



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Lidiette Mendieta Alguera
Dependencia:	Área Fondos Vivienda de Interés Social
Periodo de Gestión:	02 de enero 2015 al 21 de febrero 2020
Fecha:	21/02/2020

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación .....	2
Resultados de la gestión .....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno .....	5
Principales Logros .....	7
Proyectos más relevantes .....	10
Administración de Recursos Financieros .....	14
Sugerencias .....	14
Observaciones .....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	16
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	19



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento a la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D. 1-2005-CO-DFOE y según lo dispuesto en artículo 12 de la Ley General de Control Interno, se presenta informe que contiene aspectos relevantes de la gestión realizada por mi persona durante el período comprendido entre el 02 de febrero 2015 fecha de inicio y el 21 de febrero 2020 fecha de finalización, periodo en el cual desempeñé el puesto de Jefe de Área 2 del Área Fondos Vivienda de Interés Social, oficina adscrita a la Dirección de Banca de Desarrollo Social.

El presente informe tiene como objetivo presentar los logros alcanzados, así como las tareas administrativas impulsadas durante mi gestión.

La función primordial del Área Fondos Vivienda de Interés Social es facilitar el acceso a vivienda digna a aquellas familias de escasos recursos o de ingresos medios que no tienen el acceso al crédito puro y si pueden lograrlo a través del bono total en sus diversas modalidades o del bono y crédito como complemento. Esta alternativa se logra a través del otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda cuyos recursos provienen del Fondo del Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) a través del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) donde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal funge como entidad autorizada para este tipo de trámite. Todo esto en aplicación a las políticas, directrices, acuerdos de Junta Directiva, reglamentos vigentes internos del Banco Popular y del BANHVI, así como la Ley del Sistema Financiero para la Vivienda y sus reglamentos conexos, acuerdos de SUGEF entre otros que regulan esta materia.

El Área Fondos Vivienda de Interés Social es la oficina que representa al Banco Popular y de Desarrollo Comunal como entidad autorizada ante el BANHVI para el otorgamiento del bono familiar de vivienda social en sus diferentes programas.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Con la creación y aprobación por Junta Directiva Nacional de la nueva Dirección de Banca de Desarrollo Social, nace el nombre del Área Fondos Vivienda de Interés Social, antes Área Vivienda de Interés Social adscrita a la Dirección Banca de Desarrollo de ese entonces.

Dicha área se encontraba registrada con el código de oficina 153 y continua con dicho código

Las labores primordiales de la jefatura del Área Fondos Vivienda de Interés Social es velar por una excelente administración de los fondos públicos del FOSUVI pertenecientes al BANHVI mediante la colocación del presupuesto que le es asignado anualmente para la colocación de bonos familiares de vivienda y a su vez dichos fondos previo al giro permite realizar las inversiones correspondientes a través de la Sociedad de Fondos de inversión SAFI INS.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

De igual forma tal y como está destinado el bono familiar es colocado en las familias de escasos recursos y recursos medios con el objeto de la obtención de una vivienda digna, mediante la colocación del bono total y bono-crédito en sus diferentes programas y planes de inversión.

También la planificación, organización, control y supervisión del recurso humano a mi cargo en los diferentes procesos que se realizan en el Área, que incluye recibo y revisión de documentación, el preanálisis de casos individuales, asignación de avalúos y revisiones de planos y presupuestos constructivos, análisis de expedientes, postulación de expedientes ante el BANHVI, aprobación individual y comités de crédito, formalización de los casos con profesionales en notariado y los beneficiarios, cobro de los bonos aprobados, inversiones de estos bonos, retiros de dinero correspondientes a los montos de bonos, giro de estos fondos a los beneficiarios o empresas desarrolladoras y constructoras de vivienda hasta su liquidación en casos de proyectos constructivos, elaboración de cartas de liquidación que se entregan a los beneficiarios y archivo de expedientes.

La atención y valoración en el desarrollo de proyectos colectivos de vivienda social que son presentados por las empresas desarrolladoras y constructoras de vivienda a nivel nacional, desde el recibo y revisión del expediente, entrega al perito fiscalizador para su valoración, postulación ante el BANHVI, aprobación por parte de Junta Directiva del BANHVI, confección y firma de contratos y pagaré, revisión y análisis de los casos individuales pertenecientes a las familias beneficiarias que conforman el proyecto, formalización con notarios de planta y familias, cobro de bonos, giro de los recursos para luego continuar con el control del desarrollo y construcción de las viviendas en coordinación con los profesionales fiscalizadores y profesionales responsables del proyecto. Para luego de haberse concluido las construcciones son entregadas a las familias beneficiadas.

