

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Programa:	01. Programa Estrategia	87,91 % ■
Subprograma:	01.01 Gerencia General	80,94 % ■
Objetivo específico:	01.01.01 Ampliar la oferta de productos y servicios del portafolio ofrecido por el Banco (CL-01.05)	

Indicador	Responsable	Unidad medida	
		Número	N
01.01.01.01 Número de iniciativas valoradas y/o implementadas	Walter Muñoz Caravaca	Número	N
		Período	Programado
		Real	%
		II S2024	2,00
			2,00
			100 ■

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

Fondo de Avaluos: Mediante Acuerdo No. 6 de la Sesión No. 99-2024 del 18/12/2024 se aprobó la reforma del Título Cuarto “Programa de Avaluos a las Operaciones de Crédito de Vivienda”, del Reglamento de los Programas de Crédito y Avaluos del Fondo Nacional para la Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda, con lo que se hace factible la implementación del Programa de Avaluos 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 01.01.02 Mejorar continuamente la gestión de los recursos para el cumplimiento de las proyecciones financieras y el fin institucional encomendado por ley (F-01.04)

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

01.01.02.01 Porcentaje en el diseño e implementación de una estrategia financiera y de gestión de recursos	Walter Muñoz Caravaca	Porcentaje	%
--	-----------------------	------------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: 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".

Objetivo específico: 01.01.03 Fortalecer las fuentes de financiamiento para el Fondo Nacional para la Vivienda y el Fondo de Subsidios para la Vivienda. (F-01.05)

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

01.01.03.01 Número de fuentes adicionales de financiamiento analizadas y propuestas	Walter Muñoz Caravaca	Número	N
---	-----------------------	--------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	1,00	1,00	100 ■

Logros: 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.01.03.02 Propuesta de proyecto de Ley para recuperación total o parcial del Bono Dagoberto Hidalgo Cortés Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	1,00	0,30	30 ■

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 No. 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.

Medidas: Se continuará con las gestiones correspondientes para completar la propuesta en el segundo semestre del año 2025.

Objetivo específico: 01.01.04 Fortalecer en la gestión institucional las acciones de desarrollo sustentable, que impacten de manera positiva en los objetivos país de protección del medio ambiente (P-04.02)

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

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 (catalogo de tipologia constructiva para vivienda individual) Walter Muñoz Caravaca Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: 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 No. 3 de la Sesión No. 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.01.04.02 Porcentaje de ejecución del proceso de diseño e implementación de un protocolo de construcción sostenible para vivienda de interés social, en tiempo.

Walter Muñoz Caravaca Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: 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.

Objetivo específico: 01.01.05 Mejorar los procesos de identificación y selección de la población objetivo y de proyectos de vivienda financiados con recursos del Art. 59 de la Ley del SFNV.

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

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

Dagoberto Hidalgo Cortés Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	60,00	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 No. 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.

Medidas: Se continuará con las gestiones ante el SINIRUBE y las respectivas consultas a la Procuraduría General de la República, con el fin de atender las etapas de implementación pendientes en el primer semestre de 2025.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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.

Walter Muñoz Caravaca Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	40,00	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
- Medidas:** Se concluirá el proceso de formalización del registro y modelo en el segundo semestre del año 2025 para realizar la calificación en el mismo periodo.

Objetivo específico: 01.01.06 Analizar, diseñar e implementar herramientas de gestión social para el acompañamiento a los beneficiarios de proyectos de vivienda de interés social financiados con recursos del Art. 59 de la Ley del SFNV.

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

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

Dagoberto Hidalgo Cortés Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	50,00	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.
- Medidas:** Se concluirá el proceso de implementación de la guía en el primer semestre del año 2025.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.01.06.02 Porcentaje de ejecución en el diseño e implementación de un reglamento de gestión social beneficiarios de proyectos de vivienda de beneficiarios de proyectos de vivienda de interés social financiados con recursos al amparo del artículo 59 de la ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en tiempo

Walter Muñoz Caravaca Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

Se concluyó la elaboración del “Manual para el diseño e implementación de planes de acompañamiento social”, que constituye la herramienta para orientar a los agentes involucrados en el proceso de acompañamiento social, así como establecer mecanismos de control para monitorear los alcances mínimos y efectos de los procesos de acompañamiento. Se realizaron actividades de socialización con actores clave y a la propia Junta Directiva. Además, se planteó en consulta con actores clave.

Mediante Acuerdo No. 5 de la Sesión No. 66-2024 del 26/08/2024, la Junta Directiva aprobó la suscripción del “Guía para el diseño e implementación de planes de acompañamiento social”, la cual fue divulgada a las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda mediante circular BANHVI-SGO-CI-0006-2024 del 09/09/2024.

Objetivo específico: 01.01.07 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. (P-03.01)

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

01.01.07.01 Porcentaje de disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	83,00	92.2222 ■

Logros:

Se han cumplido o mantiene en proceso un 83% de las recomendaciones de órganos de fiscalización y control.

Desviaciones:

Se mantiene una proporción de recomendaciones incumplidas, no obstante, obedece a lo siguiente: Solicitudes rechazadas por la Auditoría Interna que se encuentran en proceso de argumentación para que sean revaloradas o que están en proceso de documentación para su trámite de cambio de estado ante la Auditoría Interna.

Medidas:

Las acciones para atender dichas recomendaciones ya fueron tomadas por la Administración y se mantiene seguimiento correspondiente. Por lo tanto, el asunto está gestionado y con un plan de trabajo claramente definido.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.01.07.02 Índice de Oportunidad del SIG		Dagoberto Hidalgo Cortés	Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	100,00	89,00	89 ■	

Logros: A excepción de un informe que debió ser revisado exhaustivamente, se atendió en forma oportuna la presentación de los informes incorporados en el Sistema de Información Gerencial.

Desviaciones: El informe con atraso a que nos referimos requería de una revisión detallada, dada su complejidad y necesidad de revisar a profundidad la información contenida. Se trata del Informe de seguimiento de los planes de la Autoevaluación de control interno, cuya información contenía además lo correspondiente al Modelo de Madurez, que fue necesario revisarla en detalle, para su posterior presentación a Junta Directiva. Ya fue atendido.

Medidas: Se tomarán las medidas necesarias para evitar el atraso en la presentación de informes.

Subprograma: **01.02 Secretaria de Junta Directiva** **100,00 %** ■

Objetivo específico: 01.02.01 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externo (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.01.01.01 Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	David Lopez Pacheco	Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales

01.02.01.02 Índice de Oportunidad del SIG		David Lopez Pacheco	Porcentaje	%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	100,00	100,00	100 ■	

Logros: Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.02.01.03 Porcentaje de disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso

David Lopez Pacheco Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Se han mantenido actualizados los mecanismos de control para procurar el acatamiento efectivo de los objetivos anuales

Subprograma: **01.03 Unidad de Planificación** **83,50 %** ■

Objetivo específico: 01.03.01 Modernizar la estructura organizacional, en respuesta a las necesidades actuales de gestión, cambios en el mercado basados en la experiencia del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (P-01.01)

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

01.03.01.01 Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo (UPI) Magaly Logan Moya Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	80,00	80 ■

Logros: El plan de trabajo de la Unidad se ejecutó al final del periodo en un 80%, las actividades que tuvieron una baja ejecución corresponden a los procesos que fueron contemplados en dicho plan y que requieren de las competencias del Ingeniero en Procesos que posee el Banco nombrado en la plaza de Oficial 4 en la UPI, la cual se encuentra vacante desde el 15 de mayo 2024. Es por esa razón que algunas de las actividades programadas: para la actualización documental de procedimientos, políticas y manual de organización se atendieron de manera parcial. No se logró avanzar en la estrategia de revisión y optimización de los procesos de negocio y de apoyo establecidos en el PEI ; asimismo, otras actividades relacionadas al proyecto de modernización institucional

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 01.03.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.03.02.01 Índice de Oportunidad del SIG	Magaly Logan Moya	Porcentaje	%
		Período	Programado
		Real	%
		II S2024	100,00
		95,00	95 ■

Logros: Su cumple con la programación de 15 informes durante todo el periodo 2024. Con algunas reprogramación a raíz de las cargas de trabajo de la Unidad.

01.03.02.02 Porcentaje de disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso	Magaly Logan Moya	Porcentaje	%
		Período	Programado
		Real	%
		II S2024	90,00
		90,00	100 ■

Subprograma: 01.04 Unidad de Comunicaciones 98,87 % ■

Objetivo específico: 01.04.01 Fortalecer la relación y comunicación con los sectores y partes interesadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, para la implementación de modelos de gestión y desarrollo conjunto. (CL-01.03 y AyC-01.01)

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

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.04.01.01 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia de comunicación y su plan de trabajo.

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	100,00	99,50	99.5 ■

Logros:

- Renovar el código de servicio al cliente y capacitar a los funcionarios, en congruencia con el Plan de comunicación con partes interesadas. Resultado: 100% se realizó una capacitación sobre el tema y la formulación de una Política de Servicio al Cliente que está en proceso de aprobación.
- Producir y remitir a funcionarios 20 boletines con temas de interés institucional, en congruencia con la Estrategia de comunicación interna. Resultado: 95% se remitieron 19 boletines MENSAJE a funcionarios activos con diversos temas de interés, los cuales también están disponibles en la Intranet Institucional.
- Realizar una mesa de trabajo anual con entidades autorizadas. Resultado: 100% se realizaron dos sesiones de trabajo. La primera el día 04 de junio, se realizó la presentación de los resultados del XII Informe de Auditoría de Vivienda de Interés Social 2023 en coordinación con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, espacio que permitió analizar oportunidades de mejora, la segunda el día 20 de diciembre con una reunión virtual donde se expuso los resultados de la gestión del 2024.
- Enviar a partes interesadas 12 boletines de rendición de cuentas y temas de interés del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Resultado: 100% se remitieron 14 Boletines a Partes Interesadas durante el año con los resultados del trabajo del SFNV y otros temas de interés.
- Desarrollar un protocolo de comunicación con beneficiarios para cada uno de los proyectos de vivienda en desarrollo. Resultado: 100% se desarrolló el protocolo de comunicaciones para un total de 12 proyectos de vivienda, dos de los cuales fueron entregados durante el año.
- Realizar 12 sesiones de capacitación con clientes del Bono Familiar de Vivienda en congruencia con Estrategia de Capacitación para este público. Resultado: 100% durante el año se realizaron 16 sesiones de capacitación de las cuales 7 fueron a mujeres participantes de los talleres humanos del INAMU, 8 fueron coordinados con el Ministerio de Vivienda y una sesión para las familias del proyecto Puerto Escondido.
- Atender el 100% de consultas de clientes en el plazo establecido por la ley. 99% se atendieron 2.264 consultas de las cuales 943 fueron consultas atendidas por medio de las redes sociales del Banco, 258 fueron consultas atendidas por medio del correo electrónico, 995 fueron consultas atendidas por el asistente virtual del Sitio Web y 68 consultas correspondieron a medios de comunicación. Del total 9 consultas se atendieron fuera del plazo.
- Elaborar y publicar 24 comunicados de prensa y atención de consultas en los plazos establecidos por la ley en congruencia con la Estrategia con medios de comunicación. Resultado: 100% durante el año se produjeron y publicaron 35 boletines de prensa sobre logros institucionales y rendición de cuentas.
- Elaborar la Memoria Anual 2023 y comunicar a partes interesadas sobre su publicación. Resultado: 100% Se elaboró la Memoria Institucional 2023, la cual fue divulgada a Partes Interesadas y publicada en el Sitio Web oficial.
- Realizar una campaña de comunicación anual sobre logros institucionales y el Bono Familiar de Vivienda. Resultado: 100% se realizó una campaña publicitaria que significó la contratación de espacios en 11 medios de comunicación. La inversión fue de €35.600.137 millones. Igualmente, como parte de la campaña se realizaron 230 posteos en las redes sociales de la Institución con mensajes de interés, logros y rendición de cuentas.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

