

INFORME DE FIN DE GESTIÓN
LUIS ANGEL MONTOYA MORA
DEL BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
Del 01 de octubre del 2014 al 05 de marzo del 2019

19 de marzo 2019.

Señores
Junta Directiva
Banco Hipotecario de la Vivienda
Presente

Estimados señores:

El suscrito fue nombrado como Gerente General del 01/10/2014 al 30/09/2020 conforme a la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (Ley 7052) y trabajé para la Institución del 1 de octubre del 2014 hasta el 5 de marzo 2019.

Adjunto encontrarán el informe de Gestión para el puesto de Gerente General, a continuación detallo los puntos solicitados, a saber

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo.

Según la Ley No. 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI en su artículo 29.- El gerente general será el funcionario de mayor jerarquía administrativa del Banco y el responsable ante la Junta Directiva de la eficiente y correcta operación técnica y administrativa del Banco y este puesto tiene las siguientes funciones:

- a) Programar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos del Banco dentro de los lineamientos de la política general fijada por la Junta Directiva.
- b) Establecer las políticas generales de la institución y someterlas a la aprobación de la Junta Directiva.
- c) Ejercer las funciones que sean inherentes a su condición de administrador y jefe de personal administrativo del Banco, vigilar la organización, operación y coordinación de todas sus dependencias y cumplir los acuerdos de la Junta Directiva y las leyes y reglamentos aplicables.
- d) ch) Suministrar a la Junta Directiva la información, regular, exacta y completa que sea necesaria para asegurar el buen gobierno y dirección del Banco.
- e) Presentar a la Junta Directiva, para su examen y aprobación, con la necesaria anticipación, el presupuesto anual del Banco y en su oportunidad, la liquidación presupuestaria correspondiente.

- f) Proponer a la Junta Directiva la creación de plazas y servicio sin dispensables para el debido funcionamiento del Banco.
- g) Nombrar, promover y remover a los miembros del personal subalterno, concederles licencias e imponerles sanciones, todo de acuerdo con los reglamentos respectivos y con el escalafón del personal al servicio de Banco.
- h) Ejecutar o hacer ejecutar los reglamentos y los acuerdos y resoluciones que dicte la Junta Directiva.
- i) Autorizar con su firma, conjuntamente con el presidente, la memoria anual y, con carácter exclusivo, todos los otros documentos que se señalen en los reglamentos de la presente ley y en los acuerdos de la Junta Directiva.
- j) Ejercer la representación legal del Banco, judicial y extrajudicial, con las facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma que determina el artículo 1253 del Código Civil, con sujeción a las disposiciones legales y a las instrucciones específicas que le imparta la Junta Directiva.
- k) Delegar atribuciones en el subgerente o en otros funcionarios del Banco, salvo cuando su intervención personal fuere legalmente obligatoria.
- l) Ejercer las demás funciones que le correspondan de conformidad con esta ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales que fueren aplicables.

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.

Durante el período de nombramiento del suscrito se emitieron varias leyes importantes que incidieron en el funcionamiento del BANHVI, a continuación hago un resumen de las principales:

- Ley 8924 de 03/02/2011, que reformó varios artículos de la Ley 7052 creando la figura del bono familiar de vivienda diferido, dirigido a la clase media.
- Ley 8936 de 21/06/2011, que reformó la Ley 7052 para permitir a las asociaciones solidaristas operar como entidades autorizadas del SFNV.
- Ley 8957 de 17/06/2011, que creó el subsidio de vivienda denominado “bono para segunda vivienda familiar” para adultos mayores sin núcleo familiar y mujeres jefas de hogar.
- Ley 9002 de 31/10/2011, que reformó las leyes 5662 y 7052 redefiniendo el porcentaje de recursos del FODESAF destinados al FOSUVI y el máximo de costos administrativos que pueden cargar al FOSUVI el BANHVI y las entidades autorizadas del SFNV.
- Ley 9151 de 27/08/2013, que reformó varios artículos de la Ley 7052 para promover programas de financiamiento de vivienda para personas jóvenes.
- Ley 9199 de 05/02/2014, que reformó la Ley 7052 para modernizar las fuentes de capitalización de las asociaciones mutualistas de ahorro y préstamo.

- Ley 9209 de 20/02/2014, que reformó varios artículos de la Ley 7052 con el fin de asegurar el acceso a una vivienda digna como derecho humano a las personas con discapacidad sin núcleo familiar.
- Ley 9295 de 05/05/2015, que adicionó la Ley 8957 para permitir el otorgamiento del bono de vivienda a copropietarios de viviendas independientes en derechos no localizados, siempre que se trate de parientes hasta el tercer grado.
- Ley 9351 de 09/03/2016, que reformó el artículo 169 de la Ley 7052 con el fin de garantizar el buen uso de las viviendas de interés social y establece sanciones para los beneficiarios que incumplan.
- Ley 9497 de 31/10/2017, que reformó el artículo 50 de la Ley 7052 para mejorar las condiciones del bono de vivienda para familias damnificadas por emergencias.