Entre los programas de financiamiento que coloca el Banco Popular mediante el bono familiar de vivienda se encuentran los siguientes:

- Bono ordinario (bono total y bono crédito)
- Bono Artículo 59 (Extrema pobreza, erradicación de tugurios, casos de emergencias nacionales, en Proyectos colectivos de vivienda social y otros)
- Bono por Minusvalía y Adulto mayor

Los planes de inversión que se ofrecen en la colocación de bonos son:

- Compra vivienda existente
- Compra lote y construcción
- Construcción en lote propio
- RAMT (Reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda)
- Vivienda segundo piso
- Vivienda bono patio
- Proyectos colectivos de vivienda social



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Dichos programas de vivienda son presentados por medio de empresas desarrolladoras y constructoras de vivienda social y atendidos por el Área Fondos Vivienda de Interés Social.

El Área Fondos Vivienda de Interés Social se encuentra conformada por 11 funcionarios los cuales se describen según su perfil.

- 4 funcionarios de soporte administrativo (entre categorías 12 y 14)
- 3 analistas de crédito (categorías 17)
- 1 administrador de inversiones (categoría 17)
- 1 trabajador social (categoría 20)
- 1 psicólogo (realiza estudios sociales- categoría 20)
- 1 jefe de área (categoría 23)

Para los años 2016, 2017 y mediados del 2018 se tuvo a un profesional en la rama de perito – ingeniero civil, el cual fue trasladado a la Unidad de Peritos debido a que el servicio no era el deseado dado que debía visitar todo el país. Luego se continuó con el servicio de todos los profesionales de dicha unidad y los profesionales externos que están nombrados por Licitación Pública en las diferentes oficinas a nivel nacional.

Asistencia a diferentes reuniones internas con la Banca Desarrollo Social entre otras dependencias que están relacionadas al Área y externas con el ente rector de los bonos (BANHVI) denominadas Comités de Calidad (mensuales), Ministerio de Vivienda y otras Organizaciones de interés institucional.

Además, ser el enlace oficial entre el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) y el Banco Popular para la atención con un usuario de acceso al Sistema Digital de Emergencias en Vivienda (SIDEVI) el cual permitirá monitorear las gestiones de atención a las personas afectadas en su vivienda por una emergencia, en el cual se publicará el reporte consolidado de viviendas afectadas; por medio del cual se procurará actualizar la información de las familias que aspiran a una solución de vivienda con recursos del SFNV, de conformidad con lo establecido en el Protocolo para la Atención Interinstitucional de Emergencias en Vivienda.

Dicha atención en este sistema aún se encuentra en proceso de formalizar y dar el banderazo de salida.

### **Cambios en el entorno.**

Reducción en la colocación de soluciones de vivienda debido a la poca afluencia de clientes motivados por la situación financiera país. De igual forma en el análisis de las diferentes empresas desarrolladoras y constructoras mismas que no calificaban con los requisitos establecidos para el desarrollo de proyectos de vivienda con bono individual y poder otorgar una mejor atención de las soluciones de vivienda, no se podía aceptar como empresas con convenio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Otras se vieron afectadas por motivos de liquidez y tuvieron que retirarse como empresa constructora.

Aunado a esto a final del año 2019 se agotó el presupuesto en el BANHVI para la colocación de bonos artículo 59 que por ende correspondían al desarrollo de proyectos colectivos de vivienda social.

Dada la situación de presupuesto se quedaron retenidos 2 proyectos de vivienda que se encontraban postulados ante el BANHVI.

Dichos proyectos se han retomado para aprobar y desarrollar este año 2020.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.

#### Resultado de autoevaluación de Riesgo Operativo y Control interno

Año	Calificación control interno	Resultado obtenido	Calificación Riesgo operativo	Resultado obtenido
2015	0%	Excelente	0%	Excelente
2016	0%	Excelente	0%	Excelente
2017	0%	Excelente	0%	Excelente
2018	0%	Excelente	0%	Excelente
2019	0%	Excelente	0%	Excelente

Como puede verse en el cuadro anterior las calificaciones de riesgo operativo y control interno siempre se han mantenido con excelencia, lo que hace notar que siempre se logrado mantener el cumplimiento de las acciones establecidas para la autoevaluación del Área Fondos Vivienda de Interés Social.

### Acciones sobre el Control Interno.

Algunas de las acciones tomadas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional y del Área:

- Se procede establecer la revisión por otro analista de todos los expedientes que son postulados ante el BANHVI para que no haya devoluciones de expedientes por parte del BANHVI.
- Se solicita que todo documento que sea fotocopia registre el confrontado contra original, firma y fecha