01.04.01.02 Índice de calidad de servicio al cliente en los diferentes grupos de interés		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	85,00	81,37	95.7294	■

Logros:

Resultado: 81,37% fue el Índice de calidad que arrojó el Estudio aplicado para el año 2024. El 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 Ecopotrerrillos en San Rafael, Heredia. El resultado fue de un 100%
- Estudio 3: sondeo de percepción y calidad del servicio del BANHVI dirigido a 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%

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 01.04.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
01.04.02.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Resultado: 100% Se remitieron oportunamente los siguientes informes pertenecientes al SIG:

- Informe SI-UCO-11 Resultados de Proceso Gestión de la Comunicación, 2023. Remitido el 17/01/2024 mediante oficio UCO-OF-007.
- Informe SI-UCO-19 Seguimiento de recomendaciones de órganos de fiscalización y control. Remitido el 31/01/2024 mediante oficio UCO-OF-009 y el 29/07/2024 mediante oficio BANHVI-UCO-IN-0002-2024.
- Informe SI-UCO-IN-20 Seguimiento a los proyectos de ley de interés para el BANHVI. Remitido el 11/01/2024 mediante el oficio BANHVI-UCO-OF-004-2024, el 09/05/2024 mediante el oficio BANHVI-UCO-IN-0001-2024 y el 13/09/2024 mediante el oficio BANHVI-UCO-IN-0003-2024

01.04.02.02 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso		Porcentaje		%
	Programado	Real	%	
II S2024	90,00	100,00	100	■

Logros: Durante el periodo, no existieron recomendaciones de entes de control que atender.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 01.05 Proyecto Optimus 76,25 % ■

Objetivo específico: 01.05.01 Actualizar e integrar la plataforma tecnológica institucional.

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

01.05.01.01 Cantidad de Procesos Medulares del Proyecto OPTIMUS.		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	16,00	12,00	75 ■

Logros: 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. El producto ha tenido un comportamiento estable y se encuentra en garantía.

Desviaciones: La puesta en producción estaba planificada para octubre de 2024, sin embargo, en hubo un atraso en entrega del diseño que tuvo una repercusión, por lo cual el pase se pasó a noviembre de 2024. Posteriormente, el producto entregado por el Consorcio no presentaba la calidad requerida para la fluidez de las pruebas, por lo cual el pase se replanteo al 9 de diciembre y se realizó de manera exitosa. Todos los alcances se cumplieron y la desviación fue en tiempo.

Medidas: En cuanto al atraso, se generaron reuniones y un oficio para el Consorcio para remediar la situación de la calidad del producto. El Banco a su vez tanto con los usuarios del proyecto como con recursos de la operativa se aseguró de otorgar los recursos necesarios para no generar atrasos y lograr la meta de dejar implementado el alcance en diciembre 2024.

01.05.01.02 Cantidad de etapas desarrolladas para integrar las plataformas legadas a SAP.		Porcentaje	%
---	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	5,00	5,00	100 ■

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

Programa: 02. Programa de Negocio 87,33 % ■

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 02.01 Dirección FOSUVI 76,77 % ■

Objetivo específico: 02.01.01. Fortalecer en la gestión institucional las acciones de desarrollo sustentable, que impacten de manera positiva en los objetivos país de protección del medio ambiente (P-04.02)

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

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	71,43	71.43 ■

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, entendiéndose que se completó al 100% la definición del alcance y términos de referencia (peso ponderado de un 30%), no así la publicación del cartel y contratación, que tuvo únicamente un avance del 50% con la definición del reglamento de compras (peso ponderado de un 40%). Lo que representa un logro de la meta en un 71.43% en total.

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 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 (peso ponderado de un 40%) no se pudiera ejecutar en el período. Lo que representa una desviación en un 28.57%

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.01.02. Fortalecer los procesos de control, seguimiento y supervisión de la inversión en proyectos de vivienda (P-04.03)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
02.01.02.01. Porcentaje de avance en las etapas programadas en el cumplimiento en la implementación de un Protocolo de control, seguimiento y supervisión en proyectos de vivienda.		Porcentaje	%
		Real	%
	Período	Programado	
	II S2024	100,00	91,50 91.5 ■

Logros: Se cumplió en su totalidad con la actividad asociada a la etapa programada para este período, entendiéndose 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.01.03. Rediseñar los procesos críticos para alcanzar mayor eficiencia y eficacia en la gestión institucional. (P-01.02)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
02.01.03.01. Número de procesos críticos de negocio revisados y optimizados.		Número	N
		Real	%
Período	Programado		
II S2024	3,00	3,00	100 ■

Logros:

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

1. Identificación y selección de proyectos de vivienda, avance al 100%. En el BNHVI no se seleccionan los proyectos, no se tiene un procedimiento que dirija tal selección dado que las entidades autorizadas son las que reciben de previo la propuesta para la realización de un proyecto y por ende es hasta ese momento en el que el banco y sus correspondientes áreas (Dirección FOSUVI y su Departamento Técnico), por lo tanto el mecanismo que se ha implementado para poder conocer cual es la cartera de proyectos a presentar en el futuro al BANHVI es mediante un oficio que se emite desde la Subgerencia de Operaciones a inicios de año se solicita una circular consultando los proyectos que ellos proyectan ingresar para el análisis y posterior aprobación del BANHVI. Una vez que las entidades presentan la información se hace un consolidado para realizar la programación anual y una vez que a la Dirección FOSUVI se le asigna contenido presupuestario éste se distribuye entre cada una de ellas conforme a que han proyectado requerir para el financiamiento de nuevos proyectos.

2. Proceso de aprobación de proyectos de vivienda, avance al 90%. Para el cumplimiento del punto dos acerca del proceso de aprobación de proyectos de viviendas se desarrolló un plan piloto con el proyecto Jacarandas, mediante la implementación de sesiones preliminares de trabajo orientadas a la revisión técnica integral, en paralelo con el análisis de la entidad autorizada.

Estas sesiones garantizaron el cumplimiento de los requisitos antes de la presentación formal al BANHVI, reduciendo significativamente los tiempos de revisión interna, lo que permitió que el proyecto fuese dictaminado en solo 49 días.

Adicionalmente, se elaboró un borrador del proceso optimizado, quedando pendiente su oficialización para su implementación en 2025. De esta manera se llegó a un 90% de la meta.

3. Inspección y control de inversión, avance al 100%. Se revisó el proceso completo, proceso que empezó en el 2023 y que se ha venido reportando el avance en los POI de esos años ya que había metas respecto las etapas que de venían programando, esto corresponde al indicador 02.01.02.01. Porcentaje de avance en las etapas programas en el cumplimiento en la implementación de un Protocolo de control, seguimiento y supervisión en proyectos de vivienda.

Para este período las etapas programadas correspondieron a la evaluación del proceso.

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. Se establecieron nuevos formatos de informes y 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. Con esto se logró llegar al 100% de la meta, revisando y optimizando el proceso completo.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	100,00	33,00	33 ■

Logros:

Durante el período a evaluar ingresaron un total de 15 proyectos, a saber: La Bendición (S-001 Construcción), Limón 2000 (S-004 no objeción servicio de seguridad PTAR), Limón 2000 (S-004 no objeción servicio de mantenimiento PTAR) y Nueva Angostura (S-004 no objeción), Rosas de Río Jiménez (S-002), Condominio Jacarandas (S-001), Cerro Verde (S-001), Veredas del Río II etapa (S-002), El Jobo II (S-001), Creciendo Juntos (S-001), La Cajeta (S-002), Corralillo (S-001), Sabanillas (S-001), Alta Luz (S-002) y Las Brisas (S-001). De los 15 ingresados, completaron su trámite de aprobación, únicamente 8 proyectos, de los cuales 5 llevan un plazo menor a los 60 días naturales en su tramitación: Nueva Angostura (S-004 no objeción diseño y construcción) 11 días naturales, Limón 2000 (S-004 no objeción servicio de seguridad PTAR) 14 días naturales, Limón 2000 (S-004 no objeción servicio de mantenimiento PTAR) 14 días naturales, Rosas de Río Jiménez (S-002) 57 días naturales, Condominio Jacarandas (S-001) 49 días naturales, por lo tanto, el cumplimiento de esta meta es del 33% es decir 5 casos aprobados/15 total de casos ingresados.

Desviaciones:

toma en cuenta en día de ingreso del trámite al BANHVI como día inicial y el día de aprobación en Junta Directiva como el día final. Lo anterior no puede ser atendido en 60 días naturales o menos, para 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.

No se logró completar al 100% esta meta, ya que existieron 3 proyectos en los cuales el trámite superó los 60 días: La Bendición 218 días naturales, Cerro Verde 94 días naturales, Veredas del Río II etapa 262 días naturales, por cuanto se tuvo limitaciones operativas asociadas capacidad operativa y al recurso humano. 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. Se presenta una propuesta en borrador del proceso realizado para esos casos en los que si se cumplió el tiempo, con el fin de implementarlo ya de forma oficial.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	100,00	7,00	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.

Este dato únicamente corresponde a casos ingresados durante el 2024, aquellos que ingresaron en los días del mes de diciembre del 2023 ninguno alcanzó la meta de ser revisado en 30 días o menos.

Desviaciones: Los tiempos entre revisión y subsnaes 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.

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.

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	50,00	50 ■

Logros: De esta meta se logra concretar un 50% de la meta

Desviaciones:

1. Aun queda por definir los costos asociados a la implementación de un esquema de seguimiento y aplicación de las disposiciones del artículo 175 de la LSFNV.
2. 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	7,00	0,00	0 ■

Logros: 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. Un 50% de los recursos pendientes de girar al cierre del 2024, corresponden a recursos recibidos en el mismo periodo.

Desviaciones: La forma en qué se analiza la meta, es sobre el monto total que queda en bancos al cierre de un periodo, sin embargo la composición de estos recursos incluye los recursos recibidos durante el 2024, que no se logran girar en el mismo periodo, esto se debe a que un bono en estado emitido o comprometido puede tardar de tres a seis meses, mientras que en proyectos recursos comprometidos pueden girarse en periodos de hasta tres años, ya que van en función del análisis, aprobación, construcción y finalmente la formalización de los bonos.
Los recursos extraordinarios 2024 y la doceava parte de recursos FODESAF ingresaron en la primera semana del diciembre, lo que dificulta que los recursos sean pagados en el mismo periodo.

