85% o más

**Estimado: 100**

**Alcanzado: 99,7**

La evaluación del desempeño que se aplicó en el periodo 2024 (mes de marzo) correspondió al periodo 2023. La evaluación se aplicó a 116 funcionarios cuyos resultados fueron notas superiores al 85%. Un funcionario que se encontraba con licencia fuera de la Institución no se le aplicó la evaluación.





- Indicador 03.02.04.01 Porcentaje de cumplimiento de etapas desarrolladas para la mejora y optimización de dos procesos de apoyo (Contratación de bienes y dotación de personal)

**Estimado: 2**

**Alcanzado: 2**

Al cierre del 2024, se revisaron ambos procedimientos; contratación de bienes y servicios fueron revisados en su totalidad y actualizados a partir de los dispuesto en el Reglamento de Compras del Banco Hipotecario de la Vivienda. La versión ajustada de estos documentos se encuentra publicada en la Intranet.

En cuanto al de Dotación de personal fue revisado y ajustado, la publicación en la Intranet quedó pendiente al cierre del periodo. Aun y cuando el mismo quedara sin efecto a partir de la entrada en producción de la III Fase del proyecto Optimus. Los ajustes aplicados tienen como objetivo que durante el tiempo de vigencia el procedimiento sea más efectivo.

- Indicador 03.02.04.02 Porcentaje de contrataciones formalizadas en tiempo

**Estimado: 100**

**Alcanzado: 100**

Al cierre del 2024, se recibieron 42 solicitudes de contratación, las cuales fueron tramitadas en tiempo, a saber: 26 Licitaciones reducidas, 14 Procedimientos por Excepción y 2 Licitaciones menores.

## **8. Resultados generales de metas asociadas a planes de trabajo y planes tácticos**

A continuación, los resultados de los POIs 2024 del resto de subprogramas presupuestarios, cuyas metas están vinculadas a planes de trabajo y planes tácticos. La mayoría de estos no presenta desviaciones relevantes, a excepción de las desviaciones que se comunicaran en el siguiente apartado de este informe.

El cumplimiento de los POIs de estos subprogramas presupuestarios se presenta a continuación y el detalle de los resultados de todas las metas se presenta en la matriz del anexo # 1.

- 01.02 Subprograma presupuestario Secretaría Junta Directiva: 100% (pág. 7-8)
- 01.03 Subprograma presupuestario Unidad de Planificación: 83,50% (pág. 8-9)
- 03.01 Subprograma presupuestario Departamento TI: 91,67% (pág. 32-36)
- 03.03 Subprograma presupuestario Depto. Financiero Contable: 99,80% (pág. 42)
- 03.04 Subprograma presupuestario Asesoría Legal: 99% (pág. 43-45)
- 03.05 Subprograma presupuestario Unidad de Tesorería: 100% (pág.46)
- 04.01 Subprograma presupuestario Unidad de Riesgos: 88,32% (pág. 47-48)
- 04.02 Subprograma presupuesto Oficialía de Cumplimiento: 98,69% (pág. 48-51)
- 04.03 Subprograma presupuesto Oficialía de Cumplimiento Normativo: 100% (pág. 58-54)
- 04.04 Subprograma presupuestario Auditoría Interna: 100% (pág. 55-60)
- 04.05 Subprograma presupuestario DSEA: 95,50% (pág. 60-61)



### c. Desviaciones de mayor relevancia

En este apartado se hace referencia a las principales desviaciones en indicadores de cuatro subprogramas presupuestarios, el detalle a continuación:

1. NO. 01.01: GERENCIA GENERAL

- Indicador: 01.01.03.02 Propuesta de proyecto de Ley para recuperación total o parcial del Bono

**Estimado:** 1

**Alcanzado:** 0,3

**Logros:** Se presentó a la Junta Directiva la estrategia general de abordaje y la misma ya fue valorada por ese órgano colegiado (Sesión 18-2024 del 07/03/2024) y mediante Acuerdo n.º 4 de la Sesión 27-2024 del 11/04/2024 la Junta Directiva dispuso autorizar para continuar realizando los análisis respectivos y la preparación de una propuesta de “Estrategia de Fortalecimiento del Fondo de Subsidio para la Vivienda Fosuvi”. El 30/04/2024 se expuso a los funcionarios involucrados la propuesta de estrategia y mediante oficio BANHVI-GG-CI-0029-2024 del 22/08/2024 se asignaron las responsabilidades de cada uno de los ejes de la estrategia y fue repasado en reunión realizada el 05/09/2024.

**Desviaciones:** Se encuentra pendiente la elaboración de planes de acción particular para cada uno de los ejes y conformar la propuesta.

- Indicador 01.01.05.01 Porcentaje de ejecución en el diseño e implementación de un protocolo de selección de la población objetivo para proyectos con recursos del artículo 59 de la LSFNV, en tiempo

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 60

**Logros:** Inició el proceso de implementación del Reglamento para la determinación de población beneficiaria de los proyectos de vivienda financiados al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del Banhvi, Ley n.º 7052 aprobado en diciembre de 2023, por medio de coordinaciones con el SINIRUBE. Se han realizado gestiones tendientes a que el SINIRUBE permita el acceso a funcionarios de las entidades autorizadas de carácter privado del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, tal como el oficio BANHVI-GG-OF-0979-2024 del 20/09/2024, respondido mediante oficio IMAS-SINIRUBE-1333-2024 del 12/12/2024.

**Desviaciones:** Se han tenido atrasos en el proceso de valoración de la situación actual del SINIRUBE y la forma de implementar el protocolo aprobado, particularmente limitado por el no otorgamiento de acceso a la información para funcionarios de las entidades autorizadas de carácter privado del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.



