
INFORME FIN DE GESTION Área Vivienda de Interés Social

I. Presentación

En apego al cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República, seguidamente detallo aspectos relevantes de mi gestión como Jefe del Área Vivienda de Interés Social, misma que inició en agosto del 2009 y finalizó en enero del 2015.

El Área Vivienda de Interés Social tiene como función primordial facilitar el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o familias con dificultades para tener acceso al crédito, a través del bono familiar de vivienda y créditos de vivienda como complemento al bono, gestionado con recursos del Fondo del Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) a través del Banco Hipotecario de la Vivienda, todo esto en observancia de las políticas, normativas, directrices y reglamentos vigentes y aplicables a la Institución y el Banhvi.

Una función primordial de la Jefatura del Área de Vivienda de Interés Social es ser el enlace del Banco como Entidad Autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y el Banhvi para la puesta en marcha y el logro de proyectos individuales y colectivos de vivienda.

II. Resultados de la Gestión

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

La gestión primordial del Área Vivienda de Interés Social conlleva la colocación del presupuesto del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) que anualmente es asignado por el Banco Hipotecario de la Vivienda al Banco Popular, como Entidad Autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. El Área Vivienda de Interés Social fue conformada en el año 2008 para la atención centralizada de la tramitación de los bonos de vivienda de interés social, desde esa fecha se suspende la generación de bonos desde las oficinas siendo asumida esta función por el Área Vivienda de Interés Social.

Con esa finalidad, durante el periodo que comprende este informe se gestionó diferentes estrategias para la colocación del presupuesto, desde la recepción individual de expedientes a través de las oficinas del Banco, hasta la tramitación de expedientes con empresas desarrolladoras debidamente calificadas para la presentación de casos individuales, el desarrollo de proyectos colectivos de vivienda que benefician a familias en condición de

extrema necesidad y más recientemente en el año 2014 se promueve nuevamente la colocación de bono-crédito a través de los centros de negocio del Banco.

Implementación de la Oficina 153

Durante el año 2013 la Dirección de Desarrollo Humano aprobó dotar al Área Vivienda de Interés Social del recurso humano necesario para realizar las funciones de formalización y giro de las operaciones directamente desde nuestra oficina, de manera que estas funciones que eran realizadas por el BPT Catedral generando una carga adicional a esa oficina, fueran centralizadas en el Área Vivienda de Interés Social.

Se inició en el año 2013 las gestiones para generar un número de oficina y un nuevo centro de costos donde formalizar las operaciones de bono y bono crédito que se gestionen en el Área, finalmente después de diferentes esfuerzos, se logra contar con la Oficina 153 a finales del mes de marzo, fecha en que se inicia la formalización de operaciones y el giro de los recursos.

El personal (tres recursos categoría 12) se incorpora al Área en el mes de febrero 2014 e inicia un proceso de capacitación de las nuevas funciones, que involucran la asignación y pago de peritos y abogados, la formalización de las operaciones con los notarios de planta y externos, el registro de las operaciones en SIPO y el giro de recursos en un solo tracto y por partidas.

A la fecha la oficina 153 se encuentra en pleno funcionamiento, permitiendo desde la oficina la asignación de peritos externos y de planta, la asignación de notarios, el análisis de las operaciones, la formalización y el giro de los recursos. A esta fecha las operaciones registradas en la línea 153 son únicamente de bono total, está pendiente la incorporación en el Reglamento General de Crédito la posibilidad de que los funcionarios adscritos a esta oficina puedan aprobar créditos de vivienda para que el proceso sea completo, solicitud que se realizó a la División de Colocación durante el año 2014.

En la actualidad los casos con créditos son analizados y recomendados por los analistas del AVIS y la aprobación, formalización y giro de las operaciones son atendidos por la Agencia de San Francisco de Dos Ríos, misma que registra las operaciones de crédito y generan la colocación como parte de su meta de vivienda. Desde el mes de junio 2013 a la fecha se formalizó en esa oficina un total de 61 créditos de vivienda por un monto aproximado de ¢328.4 millones.

OFICINA_NOMBRE	AG SAN FRANCISCO			
OFICINA	030			
LINEA	ESTADO	SALDO	CANTOPER	
018	A	312.857.302,09	58	
	F	1.850.432,40	1	
	J	9.724.588,20	1	
	P	3.919.175,99	1	
Total general		328.351.498,68	61	

Cartera de Crédito de Vivienda Línea 018-Crédito con bono de vivienda.

Según datos al 31 de diciembre 2014 la cartera de crédito de vivienda que registra la línea 018 asciende a un total de €2.292,0 millones, misma que genera una mora mayor a 90 días de 3.26%. La mora está concentrada en 42 operaciones formalizadas en los años anteriores al 2006 y una formalizada en el 2013, lo que evidencia una adecuada gestión del riesgo de crédito en las operaciones analizadas por el Área Vivienda de Interés Social durante el periodo de la gestión.