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se realiza un seguimiento por correo electrónico cada 15 días de los casos pendientes de formalizar que corresponden a construcciones de viviendas de interés social.
- Se procede conformar los expedientes de bono – crédito en un ampo con los respectivos apartados y foleo respectivo según lo normado por SUGEF.
- Para los casos pendientes de formalizar después de 90 días de emitidos se debe emitir nota al BANHVI solicitando prórroga para poder formalizar en fechas posteriores.
- Para los casos pendientes de giro desde el pago del bono y que aún no se ha iniciado la construcción o entre desembolsos y hayan transcurrido más de 4 meses se lleva un control de tiempos que no superen los 30 días, caso contrario se emite nota al BANHVI requiriendo mayor plazo para poder concluir los giros.
- Se procede emitir directamente de la página de la CCSS las certificaciones de consulta de salarios o SICERE, mediante un código que el beneficiario solicita a la CCSS y presenta al Banco Popular.
- Se coordina con las oficinas comerciales la entrega de las cartas de liquidación a los clientes o se envía un correo electrónico al beneficiario el cual debe devolver con el recibido conforme. También se realiza la entrega a través de las empresas constructoras mismas que nos devuelven copia de la nota con el recibido conforme.
- Se emite consulta a través de la página del BANHVI donde se evidencie que los miembros del núcleo familiar no han realizado ningún otro trámite de bono familiar o que se registren como beneficiarios de trámites anteriores.
- Se emite informe con los indicadores trimestrales de medición (índice de solicitudes giradas, tiempo medio de giro, índice solicitudes postuladas para valorar la integridad y periodicidad correcta de los datos utilizados en su cálculo).
- Se depura, incluye y ordena por procesos la base de expedientes publicada en la Intranet para que contenga toda la información correcta, histórica y cronológica.
- Se crea una alerta que es recibida por la Jefatura del Area donde cada vez que un funcionario modifique, ingrese o crea un nuevo registro sea reportado y así la jefatura pueda verificar dicho movimiento.
- Se construye procedimiento para el análisis, aprobación y actualización del estado legal, aprobación y actualización del estado legal y económico de las empresas desarrolladoras y constructoras de vivienda de interés social y puedan firmar convenios de cooperación con el Banco Popular, con el objetivo de mantener una relación formal con empresas debidamente acreditadas y minimizar la probabilidad de materialización del riesgo de imagen del Banco.
- Se crea un nuevo formato del contrato avalado por la Consultoría Jurídica que debe ser firmado por la empresa desarrolladora o constructora y el representante del Banco Popular.
- Se implementa un nuevo reporte que registre el detalle de sumas pendientes de reintegrar al BANHVI y que contenga toda la información referente.

Algunas de estas acciones fueron emitidas mediante recomendaciones de la Auditoría Interna, Auditoría BANHVI y otras corresponden a labores propias del Área para un mejor control interno.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Principales Logros.**

#### Postulación de bonos año 2015:

Al llegar al Área en el año 2015 encontré gran cantidad de expedientes pendientes de preanálisis y análisis para su postulación y aprobación del bono ante BANHVI, por lo que procedí a montar un plan de trabajo distribuyendo todos los expedientes en forma equitativa entre todos los funcionarios del Área para su preanálisis y asignación de peritos para realizar avalúos y revisiones de planos y presupuesto, para luego analizar y postular ante el BANHVI. Ese año fue el año que se postuló la mayor cantidad de bonos de más de 300 bonos (incluye un proyecto de vivienda de 49 casos).

#### PYMES Constructoras:

A mediados del año 2015 en coordinación con la Dirección Banca de Desarrollo Social y el Área Fondos Vivienda de Interés Social se logra implementar la estrategia denominada PIMES CONSTRUCTORAS cuyo objetivo principal era atraer al Banco Popular y DC empresas desarrolladoras y/o constructoras de vivienda de interés social tanto en la modalidad individual como colectiva cuya idea era el reactivar la colocación de bonos de vivienda del BANHVI. Se crea un financiamiento a través de FODEMYPIME donde estas empresas pueden obtener un crédito y un aval para la compra y desarrollo de obras de urbanización y así poder desarrollar los proyectos de vivienda a través del bono familiar.

#### Convenios de Cooperación:

A inicios del año 2017 se logra concretar la firma de convenios de cooperación por parte de los representantes de las empresas desarrolladoras que venían otorgando el servicio de construcción de viviendas de interés social ante el Banco Popular.

Dichas empresas son:

- Constructora CORESA
- Habitat para la Humanidad
- Innova Construcciones
- Constructora Ebisgu
- Inmobiliaria SYNSA
- Constructora SEFA- TEC Hogar
- Constructora Calima
- Constructora Omega
- IPS Constructora
- Desarrolladora Las Rosas de Pocosol
- EP Constructora
- Grupo FC Vivienda y Asoc.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estrategia 5 casos por Región:

A finales del año 2017 en coordinación con la Dirección Banca Desarrollo Social se logra otra estrategia de colocación donde se establece a cada una de las empresas desarrolladoras o constructoras que poseen convenios con el Banco Popular y que deseen participar en la colocación de al menos 5 casos por región (misma región) donde las visitas que realizaría el perito o fiscal fueran un mismo día por ser en una misma región, lográndose construir al mismo tiempo las 5 viviendas y así sucesivamente el perito iría visitándolas hasta su liquidación y terminación de las viviendas. De esta manera también se les estaría girando una primer partida de hasta un 40% del presupuesto constructivo. Las empresas que participaron fueron Innova Construcciones y IPS Constructora.