Cabe destacar los principales reglamentos aprobados por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF):

- Acuerdo SUGEF 16-16: Reglamento sobre Gobierno Corporativo
- Acuerdo SUGEF 18-16: Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operativo
- Acuerdo SUGEF 14-17: Reglamento General de Gestión de la Tecnología de la Información
- Acuerdo SUGEF 22-18 reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras

C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional El último Informe de Resultados de la Autoevaluación del Control Interno.

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 de la Ley General de Control Interno, la Gerencia General emite un informe para la Junta Directiva denominado “Informe de Autoevaluación de Control Interno”, este es elaborado por la Unidad de Planificación Institucional, y avalado por la Gerencia General, utilizando la aplicación de la guía de autoevaluación a las diferentes unidades del Banco y de conformidad con la Metodología para el Proceso de Autoevaluación del Control Interno aprobada; en los últimos tres años se presentaron los siguientes informes:

PERIODO	OFICIO	RESULTADO DE LA AUTOEVALUCION
2015	GG-ME-0070-2016 29 de enero 2016	98%
2016	GG-ME-1130-2016 22 de diciembre 2016	98%
2017	GG-ME-1245-2017 22 diciembre 2017	98%

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.

Esta Gerencia emprendió un proyecto de implementación de gestión de procesos y está por finalizar e mapeo de los mismos, el 06 de junio del 2019.

Una vez finalizado este proyecto va a ser un gran insumo para el mejoramiento del control interno institucional.

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional.

En el año 2015, se realizó la actualización del Plan Estratégico para el período del 2016 al 2020.

Los objetivos del Plan Estratégico definidos bajo la metodología del Cuadro de Mando Integral), conocido como el BSC (Balance Score Card) son:

1. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio.
2. Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente.
3. Contar con personal de alto desempeño
4. Tramitar con agilidad los subsidios art. 59.
5. Tramitar oportunamente los financiamientos.
6. Ejecutar eficazmente los fondos destinados a bonos comunales.
7. Lograr un mayor aprovechamiento de bienes Propiedad del BANHVI.
8. Lograr un mayor aprovechamiento de bienes en fideicomiso.
9. Mejorar el ordenamiento administrativo.
10. Mejorar los procesos internos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente en trámite de proyectos de Art.59.
11. Atender oportunamente las recomendaciones de los órganos de control.
12. Aumentar el saldo de la cartera de crédito.
13. Mejorar la ejecución del presupuesto FOSUVI.
14. Comprometer los montos de proyectos Art. 59 de los recursos disponibles.
15. Mejorar el grado de satisfacción de los beneficiarios finales.
16. Mejorar la percepción del BANHVI ante las entidades autorizadas (EA).

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 suscrito considera pertinente destacar los siguientes proyectos, por su alto interés institucional:

- I. Sistema de Vivienda
- II. Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera
- III. Sistema de Expediente Digital.

G. Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad a su cargo durante su gestión.

Los estados financieros del BANHVI, reflejan la realidad financiera del Banco y esto fue confirmado por parte de la firma de Auditores Externos, la cual realizó la auditoría externa de los estados con corte al mes de diciembre del 2018 y emitió un dictamen limpio, es decir, sin ninguna salvedad.

Asimismo, está Gerencia General solicitó una Auditoria Financiera al Fondo de Subsidio de Vivienda y la primera auditoria que se realizó a este fondo fue en el 2015 y luego el 2017. Ambas auditorias han emitido opiniones con salvedad, puesto que tienen situaciones de muchos años que no se han podido resolver.

La Gerencia General durante su instancia en la institución veló por la transparencia en el manejo de los recursos financieros asignados a la institución.

H. Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad a su cargo

Que la Institución se aboque a finalizar exitosamente los siguientes proyectos.

- I. Proyecto de Gestión de procesos.
- II. Sistema de Vivienda.
- III. Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera
- IV. Sistema de Expediente Digital

I. Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio la institución o la unidad enfrenta o debería aprovechar

No hay observaciones.

J. Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Con respecto a la atención de las disposiciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República, el Banco ha mantenido el firme propósito de atender oportunamente estas disposiciones. A la fecha de este informe las disposiciones de la Contraloría que se tienen en ejecución son las siguientes y se mantienen al día o en ejecución.

- **Disposición 4.1 del Informe DFOE-EC-IF-15-2011** “Estudio efectuado en el Banco Hipotecario de la Vivienda relacionado con la Gestión de Tecnologías de Información”, relativa al fortalecimiento del Sistema de Vivienda que administra el FOSUVI.