F_ARCH	31/12/2014	
CARTERA	(Todas)	
REGION	(Todas)	
RANGATRA	(Todas)	
SUCURSAL	(Todas)	
ANOCREA	(Todas)	
CLIENTE	(Todas)	
TIPOGARA	(Todas)	
PRODUCTO	(Todas)	
OFICINA_NOME	(Todas)	
OFICINA	(Todas)	

LINEA	ESTADO	SALDO	CANTOPER	Mora > 90	MORA90MAYOR
018	A	1.939.037.313,34	1138	0,09%	1.676.246
	P	287.324.946,69	222	2,42%	6.949.855
	J	64.299.675,88	43	100,00%	64.299.676
	F	1.850.432,40	1	100,00%	1.850.432
Total general		2.292.512.368,31	1404	3,26%	74.776.209

Empresas constructoras o desarrolladoras

Para el trámite de bonos individuales, ordinarios y de extrema necesidad, se inició un trabajo conjunto con varias empresas constructoras del país, que cumplen con el perfil establecido por el Banco. El trabajo con estas empresas ha permitido la tramitación de un mayor volumen de expedientes. Estas empresas fueron capacitadas para el trámite de expedientes con el Banco Popular y han mantenido una relación permanente con el Banco, y en general muestran un trabajo satisfactorio.

Se citan a continuación las empresas con las que se mantiene esta relación:

Nombre empresas	Representante / Contacto
Construcciones del Oeste, S.A.	Fernando Morales
Construcciones y Remodelaciones, Coresa, S.A.	Alexis Chacón
Inversiones Michel Nicole	Walter Vega
Constructora EP	Eleazar Pérez, David Pow Hing Wong
Ekstrom S.A.	Eugenio Méndez, Jorge Valdes
Habitat para la Humanidad	Karen Delgado
Construcciones Galima S.A.	Fernanda Barboza
Su Casa Desarrollos de Vivienda S.A.	Ing. Manuel González

Proyecto de Extrema necesidad Boulevard del Sol-Programa S-02-04.

El proyecto Boulevard del Sol, ubicado en Barranca Puntarenas, ha sido desarrollado en tres etapas, todas tramitadas por el Banco Popular bajo la modalidad "llave en mano". La tercera etapa de este proyecto se inició en el año 2013 y se pretendía terminarla, sin contratiempos, durante el año 2014; sin embargo, por diferentes circunstancias a nivel de Banhvi, en agosto del 2014 aún se encontraban 56 casos para completar esta etapa.

Producto de la necesidad del Banhvi de gestionar el presupuesto del 2014 y el Banco de colocar el presupuesto, se toma la decisión de atender los 56 casos restantes (que al final fueron 54, por cuanto 2 casos se tramitan de manera individual) bajo el programa "**Compra de lotes con Servicios y Construcción de Viviendas**" Formulario S-02-04, programa que permite postular ante el Banhvi los 54 casos en un solo paquete, que los mismos sean aprobados por la Junta Directiva, y posteriormente, siguiendo los procedimientos establecidos por el Banhvi formalizar las operaciones y tramitar la construcción de las viviendas.

El trabajo previo realizado para la presentación del proyecto consistió dos etapas:

1. **Análisis técnico del Proyecto:** el proyecto está a cargo del ingeniero fiscal del Banco, Ing. Ricardo Badilla Boshini, quien realizó una revisión exhaustiva de la información técnica del proyecto (permisos, estudios de suelo, análisis de riesgo, elaboración de informe técnico, etc.) la valoración de todos los lotes y del proyecto en general, la revisión de los planos de construcción y presupuestos (4 presupuestos y 3 planos constructivos diferentes) y la estimación económica del proyecto mediante el "Formulario S-02-04 BSIII", mismo que se presenta ante el Banhvi como una declaración jurada del ingeniero fiscal y el Subgerente General de Negocios.
2. **Certificación de las familias:** para la certificación de las familias se hizo necesario el estudio de trabajo social de 67 familias que fueron presentadas por la empresa (algunas de ellas no calificaron y otras se tienen como posibles sustitutas por si el Banhvi rechaza otras) y la revisión de los documentos contenidos en la misma cantidad de expedientes,

de tal manera que el Banco tenga una razonabilidad de que las familias califican para el programa de extrema necesidad al amparo del Artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Realizado este trabajo se elaboró la certificación del artículo 23 de la Ley, mismo que fue firmada por el Subgerente General de negocio oficina SGN-1540-2014 del 13 de noviembre del 2014

El proyecto fue presentado ante el Banhvi mediante oficio AVIS-2113-2014 del 14 de noviembre del 2014. Se está a la espera de la aprobación del mismo para iniciar el proceso de revisión y presentación de expedientes al Banhvi para que una vez emitidos los bonos se proceda con la formalización, giro y fiscalización de las construcciones, procesos que tienen plazos establecidos que deben ser atendidos de manera rigurosa.

Se adjunta el AMPO con la información generada del proyecto y los expedientes que fueron postulados ante el Banhvi.

Plan Piloto para la colocación Bono y Crédito a través de los Centros de Negocio

Desde la creación del Área de Vivienda de Interés Social en el año 2008 y hasta enero 2014 la colocación de los bonos de vivienda se realizó de manera centralizada, quedando las operaciones registradas en el BPT Catedral y más recientemente en la Agencia de San Francisco de Dos Ríos. La centralización obedece a una necesidad del Banco de realizar un control más eficiente de los recursos que son asignados anualmente, lo cual representaba un problema cuando los bonos eran gestionados desde las oficinas; sin embargo, se presentó el impedimento de no poder crecer por limitaciones de la capacidad operativa del Área que impide generar un mayor volumen de trabajo.