- Indicador 01.01.05.02 Porcentaje de avance en las etapas programadas en la ejecución en el diseño e implementación de un registro y modelo de calificación de empresas desarrolladoras y constructoras.

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 40

**Logros:** Se elaboró el borrador del registro y modelo de calificación de empresas desarrolladoras y constructoras.

**Desviaciones:** No se ha formalizado el registro y modelo de calificación, por lo que no pudo ser implementado en el primer semestre.

- Indicador 01.01.06.01 Porcentaje de cumplimiento en la implementación de una Guía de priorización de recursos públicos en proyectos habitacionales de interés social, en tiempo

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 50

**Logros:** Se realizó el análisis de la situación y bases para la elaboración de la guía para el establecimiento de criterios, sobre algunos aspectos se han realizado presentaciones a la Junta Directiva para obtener lineamientos, tales como: rangos de financiamiento al amparo del Artículo 59 de la Ley del SFNV (Sesión 21-2024 del 14/03/2024); distribución de los recursos Fosuvi asignados al amparo del artículo 59 de la Ley del SFNV (Sesión 41-2024 del 27/05/2024).

**Desviaciones:** No se ha concretado gestiones ante el Mivah necesarias para la conclusión de la guía para el establecimiento de criterios, por lo que no pudo ser implementado en el año 2024.

## 2. NO. 02.01 DIRECCIÓN FOSUVI

- Indicador 02.01.01.01. Porcentaje de ejecución de la revisión y mejora de la normativa interna para el diseño y puesta en marcha de modelo de especificaciones técnicas y tipologías de los distintos programas de vivienda, en tiempo

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 71%

**Logros:** Se plantearon los términos de referencia para que esta tarea se desarrolle por medio de una contratación externa. Se cumplió parcialmente con la actividad asociada a las etapas programadas, entiéndase que se completó al 100% la definición del alcance y términos de referencia, no así la publicación del cartel y contratación, que tuvo únicamente un avance del 50% con la definición del reglamento de compras.

**Desviaciones:** No se logró avanzar con el proceso de contratación que estaba inicialmente propuesto para que se ejecutara en el 2024 por cuanto se tuvo limitaciones operativas asociadas a capacidad operativa y al recurso humano, así como las modificaciones que se ejecutaron en el



segundo semestre a la normativa: Propuesta al Reglamento de Compras que vinieron a cambiar la estructura de los pliegos de condiciones y trámites generales lo que hizo que un 50% de la etapa de publicación del cartel y contratación no se pudiera ejecutar en el período.

- Indicador 02.01.03.02 Cantidad de trámites de proyectos artículo 59 que se resuelven en 60 días o menos.

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 33%

**Logros:** Durante el período a evaluar ingresó un total de 15 proyectos, cumpliendo solo con 5 proyectos aprobados en tiempo los cuales son: Limón 2000 (Servicio de vigilancia, Servicio de mantenimiento), Nueva Angostura, Rosas de Río Jiménez, Condominio Jacarandas.

**Desviaciones:** las desviaciones se han debido a la imposibilidad de atender en 60 días naturales o menos, proyectos de construcción con Formularios S-001 y S-002 ya que dichos plazos incluyen días no laborables, así como tiempos de respuesta de la entidad autorizada y trámite de otras dependencias en este Banco ajenas a la Dirección Fosuvi.

Sumado a ello se tienen proyectos que fueron dictaminados y que por falta de presupuesto la dirección no pudo enviarlo que fueran aprobados en Junta Directiva (El Jobo II y Creciendo Juntos), lo que hizo que a pesar de haberse revisado en tiempo al no estar aprobados no se puedan contemplar como parte de la meta cumplida.

- Indicador 02.01.03.03 Cantidad de solicitudes individuales de bono artículo 59 que se resuelven en 30 días o menos.

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 7%

**Logros:** Para el periodo comprendido entre enero y diciembre 2024, ingresaron 572 solicitudes individuales de bono artículo 59, de los cuales únicamente se logran resolver 39, se aprobaron dentro del plazo de 30 días naturales lo que nos da un 7%% del cumplimiento de la meta, conforme a los datos extraídos del Sistema de expedientes.

**Desviaciones:** Los tiempos entre revisión y subsanes a la entidad autoridad hacen que incremente el tiempo; sin embargo, para este año se va a planificar más seguimiento mensual con las entidades para evacuar dudas y ser más expeditos en la revisión y avanzar más rápidos. Se han propuesto acciones correctivas y un plan de seguimiento detallado para evitar futuros incumplimientos de metas, revisar y ajustar los planes de contingencia regularmente.



- Indicador 02.01.03.04 Porcentaje de avance en las etapas programadas en la ejecución del diseño e implementación de un esquema de seguimiento y aplicación de las disposiciones del artículo 175 de la LSFNV.

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 50%

**Desviaciones:** Se encuentra pendiente definir los costos asociados a la implementación de un esquema de seguimiento y aplicación de las disposiciones del artículo 175 de la LSFNV y se está a la espera de la implementación de la propuesta del traslado de la Unidad de Bienes a la Dirección Fosuvi y realizar un estudio de las estrategias a implementar para dicho seguimiento.

- Indicador 02.01.03.05 Disminución del superávit específico

**Estimado:** 7%

**Alcanzado:** 0%

**Desviaciones:** A pesar de que el superávit no disminuyó con respecto al cierre del 2023, sino aumentó en 14 puntos, ya que al cierre del 2023 el monto de recursos comprometidos por girar era ¢114.851 Millones y al cierre del 2024, es de ¢130.852 Millones, lo que representa un aumento de un 14% del superávit es importante destacar que: en cuanto a bono ordinario un 90% de los recursos comprometidos al cierre de diciembre 2023 fueron pagados durante el 2024, con respecto a recursos comprometidos para bono artículo 59, un 56% fue girado durante el 2024.