A noviembre 2018, el avance general del proyecto era de un 36%. La Junta Directiva conoció el estado del proyecto del Rediseño del Sistema de Vivienda, a partir de lo cual giró varias instrucciones a la Administración para la continuidad del proyecto, particularmente respecto al levantamiento de requerimientos del sistema de vivienda, sobre cuya atención se tiene lo siguiente:

- a) Valorar la adquisición de una herramienta ya existente en el mercado que automatice los procesos del Departamento Técnico: La Dirección FOSUVI y el Departamento Tecnología de información han conducido un estudio de mercado, en el cual se ha elaborado un anteproyecto que reúne los elementos valorados a la fecha, entre los cuáles se mencionan los requerimientos expresados por la Dirección FOSUVI y el Departamento Técnico, el cual se encuentra en revisión.
- b) Replanteamiento del desarrollo de los requerimientos del Departamento Técnico y del Departamento de Análisis y Control, buscando opciones para adquirir una herramienta ya existente en el mercado, que automatice los procesos y se pueda integrar a la plataforma tecnológica existente: Se ha dado inicio a un proceso de estudio de mercado, en el cual se visitará a varios proveedores y se solicitará que propongan la o las herramientas que cumplan con los requerimientos, y que además provean una estimación del esfuerzo en términos de tiempo y costo.
- c) Establecer condiciones para que las empresas que participen del estudio de mercado de la Implementación del Sistema, propongan estrategias que reduzcan el plazo de implementación del sistema, entre ellas, el desarrollo de módulos en paralelo: Esta condición ya ha empezado a aplicarse dentro del estudio de mercado iniciado por el Departamento de Tecnología de Información.

- **Disposición 4.7 del Informe DFOE-EC-IF-12-2015**, *sobre el establecimiento de un procedimiento o mecanismo de control que permita garantizar que los beneficiarios del bono de la vivienda, especialmente los proyectos de vivienda financiados al amparo del artículo 59 de la Ley No. 7052, provengan de un proceso de escogencia sustentado y documentado técnicamente.*

Se ha venido trabajando en el estudio y recomendación sobre la forma más apropiada de aplicar lo dispuesto en la Directriz N° 54-MP-MIVAH, denominada “Definición de población prioritaria en proyectos de vivienda financiados al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, por medio de una mesa de trabajo conformada por la Junta Directiva en atención a propuesta del MIVAH (Acuerdo No. 3 de la Sesión No. 51-2018 del 13/09/2018).

Al 28 de febrero 2019, se envió un informe de avance de la disposición y se solicitó una cita al Órgano Contralor, con la finalidad de explicar el modelo propuesto y solicitar una ampliación de plazo.

- **Disposición 4.3 del Informe DFOE-EC-IF-06-2016** *“Auditoría de carácter especial relacionada con la calidad de la información del Sistema de Vivienda del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)”, relativa al análisis de cada una de las inconsistencias encontradas, para que con base en el mismo se realice la corrección y depuración de los datos, y se implementen los controles que la Administración considere pertinentes para impedir que se presenten las situaciones señaladas en el informe.*
- **Disposición 4.4 del Informe DFOE-EC-IF-06-2016**, *relativa a la implementación de las mejoras pertinentes requeridas tanto a nivel de sistema como de base de datos para que la digitación de las cédulas de extranjeros respete la estructura establecida por la Dirección General de Migración y Extranjería, además, para que se depure la información actual almacenada referente a las inconsistencias mencionadas en el informe.*

Se ha avanzado en el análisis de los datos y registros para su depuración, sobre lo cual y dada su gran cantidad, la Subgerencia de Operaciones del BANHVI solicitó como una medida para la solución definitiva de este proceso, analizar y solucionar por partes las observaciones emitidas por la Contraloría.

Los ajustes consistirán en depurar aquellos datos que puedan ser ubicados en alguna fuente fidedigna, como el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), la Dirección General de Migración y Extranjería y Expedientes Físicos existentes, de manera que

dichos datos se puedan localizar, consultar y depurar. Como complemento a este proceso se está firmando un contrato con RACSA a fin de poder obtener los datos de extranjeros y validar la información en línea, de todos aquellos extranjeros con DIMEX que se postulen para una solución de vivienda.

Acorde con lo anterior, se realizó un estudio desde el punto de vista técnico del Departamento de Tecnologías de Información sobre el conjunto de datos a depurar, específicamente sobre los núcleos familiares, que ha permitido determinar una serie de situaciones que afectan directamente la posibilidad de obtener la información para completar cada uno de ellos.