Dado lo anterior, con el objetivo de hacer que el Banco Popular se posicionara como una de las Entidades Autorizadas del Sistema Financiero de la Vivienda que generan mayor volumen de bonos de vivienda, dada la plataforma de la Institución, y asimismo aprovechar los recursos del bono para dotar de vivienda digna a una mayor cantidad de familias con acceso al crédito, en enero 2014 se plantea al Comité de Negocios el proyecto de descentralización de la colocación de bonos con crédito de vivienda, pero manteniendo el Área de Vivienda de Interés Social centralizado el control de los recursos, lo que durante los últimos cinco años se logró de manera muy efectiva. El Comité aprueba la propuesta y se decide desarrollar el proyecto durante el año 2014 como un "plan piloto" incorporando inicialmente a 16 centros de negocios, con una estrategia definida de colocación de bono/crédito. Dicha estrategia consiste en que el Gerente del CN seleccione empresas u organizaciones sociales de interés para el CN y les ofrezca dotar de vivienda a sus empleados u agremiados promoviendo con la participación de la empresa la atención grupal de familias, sea en proyectos colectivos de vivienda o la atención individual de cada una de ellas en grupos de familias, con la coordinación permanente del CN la Empresa u organización y el Área Vivienda de Interés Social. Con esta estrategia en el Área Vivienda

de Interés Social atenderían los casos de bono total recibidos en los CN o presentados por las empresas desarrolladoras y proyectos de vivienda colectivos (de extrema necesidad) y se trabajaría de manera coordinada permanentemente con los CN y manteniendo el control de los recursos del bono de vivienda.

Esta estrategia conlleva entre otros los siguientes beneficios:

- ✓ Los CN utilizan el producto como puerta de entrada a las empresas privadas y organizaciones sociales, permitiéndoles generar negocios adicionales, cuentas corrientes, inversiones, PAS, tarjetas, créditos de vivienda, etc., aparte de aplicar estrategias de fidelización de clientes.
- ✓ Incremento en la colocación de créditos de vivienda.
- ✓ Una mejor participación de las oficinas en las estrategias de carácter social del Banco, con el incremento de la colocación de bonos de vivienda.
- ✓ Ingresos por comisión (comisión de bono y de crédito).
- ✓ Atención con otro producto a aquellos clientes que no califiquen para crédito de vivienda.
- ✓ Fidelización de clientes al ser beneficiados con una vivienda.
- ✓ Proyección social del Banco en cada comunidad.

Para la implementación del plan piloto durante el año 2014 se realizaron las siguientes gestiones, tendientes a incorporar a las oficinas en la atención de la estrategia:

- Video conferencia con los gerentes de los CN seleccionados, donde se les explica la estrategia.
- Reunión con los Directores Regionales para exponer de manera detallada la estrategia.
- Capacitación a analistas de todos los centros de negocio. En el mes de marzo se capacitó durante dos días completos a 50 analistas de crédito de las oficinas para prepararlos en el análisis del bono y crédito de vivienda. Posteriormente se capacitó a un grupo de 25 analistas más de otras oficinas.
- Asignación de funcionarios enlace con los CN para la atención de cada oficina.
- Reunión individual con cada gerente, en sus oficinas, con la finalidad de exponerles en detalle la estrategia y poner a disposición los recursos necesarios para el apoyo a la gestión.
- Elaboración y aprobación de procedimientos para la atención de los bonos en los CN.

A pesar de las acciones descritas, en julio 2014 se determinó una participación incipiente de las oficinas en el plan piloto, por lo que se tomó la decisión asignar un recurso de manera permanente a dar seguimiento a las oficinas.

El Sr. Asdrúbal Cordero fue designado para esta función, quien durante los últimos cinco meses del año se concentró a visitar a todas las oficinas contempladas en el plan piloto y otras más que solicitaron expresamente su participación. Se incluye a continuación el

resultado de la gestión del Sr. Cordero, información contenida en su informe de gestión de fecha 15 de noviembre del 2014.

De manera general las acciones desarrolladas por este funcionario "in situ" fueron las siguientes.