- Indicador 02.01.06.03 Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la mejora en el procedimiento de postulación del Bono Familiar de Vivienda a personas extranjeras (PMR)

**Estimado:** 100

**Alcanzado:** 55

**Logros:** El plan de mejora regulatorio al que responde este indicador, alcanzó al cierre del 2024 un 55% de cumplimiento, considerando el avance de las 5 fases o actividades; a saber: actividad 1 al 100% que correspondía a la valoración de los requerimientos y condiciones de uso de información sobre condición migratoria de personas extranjeras en la propuesta de convenio con la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), actividad 2 se avanzó en un 80% la suscripción de convenio Banhvi y DGME, actividad 3 se avanzó en un 40% el análisis técnico de ajustes a realizar en el Sistema de Vivienda del Banhvi, y actividad 4 que corresponde a la implementación de los cambios en el sistema de vivienda del Banhvi en un 0%.

**Desviaciones:** Retrasos en las actividades conjuntas con la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), de las cuales la más importante es la firma de un convenio para la consulta de información de personas extranjera y poder avanzar con las otras actividades de este plan.



3. NO. 02.02: DIRECCIÓN FONAVI

- Indicador 02.02.02.01 Porcentaje de ejecución del proceso para autorización e implementación del Bono Social en el Banhvi

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 70%

**Logros:** Se concretaron las siguientes actividades: El marco de referencia del bono social se encuentra concluido y en proceso de revisión, en el segundo semestre se realizaron reuniones con personal de INTIC, BCR Valores, Acobo y SCRiesgo, para valorar apoyo en la estructuración del producto bono social y adicionalmente se avanzó en la elaboración de un informe explicativo sobre los bonos sociales, dirigido a la Junta Directiva, con el propósito de facilitar su comprensión y evaluar las implicaciones, tanto positivas como negativas de fomentar este nuevo instrumento financiero por parte del Banhvi.

**Desviaciones:** Durante el segundo semestre de 2024 se implementó la Fase II del Proyecto Optimus, lo que requirió capacitaciones constantes por parte del Consorcio a los colaboradores de Fonavi para garantizar el uso adecuado del sistema SAP. Como resultado, las gestiones operativas se realizaron, en muchos casos, fuera del horario laboral habitual. Adicionalmente, la aprobación y formalización de un crédito directo con el BCR, involucró la participación de los funcionarios del área de captación del Fonavi en el desarrollo de pruebas necesarias para registrar este crédito en los sistemas de Oracle, dado que este no contaba con la plataforma requerida para dichas gestiones. Posteriormente, se llevaron a cabo pruebas y el registro del crédito en el nuevo sistema (SAP) para asegurar su correcta integración, lo que dificultó en avance en las gestiones programadas para la implementación del Bono Social.

4. NO. 03.01: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- Indicador 03.01.02.03 Porcentaje de cumplimiento de las actividades desarrolladas para la contratación administrativa de la Implementación de RPA (Robotic Process Automation)

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 70%

**Logros:** Durante el segundo semestre del 2024 se ejecutaron las siguientes actividades: se realizaron sesiones de trabajo con la empresa GBM y PC Central para explicar el alcance del servicio requerido e identificar la metodología y plataforma tecnológicas utilizadas por ambas empresas para implementar RPA en las instituciones, se facilitaron los precios de lista por parte de la empresa GBM para implementar RPA de acuerdo con el tamaño de cada proceso y se realizaron investigaciones sobre ofertas cartelarias con alcances similares al requerido por el Banhvi correspondiente a otras empresas del estado.

**Desviaciones:** Aun cuando se avanzó con el sondeo de mercado y se realizaron sesiones con algunos representantes del negocio para que tuvieran un primer acercamiento con el concepto de



robotización de procesos, todavía no se tienen identificados las áreas o funciones de negocio sujetas a implementación de RPAs, pues se determinó una vez analizado el alcance por parte de la actual jefatura del DTI, con su ingreso en junio de 2024, que el análisis de los procesos del Banhvi y el establecimiento de criterios para poder priorizarlos, debe ser parte del servicio que se requiere contratar, pues no se dispone de analistas de procesos en el Banhvi que permitan ejecutar estas tareas. Por otra parte, la rotación del personal del área durante el II semestre ameritó que el recurso interno del Departamento de TI se enfocara a atender urgencias de la operativa y del proyecto OPTIMUS, afectando con esto la ejecución de diversas iniciativas planificadas.

- Indicador 03.01.04.02 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso

**Estimado:** 90%

**Alcanzado:** 61%

**Logros:** Acorde con el SIGECE el Departamento de TI tiene 29 recomendaciones de auditoría interna, de las cuales 11 se encuentran incumplidas, 6 están finalizadas y 12 se encuentran en proceso. Mientras que en lo que respecta a las recomendaciones de auditoría externa (cartas de gerencia de TI), se tienen 7 recomendaciones de las cuales el Departamento de TI atiende 4 recomendaciones, 2 son para el Departamento Financiero Contable y 1 para la Gerencia General. Con respecto a las 4 recomendaciones que atiende el Departamento de TI, 2 están finalizadas y 2 se encuentran Incumplidas.

**Desviaciones:** La desviación que se consigna se debe a:

1-Poca disponibilidad de personal en el Departamento de TI debido a la atención prioritaria del proyecto OPTIMUS y rotación de personal, específicamente la salida de 3 funcionarios durante el periodo 2024.