### Colocación de Proyectos colectivos de vivienda social:

#### Proyecto Boulevard del Sol III etapa:

Para inicios del año 2015 se continúa con la postulación ante el BANHVI del primer proyecto colectivo de vivienda social S-002-04 denominado "Boulevard del Sol III etapa" ubicado en Barranca Puntarenas el cual consistía en la compraventa de 49 lotes individualizados y urbanizados para construir las viviendas, todo financiado por medio de bonos artículo 59 con valores de solución entre los ¢13.000.000 y ¢15.000.000, todo financiado a través de los recursos FOSUVI- BANHVI. Este proyecto fue aprobado por la Junta Directiva del BANHVI según acuerdo #4, Sesión 15-2015 de fecha 23-03-2015 por un monto de ¢267.044.276,00 millones de colones correspondiente a bonos de vivienda. Fue desarrollado por la empresa constructora Rhea y Marte Sociedad Anónima (Ing. Manuel González G.).

#### Proyecto Cuatro Cruces de Chumico:

A finales del 2016 se logra desarrollar otro proyecto colectivo de vivienda S-002-04 denominado "Cuatro Cruces de Chumico", ubicado en Diría, Santa Cruz de Guanacaste. Dicho proyecto consta de 25 soluciones de vivienda social mismas que fueron formalizadas, giradas y entregadas a sus respectivos beneficiarios. El costo de solución rondaba entre los ¢17.000.000.00 y ¢19.000.000.00. Este proyecto fue aprobado por la Junta Directiva del BANHVI según acuerdo #2, Sesión 91-2016 de fecha 21-12-2016 por un monto de ¢386.241.992.00 millones de colones correspondiente a bonos de vivienda. Fue desarrollado por la empresa desarrolladora Compañía Inmobiliaria S Y N Sociedad Anónima - SYNSA (Ing. Marco Sequeira R.).

#### Proyecto Don Alonso:

A finales del año 2017 queda aprobado el proyecto Llave en mano denominado "Don Alonso" donde se logra reubicar a 11 familias del Triángulo de la Solidaridad en este mismo proyecto de vivienda, el cual posee 11 viviendas ya construidas ubicado en el distrito de Jimenez, Cantón de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Pococí, Provincia de Limón. Se procedió recibir, revisar y analizar los expedientes respectivos, así como la formalización, giro y entrega a las familias beneficiadas. El costo de este proyecto oscilo en ₡180.600.607.00 de colones todo tramitado con bonos familiares de vivienda BANHVI.

### Proyecto Las Rosas de Pocosol:

Otro proyecto que se desarrolla es en Santa Rosa de Pocosol de San Carlos de Alajuela denominado Las Rosas de Pocosol que se formalizó por etapas, consta de 5 etapas de alrededor 50 viviendas cada una. Fue desarrollado por la empresa desarrolladora Las Rosas de Pocosol (Lic. Jose Mario Jara) y la empresa constructora EPConstructora S.A. (Señor Eleazar Pérez).

### Ferias de Vivienda Social FinanVivienda:

Participación en la Ferias de vivienda social denominadas FINANVIVIENDA que son coordinadas por FUPROVI y la organización FinanVivienda. En representación del Banco Popular la participación de todos los funcionarios del área fue primordial. Sus sedes fueron, 2 ferias en la Antigua aduana (Fercori) y 1 en el Estadio Nacional, y son realizadas una por año. Estas ferias dieron inicio en el año 2016. En el año 2019 no se tuvo participación dado que la comunicación no fue oportuna y fue realizada a finales del año.

### Envío archivo general de expedientes:

Se lograr remitir a archivo general expedientes que correspondían a proyectos colectivos de vivienda que tenían varios años de formalizados así como depurar la mayor parte de los casos del año 2017 para atrás formalizados y girados que se encontraban en el archivo de la oficina y que nunca antes había sido depurado.

### Envío correspondencia archivo general:

Año con año se depura el archivo de correspondencia recibida y enviada, a hoy queda pendiente de remitir a archivo general la correspondencia del año 2018.

A continuación, se presenta cuadro con el detalle de los bonos postulados ante el Banhvi así como los casos girados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Detalle bonos postulados y bonos girados:

Año	Bonos Postulados ante el BANHVI	Bonos Girados en el AFVIS
2015	325	219
2016	187	156
2017	165	167
2018	162	133
2019*	188	88

\*Puede verse la disminución de postulación y giros para el 2018 y 2019 y esto obedece a que se trabajó fuertemente en la revisión, análisis y realización de estudios sociales de 2 proyectos colectivos de vivienda, así como los casos individuales, pero no se llegaron a concretar. Estos proyectos constaban de 41 familias y 35 familias cada uno. Por problemas de liquidez de las empresas desarrolladoras no se concretaron.