- Capacitación al personal de los CN de cara a atención al público que atiende los casos que lleguen directamente a la oficina para solicitar es especial bono-crédito.
- Capacitación a analistas de crédito que conforman el expediente y llevan a cabo los cálculos de bono-crédito para la presentación de cada caso a la oficina de AVIS para la debida postulación.
- Conformación de expediente de crédito del cual cada oficina es la responsable de tramitar el crédito así como la elaboración del informe.
- Control de los casos presentados por cada oficina hasta completar el giro del crédito respectivo.
- Colaborar en la búsqueda de alianzas de negocios con diferentes organizaciones sociales en las diferentes oficinas del país, que bajo un esquema de insumo-productos se puedan lograr negocios para la oficina tomando como punta de lanza la opción de ofrecer la opción de dotar de vivienda por medio de bono-crédito a sus empleados y agremiados.
- Seguimiento de resultados de casos tramitados.
- Retomar los cambios que se han dado en la normativa de crédito, que afectan directamente el otorgamiento de créditos
- Mitigar el temor que genera el trámite de un bono-crédito, generando la experiencia con el análisis conjunto de los expedientes. Uso del precalificador como instrumento para garantizar una mejor presentación de los expedientes.
- Reunión con los coordinadores de crédito para involucrar al personal de crédito tanto analista como personal de cara al público, para promover la idea de recibir los casos que se presenten en cada oficina solicitando información de bono.
- Contacto con los ejecutivos de negocios de cada CN, con la finalidad de hacerlos partícipes de la estrategia de negocios, para realizar alianzas con alguna empresa u organización social representativa de la zona.
- Reunión con los gerentes de cada CN, participantes del plan piloto, con la idea de que mediante relaciones de negocios se lograra la meta de colocación de bono-crédito, generando negocios alternos. En este apartado, los gerentes están claros con la estrategia y tienen claro que los créditos que se generan sumarían a la meta anual de vivienda de la oficina.
- Enseñar a los funcionarios designados en cada oficina a utilizar la encuesta y la tabulación de los datos, para generar información global de los beneficiarios remitidos por las empresas, que permita tomar decisiones conjuntas con la empresa sobre la mejor forma de atender la población.

- Identificar los nuevos funcionarios que han asumido la función de funcionario enlace en el tema de bono así como capacitar a los nuevos contactos que han sido asignados para continuar con este proyecto y que desconocen el tema porque no han asistido a ninguna capacitación por ser nuevos en el trámite de bono-crédito.

Visitas a oficinas:

Se ha logrado llevar a cabo el 100 % de las visitas a los CN incluidos en la muestra de las oficina piloto que se eligieron en el año 2014 como meta de colocación de bonos-crédito.

Además se visitó e impartió capacitación a una serie de oficinas comerciales que pese a no estar considerados en el Plan Piloto mostraron su interés en la colocación de bono atraídos por la opción del crédito, siendo esta una opción de sumar en el cumplimiento de metas en la cartera social. Por otro lado las oficinas han desarrollado un aspecto de solidaridad entre la parte social que representa la solución de vivienda y la colocación de un crédito.

Los siguientes son los CN que fueron incorporadas al plan piloto posteriormente, se visitaron y fueron capacitados sus funcionarios

- Oficina de Siquirres
- Oficina de Abangares
- Oficina de San Marcos de Tarrazú
- Oficina Plaza Lincoln
- Oficina de Zarceró
- Oficina de Santa Ana
- Oficina de San Francisco de Dos Ríos
- Oficina Comercial de Santa Cruz, Gte.
- Oficina de Tres Ríos
- Ventanilla de Florencia de San Carlos

Con las siguientes organizaciones sociales se realizaron reuniones, de cara a gestionar la estrategia para el año el año 2015:

- Asociación Solidarista de Alimentos Pro-Salud
- Asociación Solidarista INOLASA
- Asociación Solidarista empleados Hotel Fiesta
- Asociación Solidarista empleados ALUNASA
- Cooperativa Ingenio Taboga
- Cooperativa de San Marcos de Tarrazú, COOPETARRAZÚ
- Cooperativa los Santos, Santa María de Dota
- Empresa COFARMA

- Asociación Solidarista de ASEASECCSS
- NOVUS Mensajería
- Juan Carlos Rojas *-* Desarrollador de Guápiles *-*
- TEC HOGAR -*- Desarrollador de Perez Zeledón
- Asociación Solidarista empleados de Fertica
- ASEIPA (Asociación Solidarista Ingenio el Palmar)
- Giovanni Meza (Proyecto de vivienda en Orosi)
- Municipalidad de Heredia

Actividades comerciales de negocios

- **Proyecto Coopetarrazú, San Marcos de Tarrazú:**

La Cooperativa Coopetarrazú, fue la primera organización a la que se le ofrece la tramitación de bonos a sus empleados y/o agremiados, a la luz de la estrategia expuesta. Se mantuvo reuniones con el Gerente General y el Gerente Financiero de la cooperativa, quienes mostraron un gran interés en lograr el beneficio de sus empleados, igualmente esta cooperativa visualizó posibilidades de negocio a través de su ferretería, ofreciendo combos de materiales a un precio más económico para la construcción de las viviendas.

Se gestionó la incorporación de la Agencia de San Marcos de Tarrazú, en el proyecto funcionarios que realizaron algunas gestiones para con la cooperativa como levantar encuestas, pero finalmente la encargada de la oficina no le brindó el apoyo necesario. Se pretendía retomar el proyecto directamente desde el Área Vivienda de Interés Social para el año 2015. **El funcionario a cargo del proyecto es el Lic. Asdrúbal Cordero Obando.**

- **Proyecto habitacional en Esparza, Puntarenas:**

De cara a promover la estrategia en la provincia de Puntarenas, se coordinó con el Representante de la empresa desarrolladora Tu Hogar Desarrollaos de Vivienda S.A., Ing. Manuel González, la posibilidad de desarrollar un proyecto habitacional para familias de clase media baja de la provincia de Puntarenas.