2-Reasignación de funciones para soportar la operativa diaria y atención de requerimientos de las áreas de negocio y del proyecto OPTIMUS.

3- Poca agilidad en los procesos de contratación de personal para llenar las plazas vacantes.

#### 5. NO. 03.02: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

- Indicador 03.02.02.02 Tiempos de respuesta del proceso de selección

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 17%

**Logros:** Se han realizado 36 concursos, de los cuales solo 6 se resolvieron en el tiempo establecido de 36 días hábiles.

**Desviaciones:** La capacidad instalada en el área de RRHH aunado al desarrollo e implementación de la III Fase del proyecto OPTIMUS, hace materialmente imposible atender la meta, tema que ya se ha puesto en conocimiento de las autoridades.



- Indicador 03.02.01.02 Número productos desarrollados para fortalecer las competencias del personal

**Estimado:** 1

**Alcanzado:** 0

**Desviaciones:** Si bien se dispone del plan de capacitación, según lo anteriormente señalado es necesario mencionar que no fue diseñado, según las competencias definidas en el nuevo manual de puestos, pues este aún no ha sido aprobado por la Gerencia ni Junta Directiva.

- Indicador 03.02.01.03 Porcentaje de ejecución del desarrollo e implementación del plan de sucesión, en tiempo

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 30%

**Logros:** Se tiene identificado la mayoría de los procesos claves que requieren ser incorporados dentro del plan de sucesión, así como las competencias que deberían tener los funcionarios y así como las competencias y la formación, según el análisis de brechas para la preparación del plan de desarrollo y que los funcionarios tengan las habilidades para suceder la atención de esas funciones.

**Desviaciones:** Debido a la carga de trabajo de la jefatura de la Dirección, posición que tiene a su cargo gran cantidad de labores operativas en la Dirección, no ha sido posible continuar con la formulación del plan de sucesión, sumado a la implementación de la tercera fase del Optimus. Está pendiente la consolidación de la información, la identificación de las brechas en la formación y la preparación del plan de desarrollo.

- Indicador 03.02.05.01 Porcentaje de ejecución del Plan de mejora regulatoria 2024

**Estimado:** 100%

**Alcanzado:** 46%

**Logros:** Tal y como se indicó en el reporte anterior se le remitió a la Gerencia General el proceso de atención de quejas y reclamos. A la fecha se encuentra pendiente de revisión y aprobación. Adicionalmente como parte del desarrollo del proyecto Optimus se está incorporando un módulo para la atención de quejas y reclamos, de manera tal que se contará con una herramienta informática para la atención de este proceso.

**Desviaciones:** No se ha aprobado el ajuste en la estructura para la atención de quejas.

- Indicador 03.02.07.01 Porcentaje de Cumplimiento de los Planes de Mitigación de Riesgo Operativo de la Dirección Administrativa para el 2024

**Estimado:** 90%

**Alcanzado:** 61%



**Desviaciones:** Esto ha obedecido a la carga de trabajo que tiene la Dirección.

6. No. 01.05 PROYECTO OPTIMUS

- Indicador 01.05.01.01 Porcentaje de cumplimiento con la Automatización de Procesos Medulares del Proyecto OPTIMUS según cronograma.

**Estimado:** 16

**Alcanzado:** 12

**Logros:** Se colocaron los 6 módulos programados en fechas los cuales son: Contabilidad de costos, Adm. Cartera de créditos, Adm de garantías, Adm Fondo de garantías, Integración con regulación SUGEF y Pólizas de garantías.

**Desviaciones:** se encuentran de finalizar su implementación 4 módulos los cuales son: presupuesto Fosuvi, Definición y Adm de proyectos, desembolsos y regulación Fosuvi.

**d. Cumplimiento de los Indicadores de Impacto al 2024**

Dentro de los indicadores contemplados en la planificación operativa del periodo 2024, los siguientes son considerados como de impacto, a saber:

**CUADRO No. 6  
INDICADORES DE IMPACTO**

Indicador	Metas anuales 2024	Cumplimiento 2024	Porcentaje de ejecución 2024
02.01.01.01 Número de Bonos Familiares de Vivienda pagados estratos 0 a 1.5	7.116	6.933	97,43%
02.01.01.02 Número de operaciones de bono-crédito clase media y media baja, estratos mayores a 1.5 al 6	3.107	2.387	76,83%
02.01.01.06 Porcentaje de montos comprometidos sobre la base emisión de los recursos asignados al Bono Familiar de Vivienda ingresados en el período.	100%	96,27%	96,27%
02.02.03.02 Porcentaje de crecimiento de la Cartera de crédito	8% al término del año	10,52%	100%
02.02.03.03 Monto desembolsado de crédito a Entidades Autorizadas	₡30.800 millones	₡36.600 millones	100%
02.02.03.04 Soluciones de vivienda generadas	600	614	100%

**e. Desempeño institucional y programático, en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos públicos, definidos en la planificación contenida en el presupuesto institucional aprobado**

Respecto al desempeño institucional, según programa presupuestario en el siguiente cuadro se detalla los presupuestos asignados y el monto ejecutado del presupuesto 2024; determinándose un monto de ejecución del presupuesto del 50%.

