

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

JUNTA DIRECTIVA

ACTA DE LA SESION ORDINARIA N° 18-2025

DEL 17 DE MARZO DE 2025

(Acta grabada en soporte digital)

Por medio de videoconferencia en la plataforma de Microsoft Teams, al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para el Funcionamiento de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda, se inicia la sesión a las nueve horas con diez minutos, con la asistencia de los siguientes Directores: Marlon Navarro Álvarez, Presidente; Guillermo Alvarado Herrera, Lina Rosa Barrantes Castegnaro y Eloísa Ulibarri Pernús. El Director Marcos Alonso Carazo Campos, Vicepresidente, se incorpora a la sesión posteriormente.

Asisten también los siguientes funcionarios: Dagoberto Hidalgo Cortés, Gerente General; Walter Muñoz Caravaca, Subgerente de Operaciones; Gustavo Flores Oviedo, Auditor Interno; Ericka Masís Calderón, jefe de la Asesoría Legal; y David López Pacheco, Secretario de Junta Directiva.

Ausentes con justificación: Mariana Grillo Espinoza y José Rodolfo Rojas Jiménez, Directores.

Asuntos conocidos en la presente sesión

La Junta Directiva conoce los siguientes asuntos en la presente sesión:

- 1º. Aprobación de orden del día.
- 2º. Lectura y aprobación de las actas N° 13-2025 del 27/02/2025 y N° 15-2025 del 05/03/2025.
- 3º. Informe de Auditoría Externa sobre los Estados Financieros del FOSUVI, correspondiente al período 2023. Incluye Carta de Gerencia de Control Interno FOSUVI 2-2023, Carta de Gerencia de TI FOSUVI 2023 y Carta de Gerencia 1-2024. (Oficio CABANHVI-003-2025)
- 4º. Correspondencia.

- 5°. Solicitud de aprobación de 87 bonos extraordinarios en el territorio indígena Alto Chirripó. (Oficio BANHVI-GG-OF-0203-2025)
- 6°. Solicitud de aprobación de 32 bonos extraordinarios individuales. (Oficio BANHVI-GG-OF-0193-2025)
- 7°. Solicitud de anulación de 3 bonos extraordinarios en el proyecto Santa Fe. (Oficio BANHVI-GG-OF-0201-2025)
- 8°. Propuesta de “Sistema de gestión de consultas, reclamos y denuncias”. (Oficio BANHVI-GG-OF-0297-2024)
- 9°. Solicitud de modificación al acuerdo de aprobación de la conciliación en el proceso agrario interpuesto por el señor Maxdiel Chevez Ponce en contra de este banco que se tramita mediante el expediente número 14-000151-0465-AG-0. (Oficio BANHVI-GG-OF-0198-2025)
- 10°. Tema confidencial: Resolución respecto a la propuesta planteada por la Administración en cuanto a la posibilidad de llegar a una conciliación o una transacción para poner fin a un proceso judicial interpuesto por la empresa Consultoría Mar Azul S.A., en relación con el proyecto de vivienda Villa Bonita. (Documentos adjuntos)
- 11°. Tema confidencial: Propuesta de respuesta a la empresa Las Rosas de Pocosol S.A., respecto a la consulta sobre al cumplimiento del requisito del Plan de Acompañamiento Social para el proyecto Creciendo Juntos.

1° Aprobación de orden del día

Director Presidente: Muchas gracias. Continuamos con la propuesta de agenda.

¿Algún comentario o ajuste a la misma?

Directora Barrantes Castegnaro: No.

Director Presidente: Yo voy a proponer que si no adelantamos la correspondencia. No sé si hay mucha, don David. ¿Cómo estamos?

Sr. López Pacheco: Sí, hay bastantito.

Director Presidente: Si les parece, después de la aprobación de actas. ¿Están de acuerdo?

Sr. Muñoz Caravaca: Perdón, don Marlon, don Dagoberto iba a comentar ese tema.