Medidas: Mantener seguimiento de la ejecución del presupuesto por parte de la Entidades Autorizadas.
Análisis trimestral de la ejecución de presupuesto, para proponer modificaciones a la Junta Directiva, pasando los recursos de entidades que no ejecutan los recursos, a entidades que muestran mejores condiciones y compromiso para ejecutar los recursos.

Objetivo específico: 02.01.04. Integrar la gestión institucional a las estrategias de política pública en vivienda (P-04.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
02.01.04.01 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de escasos recursos económicos (estratos hasta 1.5).		Número	N
Período	Programado	Real	%
II S2024	7.116,00	6.933,00	97.4283 ■

Logros: Al 31 de diciembre 2024 el porcentaje de ejecución 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 promedio del 2025.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.01.04.02 Cantidad de soluciones de vivienda otorgadas a la población de ingresos medios (estratos del 1.5 al 6).

Período	Programado	Número		N
		Real	%	
II S2024	3.107,00	2.387,00	76.8265	■

Logros: 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.

Desviaciones:

- 1.Efectos acumulados del recorte presupuestario de recursos FODESAF
- 2.Efectos de incremento en costo de materiales de construcción e Impuesto al Valor Agregado
- 3.Falta de terrenos para construir.
- 4.Tiempos de Formalización entre los casos emitidos y formalizados: Como último obstáculo que se consideró después del análisis de los resultados obtenidos está en que los recursos comprometidos para que se formalicen debe de transcurrir en promedio de tres a seis meses en los casos de individuales y entre veinticuatro a treinta y seis meses para los casos de proyectos, por tanto todos aquellos casos que se gestionan en los últimos dos o tres meses del año no han alcanzado su plazo promedio para su formalización.

02.01.04.03 Número de operaciones formalizadas a familias de mujeres jefas de hogar.

Período	Programado	Número		N
		Real	%	
II S2024	6.257,00	5.911,00	94.4702	■

Logros: 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

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.01.04.04 Cantidad de operaciones formalizadas por medio del Bono RAMT.

Período	Programado	Número		N
		Real	%	
II S2024	688,00	539,00	78.343	■

Logros: 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.

Desviaciones:

1. Tiempos de Formalización entre los casos emitidos y formalizados: Como último obstáculo que se consideró después del análisis de los resultados obtenidos está en que los recursos comprometidos para que se formalicen debe de transcurrir en promedio de tres a seis meses en los casos de individuales y entre veinticuatro a treinta y seis meses para los casos de proyectos, por tanto todos aquellos casos que se gestionan en los últimos dos o tres meses del año no han alcanzado su plazo promedio para su formalización.
2. Falta de terrenos para construir.
3. Efectos de incremento en costo de materiales de construcción e Impuesto al Valor Agregado.
4. Efectos acumulados del recorte presupuestario de recursos FODESAF

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

Período	Programado	Número		N
		Real	%	
II S2024	1.100,00	4.231,00	100	■

Logros: Mediante el acuerdo número 8 de la sesión 17-2024 celebrada el 4 de marzo de 2024, se 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. Lo que supera la meta propuesta que fue de 1100 familias.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.01.05 Mejorar continuamente la gestión de los recursos para el cumplimiento de las proyecciones financieras y el fin institucional encomendado por ley (F-01.04)

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

02.01.05.01 Porcentaje de montos comprometidos sobre la base emisión de los recursos asignados al Bono Familiar de Vivienda ingresados en el periodo.		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	96,27	96.27 ■

Logros: Al cierre del 2024, se recibieron recursos FODESAF por ¢138.905, 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.

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.

Desviaciones: Como ha sido la constante en los últimos años, los recursos ingresaron en doceavas partes, lo que hace que los recursos sean comprometidos, en las mismas proporciones de ingresos.
En el mes de diciembre ingresó ¢17.272 Millones que corresponde a la doceava parte de diciembre y los recursos extraordinarios aprobados, que corresponde a un total de un 12.50% de los ingresos anuales, lo cual dificulta la ejecución de estos recursos en las últimas semanas del año.

Medidas: Se han realizado evaluaciones trimestrales para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas por Entidad, en los casos que ha sido necesario vía aprobación de la Junta Directiva se han realizado reasignaciones de presupuesto para cumplir con la ejecución.

Objetivo específico: 02.01.06 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. (P-03.01)

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

02.01.06.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	99,00	99 ■

Logros: El cumplimiento de este indicador se logra con una correcta planeación y coordinación del cronograma para la entrega de los diferentes reportes del Sistema de Información Gerencial en cada uno de los trimestres del 2024. Se evidencia que la estrategia implementada de un constante control del cronograma surtió efecto para alcanzar la meta y lograr una excelente calificación.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.01.06.02 Porcentaje de disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	83,42	92.6889 ■

Logros:

Se tienen 174 recomendaciones cumplidas y 29 recomendaciones en proceso, de un total de recomendaciones de 219, lo cual indica un 83.42% de cumplimiento, para el logro de este indicador se ha incrementado el seguimiento mediante reuniones y coordinación con diferentes áreas que han colaborado con el cumplimiento de 22 recomendaciones de auditoría interna para el año 2024.

02.01.06.03 Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la mejora en el procedimiento

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	50,00	50 ■

Logros:

El plan de mejora regulatorio al que responde este indicador, alcanzo 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 avanzo 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:

Desviaciones: Retrasos en las actividades conjuntas con la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), de las cuales la mas importante es la firma de un convenio para la consulta de información de personas extranjera

Acciones de mejora: 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

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	90,00	90 ■

Logros: Mediante acuerdo 3 de la sesión 97-2024 de la Junta Directiva celebrada el 12/12/2024 se autorizó a la Gerencia General suscribió 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.

Subprograma: **02.02 Dirección FONAVI** **97,88 %** ■

Objetivo específico: 02.02.01 Ampliar la oferta de productos y servicios del portafolio ofrecido por el Banco. (F-01-03)02.02.01 Ampliar la oferta de productos y servicios del portafolio ofrecido por el Banco. (CL-01.05)

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

02.02.01.01 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia para poner en operación el Fondo de AVALES Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: * En 18-12-2024, se realizó ante Junta Directiva del BANHVI "Presentación final de la propuesta para la creación del Fondo de Avalés" (oficio BANHVI-GG-OF-1314-2024); la cual incluía la aprobación de Reformar el Título IV “Programa de Avalés a las Operaciones de Crédito de Vivienda”, del Reglamento de los Programas de Crédito y Avalés del FONAVI. Lo anterior fue aprobado mediante Acuerdo 6, sesión 99-2024, de fecha 18-12-2024.

* Revisión de los riesgos del Programa de Avalés por parte de la Unidad de Riesgos (BANHVI-UR-OF-036-2024 del 15-11-24); actualización del Plan de Negocios, con incorporación de ajustes finales de las observaciones de Unidad de Riesgos y Entidades Autorizadas; revisión del Plan de Negocios del programa de avalés con Gerencia General (8-7-24); presentación preliminar a la Junta Directiva (sesiones N°55-2024 del 15-7-24, N°56 -2024 del 18-7-24 y N°60-2024 del 01 -08-24); modificación Reglamento interno de Crédito del FONAVI, con revisión de Asesoría Legal del Banco

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.02.02 Fortalecer las fuentes de financiamiento para el Fondo Nacional para la Vivienda y el Fondo de Subsidios para la Vivienda.(F-01.05)

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

02.02.02.01 Porcentaje de ejecución del proceso para autorización e implementación del Bono Social en el BANHVI		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	70,00	70 ■

Logros:

- * 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.
- * 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.

02.02.02.02 Porcentaje de ejecución del proceso de negociación de opciones de financiamiento externo para FONAVI en condiciones blandas		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	50,00	100,00	100 ■

Logros: 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.02.02.03 Porcentaje de ejecución del Plan de Comercialización de Títulos Valores		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	100,00	100,00	100	■

Logros:

- * Se actualizaron datos de la presentación con corte a jul-24 y oct-24.
- * Se realizó presentación para comercialización de Títulos Valores del BANHVI ante los siguientes inversionistas, con el fin de incentivar la canalización de recursos al FONAVI: Asociación Solidarista de Citibank y Puesto de Bolsa Acobo (12-9-24), Ejecutivo de Cuenta de BCR Valores (28-10-24), Grupo de Agentes de Bolsa de BN Valores (30-10-24) y a INS Valores (04-12-24).

Objetivo específico: 02.02.03 Mantener y fortalecer las condiciones necesarias para preservar la estabilidad y solvencia financiera del Banco, garantizando su adecuada posición patrimonial y calidad de activos.(F-01-06)

Indicador	Responsable	Unidad medida		
02.02.03.01 Porcentaje de crecimiento anual del patrimonio por encima de IPC		Porcentaje	%	
		Real	%	
II S2024		100,00	100	■

Logros:

* Al 31-12-2024, la variación interanual del IPC 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.

* Mediante oficio BANHVI-DFNV-OF-0297-2024, de fecha 20-12-2024, se remite a la Gerencia General Análisis de conveniencia de modificar parámetro de referencia de la tasa de interés de Cartera de Crédito del BANHVI; informe que fue conocido y avalado en sesión ordinaria del Comité de Crédito N°06-2024 del 19-12-2024, a partir de lo cual, no se estima por el momento conveniente sustituir de manera definitiva la utilización de TBP como parámetro de referencia, no obstante, se incorpora la TRI a 12 meses como tasa de referencia adicional de las operaciones de crédito en la propuesta de los Programas de Colocación de Crédito del año 2025.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.02.03.02 Porcentaje de crecimiento anual de la cartera de crédito

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	8,00	10,52	100 ■

Logros:

* 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.

* Mediante oficio BANHVI-GG-OF-0034-2024 de fecha 15-1-2024, se remitió a SUGEF propuesta de incremento límite establecido para las operaciones activas del BANHVI. En oficio SGF-2495-2024 de fecha 19-8-2024, la SUGEF rechaza la solicitud de autorización requerida relacionado, principalmente, a los posibles efectos de la concentración de la cartera de crédito.

02.02.03.03 Monto desembolsos de crédito a Entidades Autorizadas

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	30.800,00	36.600,00	100 ■

Logros:

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 ¢1.000MM, Coocique ¢2.500MM, Coopemep ¢2.200MM y Coopenae ¢12.500MM

02.02.03.04 Soluciones de Vivienda generadas

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	600,00	614,00	100 ■

Logros:

A partir de los créditos otorgados por el BANHVI, se generaron 614 nuevas soluciones de vivienda mediante financiamiento del Programa Regular del FONAVI.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.02.04 Fortalecer la cultura de gestión de riesgo institucional (P-03.02)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
02.02.04.01 Porcentaje de cumplimiento en el plan de mitigación de riesgos.		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
	Período		
	II S2024	90,00	100,00 100 ■

Logros: A la fecha, FONAVI no tiene planes de mitigación de riesgos en proceso o pendientes; lo anterior fue debidamente confirmado con la Unidad de Riesgos

Objetivo específico: 02.02.05 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
02.02.05.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
	Período		
	II S2024	100,00	99,00 99 ■

Logros: Durante el año 2024 se obtuvo un índice de oportunidad del 99%

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros:

Durante el II semestre de 2024, se mantuvieron en atención 7 recomendaciones de Auditoría Interna, referentes a temas del proyecto Optimus y expediente electrónico de crédito; al cierre de 2024 3 de estas recomendaciones están en proceso o programadas dentro de los plazos establecidos, 3 relacionadas con temas de crédito y proyecto Optimus fueron finalizadas y aprobadas por la Auditoría Interna en dic-2024 y 1 caso relacionado con el expediente electrónico de crédito se concretó también para el final del periodo 2024, no obstante, quedó registrada como finalizada a nivel del SIGESE el 7-1-25.