**CUADRO n.º 7  
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

Unidad ejecutora	Presupuesto	Ejecutado	% ejecución
01.01 Gerencia General	667 452 380,72	487 518 548,00	73%
01.02 Secretaría de Junta Directiva	284 485 331,50	212 515 135,85	75%
01.03 Unidad de Planificación	252 668 906,85	116 156 405,12	46%
01.04 Unidad de Comunicaciones	208 354 152,97	154 135 194,92	74%
01.05 Proyecto Optimus	3 095 685 837,07	1 867 686 049,13	60%
02.01 Dirección FOSUVI	255 309 247 826,17	124 185 083 366,08	49%
02.02 Dirección FONAVI	6 971 984 399,29	5 255 953 738,27	75%
03.01 Depto. Tecnologías de Información	1 841 791 368,75	1 001 872 919,19	54%
03.02 Dirección Administrativa	1 648 829 545,08	956 582 801,47	58%
03.03 Depto. Financiero Contable	358 055 673,68	272 198 513,77	76%
03.04 Asesoría Legal	716 807 261,00	176 848 703,90	25%
03.05 Unidad de Tesorería	96 681 550,98	93 677 638,23	97%
04.01 Unidad de Riesgos	167 882 070,17	118 293 716,87	70%
04.02 Oficialía de Cumplimiento	55 978 359,86	53 932 509,76	96%
04.03 Unidad de Cumplimiento Normativo	30 787 655,20	29 122 805,61	95%
04.04 Auditoría Interna	539 890 302,08	464 349 741,62	86%
04.05 D. Supervisión de Entidades	134 073 736,87	45 612 988,45	34%
<b>Total</b>	<b>272 380 656 358,23</b>	<b>135 491 540 776,24</b>	<b>50%</b>

**IV. Seguimiento a Recomendaciones de Desviaciones del POI**

**a. Respecto de las recomendaciones que se hicieron en el informe de seguimiento del POI (al 31 de dic 2023) y que incidieron en el siguiente período presupuestario (2024):**

1. La Junta Directiva mediante acuerdo 2 de la sesión 07-2024 del 29/01/2024, dispuso:

*Con base en el análisis efectuado al Informe sobre el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo 2023, con corte al 31 de diciembre de 2023 ...*

*A) Gestione ante el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, conforme la coyuntura actual y las proyecciones institucionales para los próximos años, el ajuste de los*



*siguientes valores meta contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas 2023-2026.*

*B) Debido a que las desviaciones presentadas inciden en los siguientes periodos presupuestarios, particularmente las asociadas a los subprogramas 03.01 Departamento de Tecnología de Información y 03.02 Dirección Administrativa, cada una de las respectivas dependencias deberá desarrollar e implementar un plan de acción para el año 2024, donde se indiquen las actividades programadas en el periodo y que permitirían la atención oportuna de las metas, así como mejorar los porcentajes de cumplimiento de los indicadores de éstas”.*

## 2. Seguimiento que se le dio:

- *Punto A del acuerdo asociado a las desviaciones en el Subprograma 02.01 Dirección Fosuvi):*

El plan de acción a ejecutar consistió en gestionar un ajuste de los valores metas de los indicadores: *Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5) y Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1.5 al 6).*

Los resultados del proceso de ajuste en los valores metas de los citados indicadores, puede verse (de manera resumida de lo que conllevó todo el proceso) en el oficio BANHVI-UPI-OF-043-2024 dirigido a la Gerencia General.

La recomendación del citado oficio BANHVI-UPI-OF-043-2024 fue incorporada en el proceso de revisión y ajustes al POI 2024 que se presentó en el BANHVI-UPI-IN-015-2024 (Anexo) Informe Actualización POI 2024 y aprobó la Junta Directiva mediante acuerdo 2 de la sesión 50-2024 del 27/06/2024.

Asimismo, en el informe de seguimiento del POI con corte al 30/06/2024. Ver apartado f del informe BANHVI-UPI-IN-020-2024 (Anexo) Informe Cumplimiento del POI ISem2024, que conoció la Junta Directiva en la sesión 58-2024 del 29/07/2024.

- *Punto B del acuerdo asociado a las desviaciones en el Subprograma 03.02 Dirección Administrativa*

El plan de acción de la Dirección Administrativa consistió en solicitar el reforzamiento de personal, el cual conoció la junta Directiva en la misma sesión donde se presentó el informe de cumplimiento del POI (sesión 07-2024 del 29/01/2024) y mediante acuerdo 10 acuerda: *Rechazar, con base en los razonamientos expuestos, la propuesta de la Administración para crear una plaza de Oficial 2 en el área de Recursos Humanos, presentada a esta Junta Directiva con los oficios BANHVI-GG-OF-0045-2024 de la Gerencia General y BANHVI-DAD-OF-308-2022 de la Dirección Administrativa.*

Posteriormente en la sesión 83-2024 del 29/10/2024 y mediante acuerdo 12 el Órgano de Dirección, acuerda: *Autorizar la creación de una plaza de Oficial 2, en el área de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa, de conformidad con las justificaciones, el perfil del puesto,*



*funciones, alcance y condiciones contractuales, que se detallan en el informe BANHVI-DAD-OF-308-2022 de la Dirección Administrativa.*

- *Punto B del acuerdo asociado a las desviaciones en el Subprograma 03.01. Departamento de Tecnología de Información*

El plan de acción del Departamento de Tecnología de Información consistió en una revisión y propuesta de ajuste de sus indicadores y principalmente de los cronogramas establecidos en el Marco de Gestión del PEI 2023-2026 para ejecutar las iniciativas estratégicas que van a dar cumplimiento de manera concatenada a las metas e indicadores estratégicos. 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.

Los resultados de esta revisión que se llevó a cabo en una sesión de trabajo donde participó el titular del DTI, Gerencia General y esta Unidad, fueron emitidas en el primer reporte de ajustes al POI 2024 emitido en el BANHVI-UPI-IN-014-2024 del 31/05/2024).