También ya se ha trabajado en revisión, preanálisis y realización de estudios de los casos que conforman los proyectos colectivos que se describen en el siguiente apartado – proyectos más relevantes. Se estarán visualizando para este año 2020.

### **Proyectos más relevantes.**

#### Nuevo producto de vivienda bono-crédito “Vivienda Comunitaria”.

Para el año 2018 arranca la iniciativa del proyecto de automatización para el otorgamiento de bonos de vivienda en el Banco Popular a nivel nacional, donde se ha procedido a recopilar los requerimientos necesarios para la colocación de bonos familiares de vivienda.

No obstante, el mismo ha requerido mayor tiempo para su revisión, valoración, aceptación y aprobación por las oficinas u órganos de nivel superior que les corresponde autorizarlo.

Esta iniciativa nace a raíz de una Recomendación de la Auditoría Interna que indica realizar un estudio de cargas de trabajo de toda el Área en aras de mejorar los tiempos de los procesos que se realizan en la misma, debido a que todo se lleva de forma manual y en tablas de Excel peligrando se pueda perder la información que es muy importante y delicada en especial la administración de las inversiones, rendimientos, retiros, informes mensuales sobre los bonos que el BANHVI nos va trasladando cada vez que se formalizan los casos con bonos familiares aprobados. Dicho estudio es realizado por la División Gestión de Calidad donde una de sus recomendaciones es valorar la posibilidad de que el Área posea la automatización de todos los procesos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

A la fecha el mismo se encuentra como prioridad uno para su aprobación y desarrollo.

Con la amplia iniciativa y participación de la Banca de Desarrollo Social y el Área Fondos de Vivienda de Interés Social se logra crear el producto de bono crédito denominado “*Vivienda Comunitaria*”. El cual nace del BANHVI con la aprobación por Junta Directiva de esta institución ampliando el programa bono - crédito a programa de ingresos medios con ingresos desde 1.5 hasta 6 Salarios base.

Las condiciones aprobadas por la Gerencia General Corporativa para este producto de bono crédito son:

- Línea: 018
- Tasa de interés: TBP+3.05 (fondos BPDC) y TBP+2.00 (fondos Fonavi)
- Plazo: Hasta 30 años (360 meses)
- Garantía: 90% del valor total del avalúo
- Monto hasta ¢65.800.000 valor de interés social (incluye bono y crédito)
- Crédito aplica demás condiciones de línea vivienda clones
- Bono familiar según lo establecido por el BANHVI
- Ingresos. Desde 1.5 hasta 6 SME

Se logra capacitar a todas las oficinas comerciales del Banco Popular a nivel nacional, así como al Área de Banca Fácil, Experiencia al cliente y funcionarios que se encuentran en la Expo Construcción 2020 donde actualmente se está ofreciendo este producto de bono crédito.

Los objetivos propuestos de la capacitación que se impartió a las oficinas fueron:

1. Conocer la tramitología de un expediente de Bono Crédito, así como el ordenamiento y presentación de casos ante el Banco.
2. Unificar aspectos técnicos para la presentación de presupuestos, planos y otros.
3. Informar los parámetros y normativa bajo la cual se atenderán los casos en las oficinas.
4. Conocer el manejo de la información de los expedientes en el Sistema Banhvi (ingreso de un caso en tiempo real).
5. Generalidades para la calificación de bono de vivienda: lineamientos generales, núcleos familiares, ingresos, garantía, normativa, entre otros.
  - Planes y programas financiables con el BFV
  - Exposición sobre generalidades y tramitología de casos Bono Crédito.
  - Inclusión de casos en el Sistema Banhvi. Observaciones en la gestión de avalúos, formalización y fiscalización de los casos.
6. Generalidades para el trámite del crédito, su ejecución, tramitología para la formalización, cobro y giro de los recursos.
7. Presentación de la herramienta de cálculo denominada pre calificador para Vivienda comunitaria.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

La actividad se organizó en 5 grupos, con la participación entre 24 y 28 funcionarios en cada uno de ellos, con un espacio de duración de dos días completos de capacitación. Del total de funcionarios del Banco que asistieron a la capacitación, las siguientes oficinas (96) atendieron el requerimiento por parte de la Banca de Personas.

Las oficinas cuyos funcionarios recibieron capacitación son:

BPT Ciudad Neily	Agencia Palmar Norte	Agencia El Guarco
BPT Cañas	Agencia San Vito	Agencia Oreamuno
BPT San Ramón	Agencia Abangares	Agencia San Pedro Poás
BPT Pérez Zeledón	Agencia Monteverde	Agencia Cartago Centro
BPT Alajuela	Agencia Sabanilla	Agencia Mall P. Metrópoli
BPT Guápiles	Agencia Lindora	Agencia Paraíso
BPT Moravia	Agencia Santa Ana	Agencia Atenas
BPT Grecia	Agencia Tibás	Agencia Naranjo
BPT Paseo Colón	Agencia Coronado	Agencia Grecia Centro
BPT Nicoya	Agencia Mall Plaza Lincoln	Agencia Liberia Centro
BPT Desamparados	Agencia Curridabat	Agencia La Cruz
BPT Puriscal	Agencia Plaza Heredia	Agencia Playas del Coco
BPT Heredia	Agencia El Alto	Agencia Cariari
BPT Goicoechea	Agencia Alajuela Este	Agencia Sarapiquí
BPT Catedral	Agencia Alajuela Oeste	Agencia Guácimo
BPT Pavas	Agencia Alajuela City Mall	Agencia Agua Zarcas
BPT San Pedro	Agencia San Fco Heredia	Agencia La Fortuna
BPT Turrialba	Agencia Los Angeles	Agencia Pocosol
BPT San Carlos	Agencia Mall Plaza Occidente	Agencia Florencia
BPT Puntarenas	Agencia Palmares	Agencia Guatuso
BPT Santa Cruz	Agencia Zarcero	Agencia El Roble
BPT Limón	Agencia Mall Paseo Las Flores	Agencia Jacó



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Agencia Belén	Agencia Mall Cariari	Agencia Orotina
Agencia Santa Bárbara	Agencia Santo Domingo Heredia	Agencia Paquera
Agencia Mall Zona Centro	Agencia Plaza Víquez	Agencia Aserrí
Agencia San Fco Dos Rios	Agencia Alajuelita	Agencia Ciudad Colón
Agencia Escazú	Agencia La Uruca	Ventanilla Jicaral
Agencia Multiplaza Escazú	Agencia Centro Com.Expresso	Agencia Cinco Esquinas
Agencia Mall San Pedro	Agencia Multiplaza Curridabat	Agencia Buenos Aires
Agencia Terramall	Agencia Tres Ríos	Agencia de Quepos
Agencia Joissar	Agencia Hatillo	Agencia Huacas
Agencia Upala	Agencia Tilarán	Agencia Siquirres

Este producto de bono crédito estará siendo colocado a través de todas las oficinas a nivel nacional llámese Agencias y BP Totales y el Área Fondos Vivienda de Interés Social.

En algunas oficinas ya dio inicio la atención de los clientes, no obstante, se han concretado 2 casos hasta su formalización y giro en las oficinas de Agencia de Zarcero y BPTotal de Cartago y 2 casos en el Área Fondos Vivienda de Interés Social. Este producto se estará desarrollando con mayor auge en los próximos meses del año 2020.

### Proyectos Colectivos de vivienda social postulados ante el BANHVI:

Ante el BANHVI se encuentran presentados 2 proyectos colectivos de vivienda social S-002-04, mismos que fueron postulados en el año 2019 pero se pretende que para este año 2020 sean aprobados por la Junta Directiva del Banhvi . Estos son:

1. Proyecto Marías ubicado en Sarapiquí, Heredia y consta de 76 soluciones de vivienda social.
2. Proyecto Las Rosas de Río Jiménez ubicado en Limón y consta de 82 soluciones de vivienda.

### Proyectos Colectivos recibidos y proceso en el Área Fondos Vivienda Interés Social:

En el Área Fondos Vivienda de Interés Social se encuentra en proceso de revisión y análisis 4 proyectos de vivienda social, mismos que se indican:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

1. Proyecto S-01-17 Condominio Vertical “Santa Paula” ubicado en Liberia, Guanacaste consta de 325 soluciones de vivienda social
2. Proyecto S-01-17 Condominio Vertical “Doña Elena” ubicado en Purral de Goicoechea, San José, consta de 72 soluciones de vivienda social.
3. Proyecto S-002-04 Santa Teresita ubicado en Santa Teresita de Turrialba, consta de 35 soluciones de vivienda social. Este proyecto ya fue evaluado por el perito pero se detuvo debido a que uno de los socios tuvo un quebranto de salud y no pudo seguir. El otro socio se encuentra en conversaciones con la Fundación FUPROVI y ésta podría retomarlo y desarrollarlo.

Estos 3 últimos proyectos de vivienda quedan pendientes del análisis, valoración de peritos valuadores, postulación ante el BANHVI para su aprobación y desarrollo de parte del Banco Popular y su culminación con la entrega de las viviendas.

### **Administración de Recursos Financieros.**

Durante la gestión se logra la colocación de bonos, fondos del FOSUVI así como la parte de crédito con recursos del BPTotal de Goicoechea y Agencia de San Francisco con las normativas establecidas tanto del BANHVI como del Banco popular siempre en forma conservadora.

### **Sugerencias.**

Dado el auge que está tomando el producto bono crédito “Vivienda Comunitaria” a través de las diferentes oficinas del país considero procedente otorgar el mayor apoyo en conocimientos hacia los analistas de las diferentes oficinas sobre la calificación de las familias para el bono familiar. De esta manera junto al crédito se lograría una manera más eficiente y eficaz en la colocación de producto de crédito.