02.02.05.03 Porcentaje de ejecución de las actividades Plan de Trabajo FONAVI

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

El porcentaje de avance obtenido al cierre del 2024, corresponde a la ejecución de todas actividades planeadas por la Dirección FONAVI establecidas en el mismo plan de trabajo del POI y otros; en resumen relacionadas con: gestión de crédito, gestión de captación de recursos, informes internos, Gestiones y Procesos Institucionales y proyecto Optimus.

02.02.05.04 Porcentaje de avance en las etapas ejecutadas para la operativización del infograma digital

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

En agosto de 2024 se gestionó ante la Unidad de Comunicaciones la publicación del infograma en la página Web del BANHVI, lo cual fue ejecutado en dicho mes ([https://www.banhvi.fi.cr/bono/Cancelacion de Hipotecas.aspx](https://www.banhvi.fi.cr/bono/Cancelacion%20de%20Hipotecas.aspx))

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

02.02.05.05 Porcentaje de ejecución de las actividades del plan de trabajo de Fideicomisos		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	100,00	95,87	95.87	■

Logros: El porcentaje de avance obtenido al cierre del 2024, corresponde a la ejecución de la mayoría de las actividades planeadas por el Departamento de Fideicomisos en el POI y cronogramas de los proyectos correspondientes; en resumen relacionadas con: Elaboración y remisión de registros contables y depósitos; Gestión y seguimiento para la recuperación y/o liquidación de Activos, Pasivos y Procesos fideicometidos; Elaboración de Informes y reportes; proyectos bienes adjudicados; Gestiones Institucionales.

Desviaciones: Las desviaciones del logro del 100% de la meta del plan trabajo, para el cierre del periodo 2024, se relacionan con las siguientes tareas:

Proyecto Villas:

26 - Segregar de finca madre lotes residenciales y áreas públicas

27- Realizar traslado lotes segregados a administración de Unidad Bienes

* Desfase, atención observaciones Catastro Nacional planos áreas públicas; proceso donación de dichas áreas (atrasos Municipalidad); atención observaciones Catastro Nacional planos lotes habitacionales. Rechazo visado Municipal planos lotes habitacionales (carta disponibilidad agua por lote no proyecto global); difícil comunicación o falta de atención pronta a los temas por parte de Municipalidad

* Actividad 27, dependía de la ejecución de la tarea # 26

Proyecto San Martín

29- Segregar de finca madre lotes residenciales y áreas públicas

30 - Realizar traslado lotes segregados a administración de Unidad Bienes

* Desfase: tarea no se ha podido concretar debido a diversas dificultades relacionadas, principalmente, con la intervención y participación de otras entidades o instituciones como INVU, Municipalidad, Catastro (modificación nuevo mosaico catastral, solicitado por Catastro Nacional y, resello INVU); además atrasos contratación Notario modalidad demanda (para trámites segregación lotes) y atención observaciones Catastro Nacional a ciertos planos a catastrar.

* Actividad 30, dependía de la ejecución de la tarea # 29

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 02.02.06 Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de mecanismos de evaluación, seguimiento y retroalimentación con partes interesadas.(P-03.03)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
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.		Porcentaje	%
		Real	%
	Período	Programado	
	II S2024	100,00	100,00 100 ■

Logros:

- * 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.

Programa: 03. Programa de apoyo 91,79 % ■

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 03.01 Depto. Tecnologías de Información **91,67 %** ■

Objetivo específico: 03.01.01. Garantizar la continuidad de operaciones y la seguridad de la información (P-02.03)

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

03.01.01.01 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Táctico de TI	Programado		Real	
	Período			%
II S2024	100,00	92,77	92.77	■

Logros: Acorde con la herramienta de seguimiento, el Plan Táctico de TI 2024 logra un avance real de 92.77%. A manera de resumen, se indica que el plan contempla 92 procesos de contratación, de los cuales 68 de ellos son gestionados directamente por el Departamento de TI y alcanzaron un avance de 94.48%. Desde la perspectiva de este departamento, este dato refleja un logro significativo, dado que diversos funcionarios del Departamento de TI han estado asignados mayormente al proyecto Optimus con el objetivo de cumplir con las metas institucionales planteadas, además de la salida de la institución de personal clave para la culminación de las compras planteadas. Por otro lado, las demás áreas de negocio solicitaron presupuesto para adquisiciones de 24 servicios y/o productos, las cuales registran un avance de 91.88%, según lo comunicado las mismas.

Desviaciones: La meta establecida para el 2024 refiere a completar el 100% de las compras planificadas en el Plan Táctico 2024, que presenta una desviación de 7.33% la misma se debe principalmente a:

- Compras que, como se detalla en la hoja de Logros y Desviaciones (ver archivo adjunto), los proveedores han incrementado de forma significativa los precios al momento en que se realiza el proceso de contratación.
- Responsables de contrataciones que dejaron de laborar para la institución.
- Proveedores que no participaron en diversos concursos y se tuvieron que declarar desiertos, que aun lográndose la finalización del mismo, los pagos se realizan en el siguiente periodo presupuestario.

03.01.01.02 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas para garantizar la continuidad de las operaciones y de los servicios de TI de la Organización	Programado		Real	
	Período			%
II S2024	100,00	100,00	100	■

Logros: Para atender esta iniciativa, se ejecutaron las siguientes actividades:
 Actualización del documento PR_CN_08 - Plan de Recuperación DRP.
 2-Actualización del procedimiento PA-GTI-GSSTI-PR03 Procedimiento para Atención de Incidentes de Seguridad de la Información.
 3-Elaboración del documento PA-GTI-GSSTI-PR03-GU02 Guía de acción ante incidentes de Ransomware (Playbook).
 De esta manera se cumple con la meta del año 2024.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

03.01.01.03 Porcentaje de cumplimiento de las etapas desarrolladas que garanticen la seguridad de las operaciones y de los servicios de TI de la Organización

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

Tal como se informó en el seguimiento anterior, para el año 2024 se tiene una actividad establecida que corresponde a la "Instalación de una Herramienta de Autenticación de Usuarios por Factores utilizando contrato de soporte vigente", la cual ya se encuentra configurada y en funcionamiento (Se utilizó tecnología Microsoft: Azure Active Directory más Office 365) de manera que se consignó un 100% de cumplimiento desde el primer semestre del año.

Objetivo específico: 03.01.02 Optimizar la gestión del sistema de información a través del uso de nuevas tecnologías para mejorar los procesos de toma de decisión y el ambiente de control (P-02.01)

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

03.01.02.01 Porcentaje de ejecución de actividades para el diseño y puesta en producción del primer módulo para el Seguimiento y Control Institucional

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

Tal como se informó en el seguimiento anterior, esta meta se alcanzó 7 meses antes de lo previsto, dado que los Módulos del sistema conocido como SIGECE se encuentran en operación, a saber: Seguimiento de Acuerdos de JD, Recomendaciones de Auditoría Externa, Correspondencia Interna, Sistema de Información Gerencial (SIG), así como el de Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

03.01.02.02 Porcentaje de funcionarios capacitados en Inteligencia de Negocios OPTIMUS Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Para la atención de esta iniciativa, el BANHVI adquirió la herramienta Sap Analytics Cloud (SAC) que es una poderosa solución que permite realizar análisis de datos (analítica) y planificación. Durante el proceso de implementación de OPTIMUS se han realizado 3 ciclos de capacitaciones:

- 1- SAC (Formulación presupuestaria) en marzo 2024
- 2-SAC proyecciones financieras en noviembre 2024
- 3-SAC analítica capacitación técnica en octubre 2024. Esta capacitación es la que se encuentra asociada directamente a esta meta. En este caso, se capacitaron 10 funcionarios considerando personal del DTI y de negocio (Agüero Céspedes Yoi, Brenes Gómez Randall, Vega Barquero Kenly, Vargas Solano Osvaldo, Porras Mora Cynthia, Lépiz Morales Manuel, Podlisetski Podlisetkaia Lilia, Sandí Quirós Sabrina, Mena Monge Shirley, Pérez Jiménez María Fernanda). Con esto se da por cumplida la meta.

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

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	70,00	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 al tamaño de cada proceso.
- 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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 03.01.03 Fortalecer la cultura de gestión de riesgos institucional (P-03.02)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.01.03.01 Porcentaje de Cumplimiento de los Planes de Mitigación de Riesgo Operativo del DTI		Porcentaje	%
		Real	%
		Programado	
		Período	
		II S2024	90,00 100,00 100 ■

Logros: El Departamento de TI no registra acciones en el plan de mitigación de riesgos para ser cumplidas en el segundo semestre del año por lo que se consigna un 100% en la meta.

Objetivo específico: 03.01.04 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.01.04.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
		Programado	
		Período	
		II S2024	100,00 100,00 100 ■

Logros: Acorde con el documento BANHVI-UPI-IN24-002-2025 Indicador Oportunidad del SIG IV-2024, el DTI cumplió con la entrega de los informes correspondientes en las fechas establecidas por lo que se consigna un 100% del cumplimiento de la meta

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	61,00	67.7778 ■

Logros:

Acorde con el SIGECE el Departamento de TI tiene 29 recomendaciones de auditoria 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 auditoria 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.

En resumen, el Departamento de TI tiene 33 recomendaciones asignadas en total, 13 recomendaciones incumplidas, 8 finalizadas y 12 en proceso.

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 los funcionarios Manuel Lépiz, Marcela Pavón y de José Fabio Araya.

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.

Subprograma: 03.02 Dirección Administrativa

68,48 % ■

Objetivo específico: 03.02.01 Desarrollar el recurso humano actual y seleccionar personal con habilidades y experiencia adecuadas, así como con las competencias técnicas, profesionales y personales requeridas (AyC-01.01)

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

03.02.01.01 Tiempos de respuesta del proceso de selección 36 dh		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	17,00	17 ■

Logros:

Durante el período en estudio se han formalizado 28 pedimentos de personal, todos fueron concluidos, de los cuales 6 fueron cumplidos en el plazo establecido en la meta (36 d) para un cumplimiento del 21%

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.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

03.02.01.02 Número productos desarrollados para fortalecer las competencias del personal

Número N

Período	Programado	Real	%
II S2024	1,00	0,00	0 ■

Logros: El Banco dispone de un plan de capacitación que fue diseñado a partir de las entrevistas realizadas por RRHH con cada una de las jefaturas, en las cuales se gestionó el diseño del plan a partir de las necesidades estratégicas del área y de las competencias deseadas de cada funcionario.

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.