Los resultados se presentaron en el apartado C del informe BANHVI-UPI-IN-015-2024 (Anexo Actualización POI 2024 y que aprobó la Junta Directiva mediante acuerdo 2 de la sesión 50-2024 del 27/06/2024.

**b. Respecto de las recomendaciones que se emitieron en el informe de seguimiento del POI al 30 de junio 2024 (BANHVI-UPI-IN-020-2024 del 25/07/2024)**

1. La Gerencia General emite solicitud para que se implementen las recomendaciones del informe POI al I semestre, mediante BANHVI-GG-OF-0878-2024 del 28/08/2024 dirigido al titular de la Dirección Fosuvi/SGO, Jefatura del DT y Jefatura del DAC; asimismo, en el BANHVI-GG-OF-0879-2024 del 27/08/2024 a la titular de la Dirección Administrativa.
2. Mediante circular BANHVI-UPI-CI-019-2024 del 08/10/2024 se comunicó a todo el personal la aprobación y publicación del informe de cumplimiento PEI 2023-2026 al primer semestre 2024, el cual contempló para los indicadores estratégicos las mismas recomendaciones contenidas en el informe de seguimiento del POI.
3. A partir de lo anterior, mediante circular BANHVI-UPI-CI-020-2024 del 11/10/2024 se comunicó a las dependencias responsables de las recomendaciones cómo se daría gestión a estas y se convocó a una Fase de Monitoreo mediante sesiones de trabajo con la Dirección Fosuvi, Departamento de Tecnología de Información, Gerencia General, Dirección Fonavi, Dirección Administrativa, Unidad de Comunicaciones y Unidad de Riesgos.
4. Las reuniones se llevaron a cabo en la primera quincena de noviembre 2024 cuyo alcance para todas fue: *Revisar, actualizar las iniciativas estratégicas de los indicadores estratégicos del PEI 2023-2026, las propuestas de fecha de inicio y finalización, la implementación de las medidas correctivas que se propusieron para subsanar las desviaciones, el avance que se vaya teniendo de*



*las iniciativas que están programadas para cumplirse al cierre del 2024, indicar cuáles están con riesgo de incumplimiento, incluir actividades nuevas si las hay y señalar el responsable de brindar el reporte.*

5. Con base en lo anterior, se solicitó a las dependencias completar la información mediante una matriz, la cual fue cumplida en tiempo y forma por todas, excepto por la Dirección Fosuvi y la Dirección Administrativa.
6. En el siguiente cuadro #8 que se muestra más adelante se detalla de manera resumida el estado de atención de las recomendaciones y la efectividad de los planes de acción implementados, una vez verificada su efectividad mediante el proceso de rendición de cuentas al cierre 2024, que llevaron a cabo las Dependencias y se detalla en el presente informe.

**Cuadro #8**  
**Estatus Recomendaciones Seguimiento del POI 2024**



Dependencia	Recomendaciones	Estatus
DFOSUVI	1. Implementar de inmediato los lineamientos metodológicos que establecen para su medición las fichas de los indicadores (estratégicos) 02.01.03.02 y 02.01.03.03 a cargo del Departamento Técnico y Departamento de Análisis y Control. Dichas fichas puestas a disposición y comunicadas en circular BANHVI-GG-CI-0037-2023 del 16/11/2023 Marco de Gestión Integrado del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y lineamientos para su implementación y seguimiento.	Se dio seguimiento de estas recomendaciones en sesión del 12-11-2024 de monitoreo a los Objetivos Estratégicos con la UPI  Sin embargo, al cierre 2024, estos indicadores presentan las mismas desviaciones
	2. Proceder e implementar las disposiciones que les fuera comunicadas en oficio BANHVI-GG-OF-0456-2024 del 26/04/2024 mediante el cual, y en función de los citados indicadores, se les giró instrucciones de ajustar los plazos que fueron contemplados en la circular DF-CI-0715-2015 del 06 de julio de 2015 y oficio BANHVI-UPI-OF-040-2024 del 27/06/2024 con los lineamientos asociados al Respaldo documental Objetivos e Indicadores estratégicos de la Dirección Fosuvi y otras disposiciones y en donde específicamente para los citados indicadores 02.01.03.02 y 02.01.03.03 se suministró en el anexo 1 una matriz Excel para la gestión y control de ambos.	
	3. Indicador 02.01.03.04 debe proceder de inmediato con la atención de las iniciativas estratégicas contempladas en el Marco de Gestión Integrado del PEI 2023-2026 que establecen la consecución en este periodo de la definición del plan de trabajo y diseño del esquema	Se dio seguimiento a esta recomendación en sesión del 12-11-2024 monitoreo a los Objetivos Estratégicos.  El indicador para este proceso dio los resultados esperados de cumplimiento al cierre del 2024
	4. Indicador 02.01.05.01 y de acuerdo con las medidas correctivas propuestas; a. Dar seguimiento de los ingresos de presupuesto y asignación a las Entidades. b. Mantener un control constante de los recursos asignados. c. A nivel de alta Dirección vigilar porque los recursos se reciban oportunamente y continuar con los procesos para evidenciar la importancia de que el presupuesto no sea disminuido.	
FONAVI	5. Indicador 02.02.02.03 dar seguimiento las iniciativas estratégicas reprogramadas y aprobadas para el segundo semestre 2024.	Se dio seguimiento a esta recomendación en sesión del 06-11-2024 monitoreo a los Objetivos Estratégicos.
	6. Indicador 02.02.03.03, arduo seguimiento a las gestiones que se viene realizando ante todas las entidades del SFNV que eventualmente podrían requerir recursos del Banco, a efecto de motivar la solicitud de nuevos desembolsos.	Al cierre del 2024, ambos indicadores dieron los resultados esperados de cumplimiento
Proyecto Optimus	7. Indicador 01.05.01.01 llevar a cabo las medidas correctivas que fueron detalladas como medidas correctivas para este indicador; a saber: El cronograma de la implementación se está replanteando y el Banco cuenta con 6 recursos de apoyo externos de las Entidades Autorizadas para que apoyen el proceso de pruebas integrales de Fosuvi. Asimismo, a nivel de DTI el personal de planta no asignado al proyecto fue asignado con altos porcentajes de disponibilidad a atender actividades del proyecto.	Se dio seguimiento a esta recomendación en sesión del 04-11-2024 monitoreo a los Objetivos Estratégicos.  Al cierre del 2024 el indicador presento desviaciones
DA	8. Respecto a los indicadores 03.02.01.01 y 03.02.01.03 mantener estrategia de implementación, seguimiento y monitoreo. Asimismo, continuar documentando las desviaciones hasta tanto se resuelva el riesgo materializado asociado a la capacidad operativa del Área de Recursos Humanos, responsable de estos dos indicadores	Se dio seguimiento a esta recomendación en sesión del 31-10-2024 monitoreo a los Objetivos Estratégicos.  Sin embargo, al cierre del 2024 estos indicadores presentan las mismas desviaciones
Junta Directiva	9. Dado que la capacidad instalada en el Área de Recursos Humanos es reducida, y debido a esto se solicitó la creación de una plaza para dicha área y se cuenta con el visto bueno de la Gerencia General; asimismo, dado que a la falta de capacidad de personal hay que sumarle las actividades que se están llevando a cabo al desarrollo e implementación de la III Fase del proyecto OPTIMUS, hace materialmente imposible atender la meta, valorar nuevamente la solicitud de reforzamiento de personal que fue rechazada por ese Órgano de Dirección mediante acuerdo 10 de la sesión 07-2024.	Mediante acuerdo 12 de la sesión 83-2024 de la Junta Directiva realizada el 29-10-2024, se autorizo crear una plaza d Oficial 2 para reforzar el área de RRHH.  El proceso de contratación debía esperar contenido presupuestario y proceder con de este proceso de dotación de personal