La empresa estuvo anuente a la propuesta, ofreciendo para tal efecto una finca en Esparza, en la que es posible la tramitación de aproximadamente 40 viviendas a financiar con bono-crédito. Se realizó una reunión con más de 6 asociaciones solidaristas de la provincia de Puntarenas con la idea de exponerles un proyecto habitacional. La idea de este proyecto es proveer de una solución de vivienda con costo entre los ₡19,0 y ₡25,0 millones para familias con un nivel salarial por encima de los 500.000 mil colones en las cuales pueda optar por un crédito en un rango entre los ₡18,0 y ₡28,0 millones más el bono que cada familia reciba. Esta actividad se realizó con la participación del Gerente del CN de Puntarenas como

responsable de la tramitación de los futuros créditos que se puedan otorgar. El proyecto está para iniciarse en marzo del 2015 con entrega de casas en un plazo cercano a los 10 y 12 meses por cuanto corresponde dar el seguimiento. **El funcionario a cargo del proyecto es el Lic. Asdrúbal Cordero Obando.**

- **Proyecto habitacional BONO-CRÉDITO: Coopetaboga, Cañas, Guanacaste**

La Cooperativa Coopetaboga contacta al Área Vivienda de Interés Social para determinar la posibilidad de que se atienda un proyecto de vivienda que tienen para los empleados del Ingenio Taboga. El Ingenio Taboga tiene una propiedad donde se generó 40 lotes mismos que esa empresa pretende donar a los empleados que cumplan ciertas características, para que mediante el bono de vivienda y crédito se construya las viviendas para esas familias.

Se realizó la visita del fiscal a inicios del 2014 donde este profesional (Ing. Luis Ricardo Badilla Boshini) hace una serie de observaciones técnicas que los terrenos deben cumplir previo a la tramitación de los bonos, mismas que fueron comunicadas a la Cooperativa. Durante el año se mantuvo diferentes reuniones con la Cooperativa y funcionarios del CSF Cañas para lograr la tramitación del proyecto; sin embargo, a finales del año no se había logrado que la Cooperativa atendiera las observaciones técnicas.

Este es un proyecto que reviste una connotación social muy importante y que merece un impulso por parte del Banco para llegar a su consecución. **El funcionario a cargo del proyecto es el Lic. Asdrúbal Cordero Obando.**

Resultados del Plan Piloto.

Como parte del plan piloto, se asignó a los CN una meta de colocación de crédito, mismas que como era de esperar no se pretendía se cumpliera durante el primer año de implementación. No obstante producto de las gestiones las oficinas analizaron y tramitaron los casos que se detallan a continuación:

Oficina que remite	Nombre del cliente	Proyecto	Monto solucion	Bono	Credito
Plaza Lincoln	Federico Mesen Salas	compra casa	13.000.000	3.087.000	9.913.000
Puntarenas	BUZANO AGUIRRE MARIEN ESTEFANI	Const. lote propio	15.420.000	5.312.000	10.108.000
Catedral	Hans Trejos	compra casa	21.582.000	3.750.000	17.832.000
Catedral	Xinia Chacón Obando	Compra casa	28.000.000	1.706.000	26.294.000
San Francisco dos Rios	Gerson Barrera L.	compra casa	18.500.000	3.906.000	14.594.000
BP Guapiles	Estelia Bermudez Sanchez	Const. Lote propio	6.597.000	5.307.000	1.290.000
BP Liberia	Alejandro Chaves Gonzalez	Const. Lote propio	6.600.000	5.443.000	1.157.000
Ciudad Quesada	Morales Rojas Karol	Const. Lote propio	8.174.000	6.012.000	2.162.000
Abangares	Naranjo Sandoval Shirley	compra casa	13.600.000	6.175.000	7.425.000
BP Neily	Mena Morales Erick	compr lote constru	16.770.000	3.818.000	12.952.000
BP Neily	Mena Morales Jose	compra lote y constru	16.770.000	3.331.000	13.439.000
Zarcelero	William Navarro Mejias	compra lote y constru	17.402.000	8.091.000	9.311.000
Abangares	Durán Gutiérrez Ronald	compra lote y constru	6.418.000	6.418.000	0
Catedral	Willy Delgado Escobar	compra casa	15.018.000	4.765.000	10.253.000
Tarrazú	Gerson García Mora	compra lote y constru	9.948.000	5.850.000	4.098.000
Total			213.799.000	72.971.000	140.828.000

Se establecen algunas consideraciones especiales, que surgen a raíz son resultados de las visitas del Lic. Asdrúbal Cordero a las oficinas, mismas que de continuar con el proyecto se deben atender con prioridad:

- ✓ Se presenta la situación de rotación del personal que ha sido capacitado en el tema de bono-crédito, y es trasladado a otras funciones, lo cual hace que la nueva persona no conozca el tema y en algunos casos por desconocimiento del mismo, cuando una persona se presenta a solicitar información de bonos, prefieren mejor remitirlo a oficinas centrales o la oficina de bonos directamente.
- ✓ Existen metas en la oficina que forma parte del MCI y las cuales son monitoreadas semanalmente y estas demandan atención total sobre su cumplimiento. Según externan los gerentes, si la meta de bono-crédito no se considera como MCI, difícilmente se le dará la prioridad que demanda el proyecto.
- ✓ Prefieren colocar créditos de vivienda así como personal hipotecario por montos muy superiores a los créditos que normalmente se manejan a nivel de bono-crédito. Esta acción se da por desconocimiento del tema, pues prefieren tramitar casos de vivienda por la vía normal que ofrecer o asesorar al cliente en materia de bono de vivienda.