### **Observaciones.**

No hay consideraciones al respecto.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.**

Durante mi nombramiento y ejecución de labores como jefe del área siempre cumplí con la presentación de declaración de bienes ante la Contraloría General de la República.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.**

Para el año 2017 el Área Fondos Vivienda de Interés Social es visitada y supervisada por la Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas del BANHVI. De dicha visita se reciben varias recomendaciones las cuales fueron cumplidas en su totalidad de parte del Área Fondos Vivienda de Interés Social.

A continuación, se transcriben:

#### Recomendaciones:

##### “Recomendación No. 1:

Se requiere en cuanto al informe de liquidación, las acciones que van a realizar para:

- A. Completar los informes de Liquidación, con el número de visitas del fiscalizador de inversión.
- B. Informes de Liquidación sin firmas de los beneficiarios
- C. Falta de referencia del número de Cuaderno de Fiscalización
- D. Falta informe de Liquidación Final.  
(Ref. Hallazgos 1,2,3 y 4)

Esta recomendación le corresponde a la Unidad de Peritos del Banco Popular.

##### “Recomendación No. 2:

Presentar las justificaciones de los bonos cuya antigüedad sea superior a 30 días y determinar los que no a continuar con el proceso de construcción, para proceder a devolver los recursos al BNHVI. Indicar las acciones para evitar que se produzcan atrasos de construcciones que generen antigüedades superiores a 30 días (Ref. Hallazgo 5).

##### Recomendación No. 3:

Indicar las acciones realizadas y presentar las justificaciones sobre la antigüedad en la venta de los bienes adjudicados, presentándose los dos casos que tienen más de un año sin vender, y con la implicación que con lleva el incremento de los gastos de conservación y mantenimiento, en detrimento de los montos que se pueden recuperar para los fondos de FOSUVI. (Ref. Hallazgo 6).

##### Recomendación No.4:

Para efectos de seguimiento por parte de esta Dirección se solicita suministrar el descargo del Área Fondos Vivienda de Interés Social de la Recomendación No. 8 Informe ANS-162-2016 fechado 06 de abril de 2016 de la Auditoría del Banco Popular así como el estado actual de la





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

misma según criterio de esa Auditoría. (Ref. hallazgo No. 7).

Todas estas recomendaciones del órgano externo llámese Dirección Supervisión de Entidades Autorizadas del BANHVI fueron cumplidas en un 100% incluyendo las que no correspondían al Área Fondos Vivienda de Interés Social, como lo es la #1 de la Unidad de Peritos de la División de Soporte al Negocio y la #3 de Bienes Adjudicados.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.**

Durante mi administración del Área Fondos Vivienda de Interés Social le fueron realizadas 2 revisiones por la Auditoría Interna del Banco Popular y Desarrollo Comunal.

#### Enero 2016:

En enero del año 2016 se hizo una revisión por parte de la Auditoría Interna del cumplimiento de la normativa en las funciones que se desarrollan en el Área a mi cargo, emitiendo recomendaciones mismas a saber:

#### Informe de Auditoría AIRI-10-2016

##### Recomendación #5.

“Gestionar la formalización de los recursos de bonos BANHVI, dentro del plazo máximo de 90 días naturales posteriores a la autorización del BANHVI, para lo cual deben realizar el debido y oportuno”.

##### Recomendación #6.

“Instruir de manera formal y verificar que los funcionarios encargados del preanálisis y formalización de casos de bono BANHVI, en lo sucesivo confronten y acrediten en las fotocopias de los documentos que conforman los expedientes, que esas corresponden a los originales respectivos. Lo anterior con el objetivo de minimizar el riesgo de que se presente información fraudulenta para la solicitud de bonos BANHVI, siendo el Banco el responsable como entidad autorizada de presentar dicha información ante dicha institución”.

##### Recomendación #7.

“Valorar y establecer, según corresponda, los procedimientos de control que permitan validar que las constancias que indican ser emitidas por la CCSS) no cotizante, pensión u otros patronos, fueron emitidas por las instancias correspondientes. Asimismo, incluir como parte de los procedimientos de verificación de las certificaciones de ingresos propios, la consulta al colegio correspondiente, sobre el estado del profesional que certifica”.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Recomendación #8.

“Establecer los mecanismos de supervisión que permitan asegurarse de que las oficinas comerciales encargadas de realizar los giros de los bonos emitan y entreguen formalmente al cliente la carta de liquidación cuando realicen el último desembolso. Lo anterior con el objetivo evidenciar por parte del cliente la aceptación beneficio otorgado y por ende de evitar a futuro posibles reclamos”.

### Recomendación #9.

“Instruir de manera formal y verificar que todos los funcionarios encargados del pre- análisis y preparación de información para ser remitida al BANHVI para la postulación del bono, en lo sucesivo, dejen como parte de los respectivos expedientes, evidencia de las consultas realizadas al BANHVI en donde se demuestre que ninguno de los componentes del núcleo familiar está inscritos como beneficiarios de procesos anteriores”.