## V. CONCLUSIONES

- a. Los resultados de la ejecución del POI al 31 de diciembre 2024 con un resultado del 90,88% para las 111 metas programadas, según los parámetros de medición establecidos se considera Excelente.
- b. Los resultados de todos los indicadores operativos que responden a objetivos estratégicos del PEI 2023-2026 fueron validados con la respectiva evidencia documental aportada.
- c. Respecto de la evidencia documental como respaldo del cumplimiento al 100% del Indicador 02.01.03.01 *Numero de procesos críticos de negocio revisados y optimizados (Fosuvi)*, fue recibida mediante oficio BANHVI-DT-OF-008-2025 del 17/01/2025.

No obstante, tal y como lo establecen los Lineamientos para el control y la elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión del Banhvi (cod. PCEM-CAC-CC-PR04-LI01), toda mejora y optimización de procesos debe quedar consignado en los respectivos documentos, aspecto que no se valida en el caso de los procesos que indica Fosuvi fueron revisados:

- Identificación y selección de proyectos de vivienda.
  - Proceso de aprobación de proyectos de vivienda.
  - Inspección y control de inversión.
- d. Respecto a las desviaciones que se presentaron en el período, todas las justificaciones y medidas correctivas fueron analizadas determinándose razonabilidad para la mayoría de los argumentos emitidos por los responsables.
  - e. Por el alcance de las desviaciones y las medidas correctivas aportadas para los indicadores cuyos resultados obtuvieron un rango de necesidad de mejora, se consideran relevantes los que se citan en el apartado de C. Desviaciones Relevantes.
  - f. Todas las desviaciones presentadas inciden en los siguientes periodos presupuestarios, razón por la cual deben subsanarse las limitaciones que se materializaron en el periodo de tal forma poder revertirlas en el periodo 2025.

## VI. RECOMENDACIONES

### A la Gerencia General

1. Definir y comunicar los planes de acción particulares para cada uno de los ejes y conformar la propuesta del proyecto de Ley para recuperación total o parcial del Bono en el segundo semestre del 2025 (Indicador 01.01.01.03.02).



2. Continuar con las gestiones ante SINIRUBE y las respectivas consultas a la Procuraduría General de la República, con el fin de atender las etapas de implementación pendientes para la implementación del protocolo de selección de la población objetivo para proyectos con recursos del artículo 59 con el fin de atender las etapas de implementación pendientes en el primer semestre de 2025 (Indicador 01.01.05.01).
3. Concluir el proceso de formalización del registro y modelo de registro y modelo de calificación de empresas desarrolladoras y constructoras, en el segundo semestre del año 2025 para realizar la calificación en el mismo periodo (Indicador 01.01.05.02).
4. Concluir el proceso de implementación de la guía de priorización de recursos públicos en proyectos habitacionales de interés social en el primer semestre del año 2025 (Indicador 01.01.06.01)

A la Dirección Fosuvi y Jefaturas del Depto. Análisis y Control y del Depto. Técnico, lo siguiente:

1. Concluir el proceso de revisión y mejora de la normativa interna para el diseño y puesta en marcha del modelo de especificaciones técnicas y tipologías de los distintos programas de vivienda primer semestre del año 2025 (Indicador 02.01.01.01).
2. Reiterar las recomendaciones del seguimiento al I semestre 2024, para implementar los lineamientos metodológicos que establecen para su medición las fichas de los indicadores (estratégicos) 02.01.03.02 y 02.01.03.03 a cargo del Departamento Técnico y Departamento de Análisis y Control. Dichas fichas puestas a disposición y comunicadas en circular BANHVI-GG-CI-0037-2023 del 16/11/2023 *Marco de Gestión Integrado del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y lineamientos para su implementación y seguimiento.*

Asimismo, dar atención a las disposiciones que les fuera comunicadas en oficio BANHVI-GG-OF-0456-2024 del 26/04/2024 mediante el cual, y en función de los citados indicadores, se les giró instrucciones de ajustar los plazos que fueron contemplados en la circular DF-CI-0715-2015 del 06 de julio de 2015 y oficio BANHVI-UPI-OF-040-2024 del 27/06/2024 con los lineamientos asociados al *Respaldo documental Objetivos e Indicadores estratégicos de la Dirección Fosuvi y otras disposiciones* y en donde específicamente para los citados indicadores 02.01.03.02 y 02.01.03.03 se suministró en el anexo 1 una matriz Excel para la gestión y control de ambos.

3. Concluir la ejecución del diseño e implementación de un esquema de seguimiento y aplicación de las disposiciones del artículo 175 de la LSFNV en el primer semestre del año 2025 (Indicador 02.01.03.04).
4. Continuar con las gestiones para el monitoreo, gestión del indicador 02.01.03.05 Disminución del superávit específico
5. Reiterar solicitud de resolución de las gestiones necesarias ante la DGME para avanzar con las mejoras al procedimiento de postulación del Bono Familiar de Vivienda a personas extranjeras. Asimismo, solicitar a la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC su intervención ante la DGME y





avanzar en las actividades subsecuentes a la firma del convenio, definidas para el periodo 2025 en la reprogramación del plan de mejora regulatoria asociado a este Indicador 02.01.06.03.

6. Considerando que desde la estrategia se consideran críticos para el negocio, los procesos
  - Identificación y selección de proyectos de vivienda.
  - Proceso de aprobación de proyectos de vivienda.
  - Inspección y control de inversión.

Los resultados de la revisión realizada por el Departamento Técnico y Dirección Fosuvi, según lo manifestado en el citado oficio BANHVI-DT-OF-008-2025, deben quedar documentados y formar parte de las disposiciones, políticas operativas, actividades y/o indicadores de los documentos que rigen dichos procesos y si no existen deben levantarse estos, formalizarse su aprobación, publicación y divulgación, en el periodo 2025 (Indicador 02.01.03.01).

#### A la Dirección Fonavi

Continuar con las gestiones para ejecutar las fases restantes definidas para la ejecución del proceso de autorización e implementación en el 2025, del Bono Social en el Banhvi (Indicador 02.02.02.01)

#### Al Departamento de Tecnología de Información

Continuar con las gestiones para la contratación administrativa de la Implementación en el periodo 2025 de RPA (Robotic Process Automation) Indicador 03.01.02.03.

#### A la Dirección Administrativa y Gerencia General

1. Considerando las acciones estratégicas<sup>4</sup> que se contemplan para fortalecer los procesos de desarrollo de capacidades y habilidades del personal a partir de la actualización del Manual de Puestos del Banco y las competencias definidas para cada puesto, es de vital relevancia para asegurar el avance y cumplimiento en el periodo 2025 de los indicadores 03.02.01.02 Número de productos desarrollados para fortalecer las competencias del personal y 03.02.01.03 Porcentaje de ejecución del desarrollo e implementación del plan de sucesión que se someta a probación por parte de la Junta Directiva el Manual de Puestos del Banhvi.
2. Replantear los responsables del plan de mejora regulatoria 2024 que se consigna para el indicador 03.02.07.01 en virtud de la estrategia de implementación de las fases de dicho plan que quedaron al cierre del 2024 en proceso de implementación y asegurar su cumplimiento en el periodo 2025.
3. Llevar a cabo el proceso de dotación de personal al área de Recursos Humanos de conformidad con la plaza autorizada para esa área mediante acuerdo 12 de la sesión 83-2024 del 29/10/2024,

---

<sup>4</sup> Marco Estratégico del PEI 2023-2026 Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento



para robustecer el equipo de trabajo de esa Dirección para dar atención en el 2025 a las actividades del Indicador 03.02.02.02, 03.02.01.02 y 03.02.01.03.

#### A la Dirección del Proyecto Optimus

Respecto del indicador 01.05.01.01 se reitera la atención de las medidas correctivas que fueron detalladas en el seguimiento al I semestre; a saber: *El cronograma de la implementación se está replanteando y el Banco cuenta con 6 recursos de apoyo externos de las Entidades Autorizadas para que apoyen el proceso de pruebas integrales de Fosuvi. Asimismo, a nivel de DTI el personal de planta no asignado al proyecto fue asignado con altos porcentajes de disponibilidad a atender actividades del proyecto.*

#### Generales

Se hace el señalamiento que se contempla en la política institucional PO-INST-CI-005 ante los “Incumplimientos” es **decisión de la Junta Directiva y Gerencia General:**

*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.*

Finalmente, el presente informe y sus recomendaciones debe ser aprobado por la Gerencia General y remitido para conocimiento y aprobación de la Junta Directiva del Banhvi y que se instruya para que se remita el Acuerdo de aprobación a la Contraloría General de la República, señalando además que este Órgano colegiado avala el procedimiento seguido por la Administración para el registro del cumplimiento de metas en el Sistema de Información Plan Presupuesto de la CGR.



# Anexo n.º 1