- ✓ Los tiempos de respuesta del trámite de un bono-crédito son más largos que un crédito de vivienda, lo que se convierte en un elemento adicional para que los analistas muestren apatía por el bono-crédito. No obstante lo anterior, se puede demostrar que muchos de los casos que presentaron las oficinas reflejan un tiempo record de aprobación, lo que sería bueno rescatar para promover la aceptación del producto.
- ✓ Aún se tiene desconocimiento y temor por parte de los encargados de análisis y formalización del producto lo cual si se decide la continuación del proyecto debe ser atendido con un funcionario a tiempo completo dedicado a visitar oficinas.
- ✓ Los gerentes visitados de cada oficina, concuerdan en la importancia social que representa para la zona la colocación de bono y bono-crédito como parte de la imagen social del banco.
- ✓ Existe un marcado conocimiento de que para el año 2015, el banco retoma sus raíces sociales en lo referente al tema de vivienda y en especial la de interés social,
- ✓ Todos los gerentes le apuestan a la búsqueda de alianzas de negocios con empresas u organizaciones de la zona de influencia de cada oficina con la idea de que por medio del tema de bono de vivienda se puedan hacer encadenamientos de negocios y cumplir con la meta asignada a cada oficina sin que haya dependencia de los casos que se presenten en forma individual a cada oficina.
- ✓ Si no existe una directriz clara y precisa por parte de la Subgerencia de negocios en el tema de colocación de bono-crédito en las oficinas, seguirán haciendo esfuerzos orientados a las metas que son monitoreadas mensualmente por esa Subgerencia, dejando de lado el tema de bonos de vivienda.

Los gerentes consideran que incluir el tema como una meta más de MCI, podría verse como un indicador más de seguimiento y que cuando esto inicio eran 4 o 5 metas y que al día tienen más de 10 puntos de seguimiento en los MCI. Lo conveniente sería incluirla como parte de la meta social de vivienda y que cumpla en forma paralela junto a este indicador.

Producto del trabajo realizado con las oficinas se puede determinar que el Plan Piloto generó los resultados esperados para el año 2014, que consistía básicamente en permear en los gerentes y funcionarios de las oficinas (analistas, coordinadores de crédito y personal de atención al público) las bondades del producto bono-crédito, y que se visualizara el producto como un elemento adicional dentro de la cartera de productos del

Banco, con el cual acercarse a las empresas u organizaciones de las zonas de interés de los diferentes centros de negocio. Asimismo, y como un elemento indispensable para que proyecto tuviera éxito, se logró contar con una cantidad importante de analistas capacitados y comprometidos con el producto, de cara a la población que atienden en sus oficinas.



Es un proyecto al que se debe dar un mayor impulso, para lo cual se vuelve imprescindible que la Sugerencia General de Negocios incorpore dentro de las metas de colocación el producto bono-crédito, continuar con el modelo de atención personalizada y seguimiento permanente a las oficinas, de tal forma que se complete el ciclo de aprendizaje que permita de manera paulatina que las oficinas asuman el producto y lo visualicen como una herramienta de valor para la consecución de negocios.

Ejecución del Presupuesto Anual

Se muestra a continuación la ejecución del presupuesto asignado anualmente por el Banhvi, con la tramitación de este presupuesto se logró beneficiar aproximadamente a 1.700 familias, constituyéndose el esfuerzo en la dotación de un techo digo a 5.780 personas, según se observa:

Año	Presupuesto Asignado	Presupuesto Tramitado	% Cumplimiento	Cantidad de bonos
2009	1.200,00	2.067.8	100%	293
2010	1.828,10	3.418.1	100%	415
2011	2.400,00	2.543.7	100%	280
2012	2.691,30	2.852,30	100%	244
2013	2.592,90	2.122,50	83%	186
2014 1/	2.508.7	2.541.3	101%	281
				1.699

Fuente: Banhvi, 1/ Los datos del 2014 se toman del auxiliar del Área Vivienda Interés Social.