### Recomendación #10.

“Instruir de manera formal y verificar que todos los funcionarios encargados del preanálisis y preparación de información para ser remitida al BANHVI, efectúen una análisis preciso y oportuno de manera tal que puedan detectar inconsistencia antes de que sea enviada la documentación al BANHVI y pueda ser subsanada oportunamente. Para ellos es importante que se analicen las inconsistencias comunicadas por el BANHVI y se instruya al respecto”.

Dichas recomendaciones fueron aplicadas y cumplidas en un 100%.

### Enero 2018:

En enero del 2018 dio inicio otra revisión por parte de la Auditoría Interna quien emite las siguientes recomendaciones:

### Recomendación #3.

“Revisar y ejecutar formalmente los cambios que correspondan al diseño de los indicadores implementados, entre ellos: Índice de solicitudes giradas, Tiempo medio de giro, Índice de Solicitudes Postuladas; de tal forma que las variables propuestas sean concordantes con la definición y alcance de los mismos, así como de la integridad y periodicidad correcta de los datos utilizados para su cálculo”.

### Recomendación #4.

“Depurar la base de datos de bonos de la Intranet, asegurándose que los campos dispuestos en el diseño de la misma contengan toda la información correcta, histórica y cronológica; así como



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

valorar la conveniencia de la creación de nuevos campos de datos que se consideren necesarios para el cálculo de los indicadores y preparación de reportes.

Además, diseñar e implementar los mecanismos de control manuales y automáticos que correspondan para velar por el oportuno y correcto ingreso, modificación y egreso de datos, creando para ello los niveles de autorización de accesos de usuarios según lo demande la operación del servicio de colocación de bonos de vivienda.

Lo anterior, con el objetivo de que los resultados sean razonables y representen instrumento útil para la toma adecuada de decisiones

### Recomendación #5.

“Diseñar e implementar los procedimientos requeridos para el análisis, aprobación y actualización del estado legal y económico de las empresas desarrolladoras, así como la documentación y archivo de las actividades que se realicen. Estos deben considerar al menos la aplicación de convenios o contratos, tipo de documentación mínima que se requiere (para empresas desarrolladoras de proyectos y para las que tramitan bonos individuales) y el archivo de la misma, orden de los expedientes y periodos de actualización de la información relevante. Lo anterior, con el objetivo de mantener una relación formal con empresas debidamente acreditadas y minimizar la probabilidad de materialización del riesgo de imagen del Banco”.

### Recomendación #6.

“Revisar y gestionar la regularización del estado legal y económico de las empresas desarrolladoras activas en la gestión de bonos de vivienda, generando para ello los convenios marco y sus respectivos expedientes cuando corresponda; así como la actualización de la documentación que fue requerida para su aprobación, misma que debe quedar resguardada en un expediente individual para cada una de ellas”.

### Recomendación #7.

“Realizar las gestiones que correspondan para formalizar, anular o solicitar formalmente la prórroga respectiva de los bonos que tengan más de 90 días de haber sido emitidos por el BANHVI y no hayan sido formalizados, entre ellos los señalados en el cuadro 6 de este informe”.

### Recomendación #8.

“Verificar que se cumpla con el plazo establecido de 90 días para la formalización de bonos emitidos, para lo cual debe realizar el debido y oportuno seguimiento de los trámites pendientes de presentar por el cliente, gestiones que deberán quedar constando en el “Control de Expedientes. El funcionario encargado del control de recursos lleva a partir del 17 de diciembre un control semanal de casos emitidos sin formalizar con 80 días de emisión. Traslada el control de casos a los encargados, para que estos realicen las justificaciones del porque no se ha formalizado”.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Recomendación #9.

“Identificar los bonos pendientes de giro que sobrepasan el plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en que fueron pagados por el BANHVI o bien desde la fecha de su último giro. Esto con el objetivo de que se realicen las gestiones administrativas que correspondan para su respectivo giro o devolución al BANHVI”.

### Recomendación #10.

“Verificar que los giros de los recursos de bono BANHVI, se ajusten al plazo establecido de 30 días naturales para realizar los desembolsos totales o parciales, así como de su adecuado seguimiento para asegurar su cumplimiento, o bien efectuar las devoluciones cuando correspondan según la normativa aplicable”.

### Recomendación #11.

“Definir, formalizar e implementar los controles que aseguren que el reporte mensual “Detalle de sumas pendientes de reintegrar al BANHVI” contenga toda la información referente a sumas pendientes de reintegrar, entre ellas las que por concepto se define como “B.F.V. No Girado al Beneficiario”.

Dichas recomendaciones fueron aplicadas y cumplidas en un 100%.

Se sabe que las recomendaciones de las Auditorías son para mejorar nuestras labores y así tener una mayor eficiencia y eficacia en la atención de las mismas.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.**

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Mba. Lidiette Mendieta Alguera