Medidas: Una vez aprobado el manual revisar y ajustar el plan de capacitación del 2025

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	30,00	30 ■

Logros: Se tienen 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.

Medidas: Es necesario continuar con la formulación del plan de sucesión y, adicionalmente, analizar el alcance que tiene el módulo del nuevo sistema de RRHH para atender esta necesidad, de forma tal que no se invierta tiempo desarrollando algo que puede ya esté incorporado en el nuevo sistema.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 03.02.02 Promover y fortalecer la identidad, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y el clima organizacional (AyC-01.02)

Indicador	Responsable		Unidad medida	
	Período	Programado	Real	%
03.02.02.01 Porcentaje de calificación alcanzado en la evaluación de clima organizacional			Porcentaje	%
	II S2024	82,00	78,00	95.122 ■

Logros: Se contrato a la empresa CID GALLUP para la aplicación de la evaluación, el informe final fue presentado el 23-12-23

Desviaciones: La evaluación fue contestada por el 87% del personal, para un total nominal de 116 personal, faltando un 4% para alcanzar la meta.

Medidas: Levantar el plan de acción para su seguimiento y cumplimiento para la próxima aplicación. Lo anterior con el apoyo de la Comisión de Clima Organizacional Institucional.

Objetivo específico: 03.02.03 Implementar el modelo de evaluación de desempeño basado en resultados (AyC-01.03)

Indicador	Responsable		Unidad medida	
	Período	Programado	Real	%
03.02.03.01 Porcentaje de funcionarios evaluados con resultados de 85% o más			Porcentaje	%
	II S2024	100,00	99,00	99 ■

Logros: Corresponde a una meta del primer semestre

Desviaciones: Corresponde a una meta del primer semestre

Medidas: Corresponde a una meta del primer semestre

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 03.02.04 Optimizar los procesos internos para la contratación de bienes, servicios y recurso humano (P-01.03)

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

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

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: De conformidad con la meta prevista fue revisado y ajustado el procedimiento de dotación de personal, aún 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.

03.02.04.02 Número de contrataciones formalizadas en tiempo		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Se recibieron 42 solicitudes de contratación, tramitadas de la siguiente forma:
26 Licitaciones reducidas
14 Procedimientos por Excepción
2 Licitaciones menores

03.02.04.03 Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo D. Administrativa		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	95,55	95.55 ■

Logros: Del 50% esperado para el cierre del primer semestre, se alcanza un 45.55%.

Desviaciones: Para el periodo dentro de los procesos pendientes se encuentran los nombramientos de personal (en tiempo establecido por la meta, pero si realizados), Plan de Sucesión aún en gestión (70%) y el Plan de mitigación de Riegos (61%), lo anterior, según lo dispuesto en el Plan de Acción de la DA

Medidas: Girar instrucciones para la atención de las actividades pendientes y solicitar ajuste de las que no podrán ser atendidas.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 03.02.05 Rediseñar los procesos críticos para alcanzar mayor eficiencia y eficacia en la gestión institucional. (P-01.02)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.02.05.01 Porcentaje de ejecución del Plan de mejora regulatoria 2024		Porcentaje	%
		Real	%
		46,00	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.

Medidas: Aprobación por parte de la Gerencia.

Objetivo específico: 03.02.06 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos (P-03.01)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.02.06.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
		91,00	91 ■

Logros: Con base en el informe remitido por la UPI el resultado alcanzado por la DA es de un 90.77%

Desviaciones: El informe de actualización del manual de puestos no fue remitido, porque el Banco se encuentra en proceso de aprobación del nuevo manual de puestos, el cual esta en revisión por parte de la Gerencia General. Correspondía por parte de la DA gestionar la cancelación de dicho informe, sin embargo no fue realizada.

Medidas: Aprobación del nuevo manual de puestos por parte de la Gerencia General.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	85,00	94.4444 ■

Logros: Se tramitaron en el periodo un total de 32 recomendaciones, atendiendo el 84% (27) las cinco restantes ya fueron gestionadas para su cumplimiento.

Desviaciones: En el caso de las incumplidas que son 5, dos de las recomendaciones ya fueron ejecutadas las acciones y recomendaciones indicadas, sin embargo, estamos a la espera de la aprobación de la Auditoría Interna y la respectiva finalización, por otra parte, las otras 3 recomendaciones restantes, se está trabajando con el área Legal las propuestas enviadas a la Gerencia General.

Medidas: Esperar respuesta de terceros para dar por cerradas las recomendaciones.

Objetivo específico: 03.02.07 Fortalecer la cultura de gestión de riesgos institucional (P-03.02)

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

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

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	61,00	67.7778 ■

Logros: Según datos proporcionados por Riesgos para el periodo de los siete planes en proceso se atendieron cuatro

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

Medidas: Se coordinara con la Unidad de Riesgos para retomar las acciones pendientes.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 03.03 Depto. Financiero Contable **99,80 %** ■

Objetivo específico: 03.03.01 Mantener y fortalecer las condiciones necesarias para preservar la estabilidad y solvencia financiera del Banco, garantizando su adecuada posición patrimonial y calidad de activos. (F.01.06)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.03.01.01 Porcentaje de Ejecución del Plan de Trabajo		Porcentaje	%
		Real	%
		Programado	
		Período	
		II S2024	100,00
		100,00	100 ■

Logros: Al 31 de diciembre del 2024, el DFC ha cumplido con la totalidad del Plan de Acción propuesto para este periodo, aun y con la salida a Producción de la Primera y Segunda Fase del nuevo sistema SAP y su proceso de adaptación a nivel del Departamento e institucional.

Objetivo específico: 03.03.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.03.02.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
		Programado	
		Período	
		II S2024	100,00
		98,00	98 ■

Logros: Al 31 de diciembre del 2024, el DFC cumplió con el 98% de la presentación de sus informes.

Desviaciones: Por labores extraordinarias relacionadas con la puesta en Producción de la FASE I y FASE II del Sistema SAP y la salida de la Jefatura para cumplir con un plan de vacaciones impuesto por la Junta Directiva, algunos informes de carácter no normativo no se lograron presentar en tiempo.

Medidas: Para el periodo siguiente se tratará de cumplir con las fechas establecidas.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros: Al 31 de diciembre del 2024, el DFC no tiene disposiciones pendientes de entes de control, supervisión y fiscalización pendientes.

Subprograma: **03.04 Asesoría Legal** **99,00 %** ■

Objetivo específico: 03.04.01 (P-03.03) Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de mecanismos de evaluación, seguimiento y retroalimentación con partes interesadas.

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

03.04.01.01 Porcentaje de cumplimiento de atención de los procesos judiciales en el que el BANHVI forme parte ya sea como actor, demandado, tercero interesado o recurrido.		Porcentaje %
---	--	--------------

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Procesos Judiciales:

- Se atendió audiencia Oral y Pública del proceso Judicial bajo el Expediente 16-000032-1027-CA el 2 de octubre del año 2024.
- Se atendió audiencia Oral y Publica del proceso Judicial bajo el expediente 20-002319-1027-CA el 18 de octubre del 2024
- Se contesta demanda de Proceso Ordinario el 25 de setiembre del 2024, sobre el expediente 22-000407-1027-CA
- Se coadyuvo con abogado externo en el proceso judicial laboral del expediente 22-003306-1027-CA, Audiencia Oral y Pública el 29 y 30 de julio.
- 151 oficios de gestiones interlocutorias dirigidos a los juzgados (aceptaciones de audiencias, cumplimientos de prevenciones entre otros)
 - Se atendió la contestación de 8 recursos de amparo.
 - Se atendió la contestación de 2 Diligencias Administrativas del Registro Inmobiliario
 - Se realizaron apersonamientos a 112 procesos ejecutivos hipotecarios

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

03.04.01.02 Porcentaje de cumplimiento de atención en asesoría jurídica brindada tanto a clientes internos como externos del BANHVI

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

- Se atendieron por medio del correo electrónico un total de 210 consultas internas como externas, en diferentes temas de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.
- Se realizaron un total de 76 oficios en los cuales se ha brindado criterio a la Administración y alta gerencia.
- Se revisaron 265 escrituras notariales entre el FOSUVI y el FONAVI
- Se realizaron entre contratos y adendas 40 documentos para el FOSUVI y FONAVI
- Se ha realizado la revisión de 8 proyectos de vivienda en cumplimiento de la asesoría jurídica a la Dirección FOSUVI

03.04.01.03 Porcentaje de cumplimiento en la atención de consultas recibidas por teléfono, de manera presencial o por correo.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

- Se atendieron un total de 3500 llamadas telefónicas para un aproximado de 33 llamadas diarias
- Se atendieron más de 150 correos electrónicos con consultas varias de los administrados

03.04.01.04 Porcentaje de cumplimiento de atención de solicitudes para creación, modificación o revisión de proyectos de ley o reglamentos.

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

- Se realizaron 3 nuevos reglamentos, el Reglamento de Compras del BANHVI, el Reglamento de Compra por Principios de las Entidades Autorizadas, y el Reglamento de Compras de las Entidades Autorizadas los cuales ya fueron aprobados por la Junta Directiva del BANHVI y son de cumplimiento obligatorio a partir del 2025.

Se trabajó en el inicio de revisión del Reglamento de Dedicación Exclusiva, de Abuso Laboral y Abuso Sexual

Se revisaron 8 proyectos de Ley

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 03.04.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.04.02.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
II S2024	100,00	90,00	90 ■

Logros:

- SIG-LEG-11 Informe del estado de Juicios atendidos en los que el BANHVI figura como actor, demandado o tercero al 90% pendiente de notificación por SIGECE fecha máxima 31 de enero del 2025
- SIG-LEG-10 Informe de seguimiento de recomendaciones de órganos de fiscalización y control al 90% pendiente de notificación por SIGECE fecha máxima 31 de enero del 2025

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.04.02.02 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros:

Se tuvo una recomendación de la Auditoría Interna del Banco a raíz de la AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN LEGAL la cual se realizó mediante el informe final OP-OPR-003-2024 del 27 de noviembre del 2024, la misma no tienen una fecha específica de cumplimiento, se estará trabajando en ella el primer semestre del 2025

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 03.05 Unidad de tesorería **100,00 %** ■

Objetivo específico: 03.05.01 Mantener y fortalecer las condiciones necesarias para preservar la estabilidad y solvencia financiera del banco, garantizando su adecuada posición patrimonial y calidad de activos(F-01.06)

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.05.01.01 Porcentaje de ejecución de las actividades operativas de la Unidad de Tesorería		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
Período			
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: El plan de trabajo del segundo semestre, así como el del año se cumplió en un 100%

Objetivo específico: 03.05.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
03.05.01.02 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
Período			
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Los informes generados por la Unidad se remitieron en los plazos establecidos.