Año	Proyecto	Empresa	Totales	
			Total Soluciones	Monto
2008-2010	Proyecto Boulevard del Sol Etapa I - Puntarenas, Barranca, Puntarenas	Tu Hogar Desarrollos de Vivienda, S.A. (Urbanizadora Rhea y Marte, S.A)	176	1.607.858.466,22
2009-2010	Proyecto Flores de Palermo - Pococí, Cariari, Limón	3-101-555900, S. A. (representante Legal Magda González Salas)	151	1.669.895.967,44
2010	Proyecto Las Bellotas - Alajuelita, San Felipe, San José	Fundación Promotora de Vivienda (Fuprovi)	9	120.413.447,66
2010-2011	Proyecto El Encanto - Matina, Batán, Limón	3-101-555900, S. A. (representante Legal Magda González Salas)	118	1.198.965.070,10
2010-2012	Proyecto Boulevard del Sol Etapa II - Puntarenas, Barranca, Puntarenas	Tu Hogar Desarrollos de Vivienda, S.A. (Urbanizadora Rhea y Marte, S.A)	171	2.022.085.998,11
2010-2012	Proyecto Vivienda Indígena - Reserva Indígena Cabecar Taynít, Valle La Estrella Limón	Constructora Díaz Ruiz Rustika, S.A.	151	826.733.000,00
2012-2013	Proyecto El Esfuerzo - Matina, Batán, Limón	Fundación Promotora de Vivienda (Fuprovi)	90	1.147.971.862,30
2013	Proyecto La Trocha - Pococí, Guápiles, Limón	Constructora Eleazar Pérez, S. A	9	101.476.147,62
2013-2014	Proyecto Boulevard del Sol Etapa III, Puntarenas, Barranca, Puntarenas	Tu Hogar Desarrollos de Vivienda, S.A. (Urbanizadora Rhea y Marte, S.A)	206	2.760.400.000,00
TOTAL			1.081	11.455.799.959,45

Todos los proyectos tramitados tienen la particularidad de llegar a núcleos familiares con grandes limitaciones económicas y de capacidades limitadas para gestionar el bono de vivienda; sin embargo, el haber atendido las familias de la Reserva Indígena Cabecar Taynít representó para el equipo de trabajo la oportunidad de ayudar a las familias más necesitadas del territorio nacional, y por consiguiente se tradujo en experiencias laborales y emocionales de gran valor.



B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En cuanto al Área de Vivienda de Interés Social, por tratarse de recursos que provee el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), esta Área debe ajustarse a los cambios en las políticas, normativa y directrices que esta entidad emite de manera constante.

C. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Las calificaciones otorgadas al Área Vivienda de Interés Social en las calificaciones de Riesgo Operativo y Control Interno en los años que comprenden la gestión se ubicó con resultado regular y bueno.

D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante los años de la gestión fueron elaborados, revisados y aprobados en varias oportunidades los procedimientos de cada proceso, se elaboró y elevó a su aprobación un borrador de políticas que comprende tanto el producto bono y bono- crédito

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Durante el año 2014 el Área Vivienda de Interés Social las metas operativas asignadas se refieren a la ejecución del presupuesto del Fondo Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) asignado por el Banco Hipotecario de la Vivienda, mismo con el cual se atienden poblaciones de extrema necesidad al amparo del artículo 59 de la LSFNV y poblaciones menos vulnerables, pero que sin embargo, no tienen acceso a una vivienda en las condiciones que ofrece el Sistema Financiero Nacional, por lo que el bono se presenta como un complemento a la capacidad de pago de las familias en un crédito de vivienda, y de esta manera logran optar por una vivienda digna.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en el año, producto de la gestión del Área:

- a) Para el año 2014 el presupuesto asignado por el Banhvi asciende a $\$2.508,7$ millones. Este presupuesto se atendió en su totalidad logrando tramitar un presupuesto de $\$2.541,39$ millones, según se muestra a continuación:

Datos al 31-12-14

BONOS DE VIVIENDA			
<i>Producto</i>	<i>Meta Anual</i>	<i>Colocado</i>	<i>Cumplimiento</i>
Bonos ordinarios	€1.431,71	€1.179,05	82%
Bonos art. 59	€1.076,99	€1.362,34	126%
Total Presupuesto	€2.508,70	€2.541,39	101%

(cifras en millones de colones)

Durante el año 2014 se tramitó ante el Banhvi el proyecto de vivienda "Boulevard del Sol" Etapa III, ubicado en Barranca, Puntarenas, mediante el cual se logró dotar de vivienda digna a 61 familias bajo el programa "llave en mano" y se postuló al Banhvi 54 familias bajo el programa "**Compra de lotes con Servicios y Construcción de Viviendas**" Formulario S-02-04, mismo que quedó presentado ante la Junta Directiva del Banhvi. Con este proyecto se logra atender a gran cantidad de familias en condición vulnerable, mismas que generan ingresos promedio de €150.0 millones mensuales.

Como parte del trabajo realizado en el 2014 se presentó ante Banhvi del 80% de los casos de con crédito remitidos por los Centros de Negocios del Banco. Esta meta se relaciona con el desarrollo del Proyecto Piloto aprobado por el Comité de Negocios a inicios del año 2014, mediante el cual se pretende que en todas las oficinas del Banco se gestione el bono de vivienda como un complemento al crédito de vivienda, a través de una estrategia de negocio focalizada en atender la necesidad de vivienda de los empleados o agremiados a empresas u organizaciones sociales de las diferentes regiones del país, permitiendo al gerente de cada oficina hacer negocios adicionales como complemento del crédito a sus empleados.