A partir de los datos analizados por el Departamento Tecnologías de Información, se concluyó que existen núcleos familiares de personas nacionales que sí podrán ser reconstruidos, otros solo parcialmente y otros no podrán ser reconstruidos del todo; con base en lo cual se preparó y remitió a la Contraloría General de la República una solicitud de ajuste del alcance y plazo de atención de estas disposiciones.

- **Recomendación 4.6 del Informe DFOE-EC-IF-34-2016**, en la que se solicita analizar y valorar los resultados de los estimadores considerados en los indicadores denominados “Eficacia y eficiencia del Sistema de otorgamiento de bonos de vivienda en función de las necesidades de la población meta”, con la finalidad que se informe a los responsables de la prestación de las distintas Variables Críticas de Calidad analizadas en el informe sobre la condición de los servicios prestados en los proyectos de vivienda y de su entorno.

Se elaboraron las propuestas de comunicaciones a los responsables de prestación de los servicios involucrados, a inicios del presente año se remitieron los mismos y se envió la certificación de cumplimiento correspondiente a la Contraloría General de la República.

- **Recomendación 4.7 del Informe DFOE-EC-IF-34-2016**, en la que se solicita proponer medidas de coordinación con los Alcaldes de las Municipalidades respectivas de las zonas geográficas de los proyectos analizados en el informe, para que se valore la posibilidad de mejorar el mantenimiento de las áreas recreativas de dichos proyectos de vivienda, así como de las aceras y calles de acceso según los resultados de esta auditoría.

Se definieron los mecanismos de coordinación con los alcaldes de las zonas involucradas, a inicios del presente año se remitieron los mismos y se envió la certificación de cumplimiento correspondiente a la Contraloría General de la República

K. Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún órgano de control externo.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en el oficio SGF-2419-2018 de fecha 13 de agosto de 2018, emitió un informe con observaciones diversas correspondiente al Banco. En el mes de Agosto 2018, se aprobó un plan de atención de estas observaciones.

En diciembre 2018 se remitió un informe debidamente aprobado por la Junta Directiva, con el avance del estado de las observaciones dadas por la SUGEF y estos informes se deberán presentar cada tres meses a la SUGEF.

L. Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

El seguimiento de estas recomendaciones, se está llevando a cabo a través del plan remitido a la Superintendencia, que en Agosto 2018, en el Plan de atención remitido a la SUGEF, eran un total trescientas cincuenta y una. En el informe de avance enviado a la Superintendencia en Diciembre 2018, al respecto se indicó lo siguiente:

- a. Se tenían por cumplidas cuarenta y ocho que representa un 13% del total.
- b. Las demás recomendaciones se encontraban en proceso de atención, cada una con una fecha estimada de finalización.
- c. En dicho plan se indicó que algunas recomendaciones de Auditoría Interna, no se podrían gestionar en el corto plazo, ya que existe algún proceso judicial y por tanto hasta no finalizar no se pueden atender
- d. A continuación se adjunta un cuadro resumen de la gestión realizada sobre las recomendaciones de Auditoría Interna:

A efectos de mejor entender el siguiente cuadro, se señala que el porcentaje de gestión es el resultado del análisis de las recomendaciones, sobre el cual se logró dar por cumplidas cuarenta y ocho (14%), colocar en proceso de atención doscientas sesenta y ocho (76%) recomendaciones, es decir, identificar las acciones requeridas para su cumplimiento, diecinueve (5%) recomendaciones que estarían atendiéndose una vez que se complete algún proceso requerido para atención y finalmente dieciséis (5%) recomendaciones que están siendo revisadas por la Auditoría para determinar si pueden darse por cumplidas.

Se adjunta el cuadro resumen:

**Recomendaciones de Auditoría Interna
al momento de la remisión del Plan de Acción**

Estado	Cantidad
Incumplidas	286
Pendientes	65
Total	351

**Situación actual de las Recomendaciones de Auditoría Interna
al corte de noviembre 2018**

Cumplidas	48
En Proceso	42
Programadas	19
Cumplidas en Revisión AI	16
SUBTOTAL	125

Gestionadas oficio SGF-OF-0202-2018	27
Gestionadas oficio SGF-OF-0209-2018	21
Gestionadas oficio SGF-OF-0219-2018	82
Gestionadas oficio SGF-OF-0222-2018	8
Gestionadas oficio SGF-OF-0223-2018	24
Gestionadas oficio SGF-OF-0230-2018	12
Gestionadas oficio SGF-OF-0231-2018	22
Gestionadas oficio SGF-OF-0234-2018	13
Gestionadas oficio SGF-OF-0244-2018	17
SUBTOTAL	226

TOTAL	351
--------------	------------

Porcentaje de avance de gestión	100%
--	-------------

Por atender	0
--------------------	----------

Atentamente.

Luis Ángel Montoya Mora
Cédula de identidad 1-0722-0191

Cc: Área de Recursos Humanos del BANHVI