03.05.01.03 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
Período			
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros: Se atendieron y cumplieron las recomendaciones de los órganos de fiscalización y control

Programa: 04. Programa Control y Mejora **96,50 %** ■

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 04.01 Unidad de Riesgos **88,32 %** ■

Objetivo específico: 04.01.01 Fortalecer la cultura de gestión de riesgo institucional (P-03.02)

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

04.01.01.01 Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la URI		Porcentaje	%
--	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	94,00	94 ■

Logros: Durante el periodo 2024 el analista de riesgos financieros (plaza vacante durante el 2024) se incorporó hasta el 1 de octubre (Concurso externo 10-2024, Oficial 4, Unidad de Riesgos). Por otra parte, durante el 2024 se presentó la renuncia del oficial 4, analista de riesgos, lo cual implicó la reposición de esta plaza por medio del registro de elegibles, sin embargo, la misma permaneció vacante del 20 de setiembre al 21 de noviembre 2024. Pese a lo anterior, durante el año se realizaron los esfuerzos para realizar las tareas establecidas en el plan de trabajo y normalizar la operatividad del área que presentó complicaciones debido a la ausencia de personal desde febrero del 2023.

Desviaciones: infructuosidad de la contratación del analista de riesgos financieros en el primer concurso (07-2024), para lo cual se debió establecer un nuevo concurso (Concurso externo 10-2024, Oficial 4, Unidad de Riesgos).

Medidas: se realizó la priorización de tareas relacionadas a estos puestos, como lo fue el cumplimiento de la generación de los informes de riesgo y seguimiento a indicadores financieros.

04.01.01.02 Nivel de madurez de la cultura de riesgos institucional		Porcentaje	%
---	--	------------	---

Período	Programado	Real	%
II S2024	84,00	88,00	100 ■

Logros: Durante el periodo 2024 se realizó el informe anual de Cultura de Riesgo Institucional la cual generó un resultado de 88%. Este resultado, sobre pasa el limite establecido de indicador para el periodo 2024 (84%). Durante el año se ha avanzado en la atención del plan de actividades establecido en la “Estrategia para la gestión de riesgos y alineamiento de la cultura de riesgos” establecida por el Banco, las cuales pretenden reforzar la Cultura Institucional generando actividades de capacitación, entre otras.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 04.01.02 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.01.02.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
II S2024	100,00	76,00	76 ■

Logros: Durante el I y II trimestre del 2024 se normalizó la presentación a tiempo de los informes establecidos en el SIG. Durante el primer trimestre y debido a la migración del sistema de medición se han presentado una serie de situaciones que han debido ser corregidas con la unidad a cargo para aplicar el cumplimiento correcto. Es importante destacar, que el sistema implementado durante el periodo 2024 puede presentar inconsistencias que deben ser monitoreadas y revisadas por la unidad a cargo del proceso.

Desviaciones: Debido a la reducción de la capacidad operativa, el primer semestre del año inició con un rezago en la atención de los informes del SIG, el cual fue corregido a partir del mes de febrero, sin embargo, los principales informes asignados al Comité de Riesgos se presentaron previo a este periodo. Durante el III trimestre del año el comité alcanzó el 100%.

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.01.02.02 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros: Es importante considerar que, de las 9 observaciones de Auditoría Interna y 4 observaciones de Auditoría Externa, recibidas en febrero del 2024, al cierre del periodo 6 y 3 (respectivamente), se encontraban al 100% de atención y al cierre del periodo no hay observaciones vencidas. Sin embargo, durante el año la plaza vacante de la Unidad de Riesgo (Analista de Riesgos Financieros), así como la falta de capacidad operativa en la DSEA han afectado en el avance obtenido en los hallazgos directamente asociados a estos puestos, los cuales son los que se encuentran pendientes de atención (mas no vencidos) a la fecha actual. Es importante destacar que el hallazgo relacionado a la ejecución de las pruebas retrospectivas establecidas en la normativa SUGEF 2-10, se encontraba planteado para su atención seis meses posteriores al ingreso del analista de riesgos financieros, sin embargo, debido al gran esfuerzo realizado, se presentará al Comité de Riesgos en la fecha establecida el avance obtenido actualmente.

Subprograma: 04.02 Oficialía de Cumplimiento 98,69 % ■

Objetivo específico: 04.02.01 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos (P-03-01)

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.02.01.01 Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo		Porcentaje	%
		Real	%
<u>Período</u>	<u>Programado</u>		
II S2024	100,00	98,52	98.52 ■

Logros:

- SEGUIDAMENTE SE DETALLAN LOS PRINCIPALES LOGROS DEL I SEMESTRE 2024
- 1.Actualización del Manual de Cumplimiento: Aprobado por Junta Directiva de la sesión 99-2024 del 18/12/2024.
 - 2.Verificación del cumplimiento de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento correspondiente al II semestre 2023 y I semestre 2024: BANHVI-OC-OF-0001-2024 del 19/01/2024 y BANHVI-OC-OF-0023-2024 del 16/08/2024, respectivamente.
 - 3.Elaboración de los Informes de Labores correspondientes al II semestre 2023 y I semestre 2024: BANHVI-OC-OF-0006-2024 del 13/02/2024 y BANHVI-OC-IN-006-2024 del 14/08/2024, respectivamente.
 - 4.Aplicación de la política conozca a su empleado: BANHVI-OC-IN-0007-2024 del 24/09/2024
 - 5.Aplicación de la política conozca a su cliente: Revisión de los expedientes de las actualizaciones de la información de: COOPENAE R.L.COOCIQUE R.L., COOPEMEP R.L., COOPEALIANZA R.L., GRUPO MUTUAL, COOPESERVIDORES, MUCAP, COOPECAJA R.L., BANCO DE COSTA RICA, FUNDACIÓN COSTA RICA - CANADÁ, SCOTIABANK y BANCO POPULAR.
 - 6.Aplicación de la Valoración de Riesgo (VARI) a los procedimientos de la Oficialía de Cumplimiento: BANHVI-OC-OF-0024-2024 del 23/10/2024
 - 7.Remisión a SUGEF vía SICVECA, de la Clase de Datos Legitimación con base en Riesgos, correspondiente al IV trimestre 2023 y I,II y III trimestre 2024; así como de los reportes de omisión de operaciones únicas y múltiples mensuales del periodo 2024.
 - 8.Atención de 7 solicitudes de información del Poder Judicial: BANHVI-GG-OF-0094-2024 del 26/01/2024, BANHVI-GG-OF-0155-2024 del 21/02/2024, BANHVI-GG-OF-0548-2024 del 22/05/2024, BANHVI-GG-OF-0639-2024 del 13/06/2024, BANHVI-GG-OF-1065-2024 del 14/10/2024, BANHVI-GG-OF-1174-2024 del 08/11/2024 y BANHVI-GG-OF-1276-2024 del 05/12/2024.
 - 9.Análisis de antecedentes patrimoniales de 57 candidatos para diferentes puestos; lo anterior como parte del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.
 - 10.Aplicación de la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes, así como el monitoreo de las operaciones de COOPECAJA R.L., Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda, Banco de Costa Rica, COOPEALIANZA R.L., COOCIQUE R.L., BANCO POPULAR, COOPEMEP R.L., SCOTIABANK y COOPENAE R.L..
 - 11.Seguimiento a recomendaciones de órganos de fiscalización y control con corte a diciembre 2023 y junio 2024: BANHVI-OC-OF-0003-2024 del 23/01/2024 y BANHVI-OC-OF-0018-2024 del 12/07/2024, respectivamente.
 - 12.En materia de capacitación y evaluación se realizaron las siguientes actividades:
 - a)Se impartió una charla de actualización y repaso de políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento enfatizando en la política conozca a su cliente y empleado, las cuales fueron dirigidas a funcionarios de la Dirección FONAVI y Área de Recursos Humanos respectivamente. Asimismo, se capacitó a la Oficial de Cumplimiento Adjunta sobre los principales procesos de la Oficialía de Cumplimiento.
 - b)Disposición en Intranet de una presentación sobre normativa nacional e internacional, así como del Manual de Cumplimiento y sanciones.
 - c)Se impartió en coordinación con el Auditor Interno del BANHVI, una charla de repaso sobre el Acuerdo CONASSIF 12-21, a los funcionarios de esa Auditoría y un servidor de la DSEA.
 - d)Charla de actualización y repaso en la gestión de prevención de la Legitimación de capitales dirigida a miembros Externos de Comités, Jefaturas y otros funcionarios.
 - e)Participación tanto de la Oficial de Cumplimiento Titular como la Adjunta en la capacitación “Análisis del delito de Legitimación de Capitales a partir de la reforma de la Ley N°10373.”

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Adicionalmente la Oficial Adjunta, participó en la charla Rol del Compliance Officer y la Oficial Titular en el congreso ABCPLAT 2024.

f) Se impartieron charlas de capacitación a 23 funcionarios de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción y se realizaron las evaluaciones correspondientes (al cierre del mes de diciembre 2024, 5 evaluaciones se encuentran en proceso).

13. Atención de requerimientos del Despacho Deloitte Touche S.A. así como de la Auditoría Interna, para la realización de los estudios sobre la evaluación del cumplimiento de la Ley 7786 con corte al 31/12/2023.

14. Con respecto al seguimiento del cumplimiento de las Disposiciones para aplicar la política conozca a su cliente (PCC) en el manejo de los recursos del FOSUVI, se han realizado las siguientes actividades:

a) Coordinación del traslado de información mensual a la DSEA, de los proyectos aprobados por la Junta Directiva de diciembre 2023 a noviembre 2024 y por tanto, el nombre de las personas físicas y/o jurídicas a las cuales se les debía aplicar la PCC.

b) Seguimiento a la remisión de los informes de las Auditorías Internas/Externas de las Entidades, relacionados con la aplicación de la PCC, correspondientes al periodo 2023.

c) Seguimiento sobre los resultados de las verificaciones realizadas por la DSEA: BANHVI-OC-OF-0007-2024 del 22/02/2024, BANHVI-OC-OF-0017-2024 05/06/2024 y BANHVI-OC-IN-0008-2024 del 16/10/2024.

15. Participación en sesiones de trabajo y tareas relacionadas con la Fase II del Proyecto OPTIMUS particularmente con la política conozca a su cliente y reportes regulatorios vinculados al tema.

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

a) Elaboración de los informes sobre la Exposición al Riesgo de Legitimación de Capitales correspondientes al II semestre 2023 y I semestre 2024: BANHVI-CCU-OF-0003-2024 del 08/02/2024 y BANHVI-CCU-OF-0005-2024 del 31/07/2024, respectivamente.

b) Preparación de documentación para las sesiones y sus respectivas Minutas: Sesión #01-2024 del 04/04/2024, Sesión #02-2024 del 05/06/2024, Sesión #03-2024 del 01/08/2024, Sesión #04-2024 del 17/09/2024, Sesión #05-2024 del 17/10/2024 y Sesión #06-2024 del 21/11/2024.

Desviaciones:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL 2024 Y PENDIENTES DE EJECUTAR :

1. Preparación de un Video para la Inducción en coordinación con la UCO.

2. En materia de capacitación: Conversatorio con las entidades autorizadas sobre Disposiciones para aplicar la política conozca a su cliente en el manejo de recursos.

3. Elaboración de la Minuta de la sesión #07-2024 del Comité de Cumplimiento.

4. También en temas de capacitación: Charla de actualización y repaso en la gestión de prevención de la Legitimación de capitales dirigida a la Junta Directiva y su correspondiente evaluación.