Durante este año la gestión del área se focalizó específicamente en promocionar el proyecto y capacitar de manera grupal e individual "in situ" a los analistas de las diferentes oficinas incorporadas en el proyecto. Se logró visitar en diferentes oportunidades las oficinas y coordinar acciones con los funcionarios asignados, los gerentes y coordinadores de crédito, presentando el proyecto. Como producto de las gestiones se logró la presentación al Banhvi de 15 proyectos individuales de vivienda, por un monto de €72.9 millones de bono y €140.8 millones de crédito, lo cual representa la totalidad de los casos presentados por las oficinas, según se muestra a continuación:

Expedientes tramitados por los Centros de Negocio					
Oficina que remite	Nombre del cliente	Proyecto	Monto Solución	Bono	Crédito
Plaza Lincoln	Federico Mesen Salas	compra casa	13.000.000	3.087.000	9.913.000
Puntarenas	Buzano Aguirre Marien Estefan	Const. Lote propio	15.420.000	5.312.000	10.108.000
Catedral	Hans Trejos	compra casa	21.582.000	3.750.000	17.832.000
Catedral	Xinia Chacón Obando	Compra casa	28.000.000	1.706.000	26.294.000
San Francisco dos Rios	Gerson Barrera L.	compra casa	18.500.000	3.906.000	14.594.000
BP Guapiles	Estelia Bermudez Sanchez	Const. Lote propio	6.597.000	5.307.000	1.290.000
BP Liberia	Alejandro Chaves Gonzalez	Const. Lote propio	6.600.000	5.443.000	1.157.000
Ciudad Quesada	Morales Rojas Karol	Const. Lote propio	8.174.000	6.012.000	2.162.000
Abangares	Naranjo Sandoval Shirley	compra casa	13.600.000	6.175.000	7.425.000
BP Neily	Mena Morales Erick	compr lote constru	16.770.000	3.818.000	12.952.000
BP Neily	Mena Morales Jose	compra lote y constru	16.770.000	3.331.000	13.439.000
Zarcelero	William Navarro Mejias	compra lote y constru	17.402.000	8.091.000	9.311.000
Abangares	Durán Gutlérrez Ronald	compra lote y constru	6.418.000	6.418.000	0
Catedral	Willy Delgado Escobar	compra casa	15.018.000	4.765.000	10.253.000
Tarrazú	Gerson García Mora	compra lote y constru	9.948.000	5.850.000	4.098.000
Total			213.799.000	72.971.000	140.828.000

F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

El proyecto Boulevard del Sol Etapa III, bajo la modalidad "Compra de lote urbanizado y construcción de vivienda" S-02-04 fue presentado ante el Banhvi y elevado a la Junta Directiva, quedando pendiente para el año 2015 su ejecución.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

Los recursos financieros asignados al Área Vivienda de Interés Social mediante el presupuesto institucional 2013 se le dieron seguimiento a través de controles que permitiera velar por el buen uso mediante la herramienta denominada SIPRE.

H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

Dado el avance y los resultados del Plan Piloto de colocación de bono-crédito a través de las diferentes oficinas del Banco, considero procedente continuar con el desarrollo del mismo y dar impulso a la gestión, con la finalidad de aprovechar la plataforma del Banco en colocación de créditos de vivienda.

- I. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

No se considera necesario.

- J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Al respecto, no se recibieron recomendaciones por parte de la **Contraloría General de la República**.

- K. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

Al respecto, no se recibieron recomendaciones por parte de órganos externos.

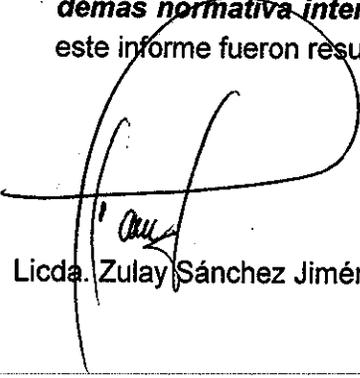
- L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

En el Área Vivienda de interés social se realizaron Estudios de Auditoría Interna y de la Dirección de Supervisión de Entidades del Banhvi.

El Banvhi realiza anualmente una o dos inspecciones "in situ" para evaluar la Administración que hace el Banco de los recursos FOSUVI-BANHVI. En ninguna de las visitas realizadas el Banhvi detectó anomalías en la administración de los recursos, no se detectó faltante o sobrante de recursos, ni deficiencias en el manejo de los mismos, lo cual puede observarse en los informes realizados. Los hallazgos de las inspecciones corresponden a aspectos operativos de los expedientes que se subsanan adecuadamente.

La Auditoría Interna del Banco realizó dos estudios durante el lapso de esta gestión, el último fue realizado durante el año 2014 y tenía como objetivo revisar el "Proceso de Administración y Gestión de los recursos Bonos BANVHI", como resultados de la revisión la Auditoría indica *"En términos generales se ha determinado que las diferentes actividades de operación y control seguidas por la entidad en la administración y registro de los fondos FOSUVI depositados por el BANHVI, así*

como en la tramitación de formalización y giro de los recursos a cada uno de los beneficiarios de los fondos del subsidio se han ejecutado en evidencia de un cumplimiento razonable a los procedimientos administrativos, reglamentos y demás normativa interna y externa aplicable.” Las recomendaciones generadas de este informe fueron resueltas oportunamente.


Licda. Zulay Sánchez Jiménez