En cuanto a la actividad #1, #2 y #3 no fue factible su ejecución, debido a que fue necesario atender actividades relacionadas con la Fase II del proyecto OPTIMUS particularmente en el módulo de Business Partner (BP) (política conozca a su cliente) y en el módulo de regulatorios (Clase de datos legitimación con base en riesgos).

En el caso de la actividad #4, si bien la capacitación fue agendada en dos sesiones, por temas de tiempo, no fue posible llevarlas a cabo.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.02.01.02 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	100,00	98,75	98.75	■

Logros: Se presentan oportunamente los informes SI-OC-16 INFORME SEGUIMIENTO A DISPOSICIONES PARA APLICAR LA POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS DEL FOSUVI y SI-OC-09 INFORME DE LABORES OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

Desviaciones: La desviación presentada se da en el informe SI-OC-09 INFORME SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA CONOZCA A SU EMPLEADO, el cual debió reprogramarse, tal y como fue solicitado en el BANHVI-OC-OF-2022-2024 del 12/05/2024 y autorizado por la Gerencia General. El informe fue gestionado mediante el BANHVI-OC-IN-0007-2024 del 24/09/2024.

04.02.01.03 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	90,00	100,00	100	■

Logros: A la fecha no se tienen recomendaciones pendientes de atender de órganos de fiscalización y control internos y externos, tal y como se evidencia en los oficios BANHVI-OC-0003-2024 del 23/01/2024 y BANHVI-OC-0018 del 12/07/2024. Cabe señalar que en los estudios realizados por la Auditoría Externa e Interna, ambos con corte a diciembre 2023, no se emitió recomendación alguna cuya responsabilidad de ejecución sea de la Oficialía de Cumplimiento.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 04.03 Oficialía de Cumplimiento Normativo 100,00 % ■

Objetivo específico: 04.03.01 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.03.01.01 Índice de Oportunidad del SIG		Porcentaje	%
		Período	Programado
		Real	%
		II S2024	100,00
		100,00	100 ■

Logros: Para el segundo semestre del periodo 2024, la oficialía de cumplimiento normativo, realiza dos informes, ambos en cumplimiento de la rendición de cuentas a la Junta Directiva.

1: BANHVI-SI-OCN-07-002-2024 Informe Cumplimiento Regulatorio II Cuatrimestre 24, reportado mediante oficio COMUNICADO BANHVI-SI-OCN-07-002-2024, INFORME CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y GOBIERNO CORPORATIVO 06-24, aprobado por Junta Directiva en sesión 62-2024, Acuerdo 1.

2: BANHVI-SI-OCN-07-002-2024 Informe Cumplimiento Regulatorio III Cuatrimestre 2024, reportado mediante oficio COMUNICADO BANHVI-SI-OCN-07-002-2024, INFORME CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y GOBIERNO CORPORATIVO 10-24, enviado a Junta Directiva, pendiente de presentación y aprobación.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.03.01.02 Porcentaje Cumplimiento, en la ejecución del Plan de Trabajo OCN

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros:

_ Proporcionar informes periódicos a la Junta Directiva sobre los esfuerzos del Banco en su labor de la administración al riesgo de incumplimiento, en los meses (marzo, julio y noviembre), como parte de la rendición de cuentas que la Oficialía de Cumplimiento Normativo: Para el segundo semestre del periodo 2024, la oficialía de cumplimiento normativo, realiza dos informes, ambos en cumplimiento de la rendición de cuentas a la Junta Directiva.

1.BANHVI-SI-OCN-07-002-2024 Informe Cumplimiento Regulatorio II Cuatrimestre 24, reportado mediante oficio COMUNICADO BANHVI-SI-OCN-07-002-2024, INFORME CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y GOBIERNO CORPORATIVO 06-24, aprobado por Junta Directiva en sesión 62-2024, Acuerdo 2.BANHVI-SI-OCN-07-002-2024 Informe Cumplimiento Regulatorio III Cuatrimestre 2024, reportado mediante oficio COMUNICADO BANHVI-SI-OCN-07-002-2024, INFORME CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y GOBIERNO CORPORATIVO 10-24, enviado a Junta Directiva, pendiente de presentación y aprobación.

_ Proporcionar informes de labores de la Oficialía de Cumplimiento Normativo: El mismo se encuentra en proceso de desarrollo, ya que el periodo 2024 se hizo corte al 31 de diciembre 2024 y por ello se encuentra el proceso de ejecución para la debida presentación a la Junta Directiva como liquidación de plan operativo de la OCN del período 2024.

_ Gestionar el proceso de actualización del Informe de Revelaciones Mínimas de Gobierno Corporativo y del Código de Gobierno Corporativo del Banco y asegurar mantener a disposición en el portal web toda la información relevante al respecto: para el periodo 2024 se realizaron las actualizaciones tanto del informe como del código, los mismos fueron subidos al sitio web del BANHVI, mediante los documentos, BANHVI-OCN-OF-0006-2023 Actualización Código Gobierno Corporativo y BANHVI-OCN-OF-0007-2023 Actualización Informe de Revelaciones Mínimas de Gobierno Corporativo, ambos aprobados en sesión de Junta Directiva número 21-24, acuerdo 1.

_ Gestionar el proceso de la autoevaluación del desempeño de Junta Directiva: Se realiza la auto evaluación de la gestión de la Junta Directiva y se aprueba por la misma mediante oficio BANHVI -SI-OCN-15-2023 Informe Resultado Autoevaluación Junta Directiva 2023, acuerdo 1 en sesión 15-2024.

_ Gestionar los planes de acción de mejora de Autoevaluación de Control Interno, Autoevaluación de la Gestión y de Tecnologías de Información, según los resultados obtenidos: Se ejecuta los avances sobre el plan de acción de mejora en el mes de septiembre del 2024 de la autoevaluación de control interno y para la de TI, las matrices donde se detallan los avances son remitidos mediante correos electrónicos a la UPI Y DTI, según corresponda.

_ Mantener actualizado el diagrama de normativa que detalla cada una de las normas, regulaciones externas e internas y la legislación aplicable al BANHVI: el mismo es actualizado con corte al primer semestre del 2024, el cuál se sube en el sitio de intranet institucional a disposición para todo el personal.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

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

Período	Programado	Porcentaje	
		Real	%
II S2024	90,00	90,00	100 ■

Logros:

A la fecha la Oficialía de Cumplimiento Normativo no posee recomendaciones, planes de acción correctivo y o de mejora, que deba atender y subsanar de entes de control interno y o externos. Sin embargo, cabe mencionar que la oficialía de cumplimiento normativo, formó parte del equipo de trabajo para subsanar observaciones por parte del supervisor externo SUGEF, para la aplicación correcta de las evaluaciones de idoneidad de los miembros de Junta Directiva y de la Alta Gerencia.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Subprograma: 04.04 Auditoría Interna 100,00 % ■

Objetivo específico: 04.04.01 Desarrollar el recurso humano actual y seleccionar personal con habilidades y experiencia adecuadas, así como con las competencias técnicas, profesionales y personales requeridas.
AC-01.01

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.04.01.01 Porcentaje de capacitaciones con retroalimentación aplicadas		Porcentaje	%
		Real	%
	Programado		
	Período		
	II S2024	100,00	100 ■

Logros:

- 1) XXIV Congreso de Auditoría Interna -17 horas
Asistentes: Jorge, Mauricio, Yohusert.
Aplicación: Capacitación Interna a Jefaturas
- 2) Evaluación de la Gestión de Riesgo Aplicando COSO ERM- 15 Horas
Asistentes: Andrea y Johanna.
Aplicación: Matriz de Riesgos AI.
- 3) XVIII Congreso Latinoamericano de Auditores Internos (CLAI) y II Encuentro de DEAs- 24 horas
Asistentes: Gustavo.
Aplicación: BANHVI-AI-ME-008-2024 Informe Ejecutivo participación XVIII CLAI.
- 4) Análisis de Datos con IDEA Nivel II - 20 horas
Asistentes: Todos.
Aplicación: Programación del Algoritmo de Auditoría Continua SIGESE
- 5) Prevención y detección del Fraude - 12 horas
Hamilton y Gustavo.
Aplicación: Charla a Junta Directiva sobre legitimación de capitales.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Objetivo específico: 04.04.02 Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de mecanismos de evaluación, seguimiento y retroalimentación con partes interesadas. P-03.03

Indicador	Responsable	Unidad medida	
04.04.02.01 Porcentaje de estudios ejecutados en el tiempo determinado		Porcentaje	%
		Real	%
	Período	Programado	
	II S2024	75,00	90,00 100 ■

Logros:

En razón de cumplimiento del indicador se cumplió con:

Número de estudios ejecutados en el tiempo determinado 18/ Total de estudios del plan ejecutados 20

Los cuales se detallan a continuación:

1. OP-OPR-001-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Fiscalización
2. CE-ESP-002-2024 Auditoría de carácter especial sobre posible responsabilidad en la declaración de incobrabilidad de fideicomisos
3. OPR-003-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Legal
4. OP-OPR-002-2024 Auditoria de Plan de Continuidad de negocio y normas de seguridad
5. CE-ESP-003- 2024 Metodología para desembolsar a las entidades autorizadas, los recursos correspondientes al desarrollo de proyectos de vivienda
6. OP-OPR-004-2024 Auditoría Continua Cumplimiento de acuerdos a través de SIGECE Abril
7. CE-ESP-006-2024 Auditoria de Carácter Especial CGR
8. BANHVI-AI-OF-104-2024 Aplicación de la Herramienta Normas para el Control de fondos y actividades públicos que son custodiados o administrados por sujetos privados
9. CE-ESP-004-2024 Auditoria de Carácter Especial Horas Extra
10. CE-ESP-010-2024 Auditoria de Carácter Especial de los procesos de Gestión de Riesgos
11. CE-ESP-005- 2024 Seguimiento Cumplimiento Recomendaciones de Órganos de Fiscalización Externos
12. CE-ESP-007- 2024 Seguimiento Cumplimiento Recomendaciones de Órganos de Fiscalización Externos
13. CE-ESP-001-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Tierra Prometida
14. CE-ESP-011-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Santa Fe
15. CE-ESP-008-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Caña Real
16. RH-ESP-001-2024
17. RH-ESP-003-2024
18. OP-SI-001-2024 Seguimiento Optimus

04.04.02.02 Porcentaje de estudios realizados según capacidad operativa		Porcentaje	%
		Real	%
	Período	Programado	
	II S2024	90,00	110,00 100 ■

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Logros: En razón del cumplimiento del indicador de Estudios Ejecutados(29.6) / Estudios programados (27) se detalla los siguientes estudios:

1. OP-OPR-001-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Fiscalización
2. CE-ESP-002-2024 Auditoría de carácter especial sobre posible responsabilidad en la declaración de incobrabilidad de fideicomisos
3. OPR-003-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Legal
4. OP-OPR-002-2024 Auditoria de Plan de Continuidad de negocio y normas de seguridad
5. CE-ESP-003- 2024 Metodología para desembolsar a las entidades autorizadas, los recursos correspondientes al desarrollo de proyectos de vivienda
6. OP-OPR-004-2024 Auditoría Continua Cumplimiento de acuerdos a través de SIGECE Abril
7. CE-ESP-006-2024 Auditoria de Carácter Especial CGR
8. BANHVI-AI-OF-104-2024 Aplicación de la Herramienta Normas para el Control de fondos y actividades públicos que son custodiados o administrados por sujetos privados
9. CE-ESP-004-2024 Auditoria de Carácter Especial Horas Extra
10. CE-ESP-010-2024 Auditoria de Carácter Especial de los procesos de Gestión de Riesgos
11. CE-ESP-005- 2024 Seguimiento Cumplimiento Recomendaciones de Órganos de Fiscalización Externos
12. CE-ESP-007- 2024 Seguimiento Cumplimiento Recomendaciones de Órganos de Fiscalización Externos
13. CE-ESP-008-2024 Proyecto Caña Real
14. CE-ESP-001-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Tierra Prometida
15. CE-ESP-011-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Santa Fe
16. CE-ESP-008-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Caña Real
17. RH-ESP-001-2024
18. RH-ESP-003-2024
19. OP-SEG-001-2024 Auditoria sobre el monitoreo de vulnerabilidades tecnológicas
20. OP-SI-001-2024 Seguimiento Optimus

Trabajos en proceso:

1. DE-ESP- 001-2024 Concurso Interno - Externo
2. DE-ESP-002-2024 Funcionario confidencial
3. OP-OPR-005-2024 Informe de Control Tierra Prometida
4. OP-SP-001-2024 Auditoria sobre la atención de los Servicios brindados por TI
5. OP-OPR-007-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Financiera del FOSUVI (SUPERAVIT AMPLIADO)
6. CE-ESP-012-2024 Auditoria de Carácter Especial sobre la Autoevaluación de Control Interno
7. OP-OPR-008-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Adquisiciones
8. CE-ESP-009-2024 Auditoria de Carácter Especial de los procesos de Gestión de prevención de la Legitimación de Capitales
9. OP-OPR-009- 2024 Auditoria Operativa de los procesos de Planificación
10. RH-ESP-004-2024
11. DE-005-2024 Investigación preliminar
12. OP-OPR-009-2024 Auditoría Continua Cumplimiento de acuerdos a través de SIGECE Diciembre

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.04.02.03 Porcentaje de requerimientos especiales de partes interesadas		Porcentaje		%
Período	Programado	Real	%	
II S2024	75,00	93,00	100	■

Logros:

Consecutivo Solicitante Estado
 RE-001-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-002-2024 Junta Directiva Se rechaza
 RE-003-2024 Auditoría Externa Atendido
 RE-004-2024 Auditoría Externa Atendido
 RE-005-2024 Contraloría Atendido
 RE-006-2024 Gerencia General Atendido
 RE-007-2024 Auditoría Interna Atendido
 RE-008-2024 Gerencia General Atendido
 RE-009-2024 Contraloría Atendido
 RE-010-2024 Auditoría Externa Atendido
 RE-011-2024 Auditoría Externa Atendido
 RE-012-2024 DT FOSUVI Atendido
 RE-013-2024 Auditoría Interna Atendido
 RE-014-2024 Auditoría Interna Atendido
 RE-015-2024 Auditoría Interna Atendido
 RE-016-2024 SUGEF Atendido
 RE-017-2024 Gerencia General Atendido
 RE-018-2024 Contraloría Atendido
 RE-019-2024 Contraloría Atendido
 RE-020-2024 Contraloría Atendido
 RE-021-2024 Contraloría Atendido
 RE-022-2024 Contraloría Atendido
 RE-023-2024 DFC Atendido
 RE-024-2024 Gerencia General Atendido
 RE-025-2024 SUGEF Atendido
 RE-026-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-027-2024 Contraloría Atendido
 RE-028-2024 Contraloría Atendido
 RE-029-2024 DAD Atendido
 RE-030-2024 SUGEF Atendido
 RE-031-2024 Contraloría Atendido
 RE-032-2024 Contraloría Atendido
 RE-033-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-034-2024 UPI Atendido
 RE-035-2024 UPI En proceso
 RE-036-2024 Diputado Atendido
 RE-037-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-038-2024 Diputado Atendido
 RE-039-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-040-2024 SUGEF Atendido
 RE-041-2024 Auditoría Externa Atendido
 RE-042-2024 Junta Directiva Pendiente
 RE-043-2024 Junta Directiva Atendido
 RE-044-2024 Junta Directiva En proceso

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.04.02.04 Porcentaje de denuncias de partes interesadas. Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	70,00	79,00	100 ■

Logros:

- DE-001-2024 Resuelta 1
- DE-002-2024 En proceso 90%
- DE-003-2024 Resuelta 1
- DE-004-2024 Resuelta 1
- DE-005-2024 En proceso 75%
- DE-006-2024 En proceso 10%

04.04.02.05 Porcentaje de cumplimiento del Programa de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	90,00	92,00	100 ■

Logros:

En razón de cumplimiento del indicador : Número de estudios que cumplen con el Programa de Gestión de Calidad (11) / Total de estudios ejecutados que les aplica (12)

1. OP-OPR-001-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión de Fiscalización
2. CE-ESP-002-2024 Auditoría de carácter especial sobre posible responsabilidad en la declaración de incobrabilidad de fideicomisos
3. OPR-003-2024 Auditoria Operativa de los procesos de Gestión Legal
4. OP-OPR-002-2024 Auditoria de Plan de Continuidad de negocio y normas de seguridad
5. CE-ESP-003- 2024 Metodología para desembolsar a las entidades autorizadas, los recursos correspondientes al desarrollo de proyectos de vivienda
6. OP-OPR-004-2024 Auditoría Continua Cumplimiento de acuerdos a través de SIGECE Abril
7. CE-ESP-004-2024 Auditoria de Carácter Especial Horas Extra
8. CE-ESP-010-2024 Auditoria de Carácter Especial de los procesos de Gestión de Riesgos
9. CE-ESP-001-2024 Auditoria de carácter especial Proyecto Tierra Prometida
10. OP-SI-001-2024 Seguimiento Optimus
11. OP-SEG-001-2024 Auditoria sobre el monitoreo de vulnerabilidades tecnológicas

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.04.02.06 Porcentaje de recomendaciones a las que se les ha aplicado seguimiento

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: Se esta dando seguimiento al 100% de las recomendaciones a través de reportes mensuales del SIGRAI y al comité de auditoría y la Junta Directiva se les informa a través de los informes de labores trimestrales mediante el oficio BANHVI-AI-OF-135-2024, Comité AI, Informe de labores del III Trimestre 2024

04.04.02.07 Porcentaje de satisfacción resultado de la encuesta a la Gerencia General y Junta Directiva

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	80,00	90,00	100 ■

Logros: ENCUESTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA #1 98
ENCUESTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA #2 81
ENCUESTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA #3 94
ENCUESTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA #4 100
ENCUESTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA #5 75
Resultado: 90

Subprograma: **04.05 D. Supervisión de Entidades** **95,50 %** ■

Objetivo específico: 04.05.01 Mejorar la efectividad del ambiente de control, el seguimiento y la cultura de cumplimiento organizacional, con énfasis en la atención de disposiciones de los entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externos. P-03.01

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

04.05.01.01 Porcentaje de ejecución Plan de Trabajo Supervisiones "in situ" DSEA

Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	94,00	94 ■

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

Logros: EN LE AÑO 2024 SE REALIZARON 20 ESTUDIOS DE SUPERVISIÓN EN LAS ENTIDADES AUTORIZADAS:

	NO. INFORME	FECHA	ENTIDAD AUTORIZADA	ASUNTO	
PCC	DSEA-IN-002-2024	12/02/2024	Coopecaja,	R.L.	Informe
Calidad Garantías cedidas	DSEA-IN-003-2024	04/04/2024	Coopenae,	R.L.	Informe
Proyectos Art. 59	DSEA-IN-004-2024	04/04/2024	Coopenae,	R.L.	Informe
Rendimientos	DSEA-IN-005-2024	04/04/2024	Coopenae,	R.L.	Informe
Recursos Fosuvi	DSEA-IN-007-2024	22/05/2024	Banco	Nacional	Informe
	DSEA-IN-009-2024	05/07/2024	INVU	Informe PCC	
	DSEA-IN-010-2024	08/07/2024	INVU	Informe Recursos Fosuvi	
	DSEA-IN-011-2024	09/07/2024	INVU	Informe Proyectos Art. 59	
Administración Recursos Fosuvi	DSEA-IN-014-2024	18/09/2024	FVR	CR-Canadá	Informe
PCC	DSEA-IN-015-2024	18/09/2024	FVR	CR-Canadá	Informe
Proy. Art. 59	DSEA-IN-016-2024	19/09/2024	FVR	CR-Canadá	Informe
PCC	DSEA-IN-017-2024	24/09/2024	Coopealianza,	R.L.	Informe
PCC	DSEA-IN-018-2024	04/10/2024	Banco	Popular	Informe
	DSEA-IN-019-2024	14/10/2024	Mucap	Informe PCC	
	DSEA-IN-020-2024	30/10/2024	Bac San José	Informe PCC	
Cedidas	DSEA-IN-021-2024	09/12/2024	Bac San José	Informe	Garantías
Fosuvi			Bac San José	Informe	Administración Recursos
PCC	DSEA-OF-075-2024	10/12/2024	COOPEUNA	R.L.	Informe
PCC	DSEA-OF-075-2024	10/12/2024	COOPESPARTA	R.L.	Informe
			COOCIQUE, R.L.	Informe PCC	

Desviaciones: NO SE PRESENTARON DESVIACIONES COMO TAL, YA QUE LOS ESTUDIO ORIGINALMENTE PROGRAMADOS NO SE REALIZARON POR RAZONES JUSTIFICADAS:

LIQUIDACIÓN DE COOPESERVIDORES

EL ESTUDIO DE COOPEGRACIA FUE REALIZADO A FINALES DEL 2023 E INICIO DEL 2024.

CREDECOOP SE ENCUENTRA EN PROCESO DE REVOCAR LA CONDICIÓN DE ENTIDAD AUTORIZADA.

POR LO ANTERIOR, SE HIZO EL AJUSTE Y SE PROGRAMARON OTROS ESTUDIOS PARA SUSTITUIR ESTOS.

POI 2024

Fecha corte: 31/12/2024

04.05.01.02 Porcentaje de Cumplimiento Planes de Acción Mitigación de Riesgos Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: De acuerdo con lo indicado por la UR no se tienen planes pendientes.

04.05.01.03 Índice de Oportunidad del SIG Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: De acuerdo con el reporte del SIG la calificación obtenida es de 100%.

04.05.01.04 Porcentaje de cumplimiento de las disposiciones de entes de control, supervisión y fiscalización; internos y externas cumplidas y en proceso Porcentaje %

Período	Programado	Real	%
II S2024	100,00	100,00	100 ■

Logros: No se tienen recomendaciones pendientes de atención.
informes:
BANHVI-DSEA-IN20-0034-2024 Dagoberto Hidalgo Seg. Rec. Org. Fisc. 30-06-2024
BANHVI-DSEA-IN20-0005-2024 Dagoberto Hidalgo Seg. Rec. Org. Fisc. 31-01-2024