Director Presidente: Don Dagoberto, adelante.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, buenos días, don Marlon. Buenos días a todos.

Tenemos el punto 3, tenemos la Auditoría Externa de Estados Financieros y como son los externos, los tenemos con bastante tiempo ajustado. Entonces, si vamos a ver correspondencia antes, agradecería que seamos lo más puntuales posible para que no se nos desacomode la agenda con ellos, que tienen otros compromisos.

Director Presidente: hagamos una cosa, pongámoslo después de la auditoría.

Sr. Hidalgo Cortés: Okey, perfecto. Muy bien. Gracias.

Director Presidente: Listo, ¿Estamos de acuerdo?

Director Alvarado Herrera: Aprobada.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobada.

Director Presidente: Aprobada.

Directora Ulibarri Pernús: Aprobada.

Director Presidente: Perfecto, continuamos con el punto dos. Lectura y aprobación de las actas N° 13-2025 del 27/02/2025 y N° 15-2025 del 05/03/2025.

2° Lectura y aprobación de las actas N° 13-2025 del 27/02/2025 y N° 15-2025 del 05/03/2025

Director Presidente: ¿La del 5 fue la que ustedes hicieron extraordinaria? que no estuve yo. Entonces en esa me abstengo.

Sr. López Pacheco: Sí señor.

Director Presidente: Listo, procedemos con la votación.

Director Alvarado Herrera: Aprobadas.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobadas.

Director Presidente: Aprobada, solo la 13 y la 15, me abstengo.

Directora Ulibarri Pernús: Aprobadas.

Director Presidente: Listo, entonces continuamos con el Informe de Auditoría externa.

3° Informe de Auditoría Externa sobre los Estados Financieros del FOSUVI, correspondiente al período 2023. Incluye Carta de Gerencia de Control Interno FOSUVI 2-2023, Carta de Gerencia de TI FOSUVI 2023 y Carta de Gerencia 1-2024

[Se incorporan a la sesión los licenciados José Pablo Durán Rodríguez, jefe del Departamento Financiero – Contable, y Sylvia Gamboa Loaiza, representante del Despacho Carvajal y Colegiados]

Sr. Hidalgo Cortés: Gracias don Marlon, David me ayuda incorporando al equipo de Auditoría.

Sr. López Pacheco: Con mucho gusto, ya voy a avisarles.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, gracias.

Director Presidente: Buenos días, aprovechamos para darle la bienvenida a don Marcos. Me ayuda con la presentación.

Director Carazo Campos: Buenos días, compañeros. Marcos Carazo presente. Buenos días.

Director Presidente: Gracias don Marcos. Ahí disculpe la confusión, sí es que más bien a las 12 que cerramos porque doña Lina sale a las 3, entonces es de 9 a 12.

Director Carazo Campos: Perfecto, muchas gracias.

Director Presidente: Hubo un cambio nada más en agenda que pasamos después de este informe Auditoría Externa, la correspondencia. Toda la demás agenda sigue igual.

Director Carazo Campos: Perfecto, gracias.

Sr. López Pacheco: Ya se van a incorporar don José Pablo Durán y los Auditores Externos.

Director Presidente: Gracias don David.

Sr. Durán Rodríguez: Buenos días.

Sr. Hidalgo Cortés: Buenos días don Pablo.

Sr. Durán Rodríguez: Ya le pasé el enlace a los Auditores Externos. Estoy confirmando con ellos que ya lo hayan recibido.

Directora Ulibarri Pernús: Okey.

Sra. Gamboa Loaiza: Buenos días.

Sr. Hidalgo Cortés: Buenos días doña Sylvia.

Sr. Durán Rodríguez: Si me permiten, presento a doña Sylvia y a los Auditores Externos.

Director Presidente: Sí, adelante.

Sr. Durán Rodríguez: Bueno, muy buenos días. El siguiente punto es la presentación del informe de Auditoría Externa de los Estados financieros del FOSUVI del año 2023, la carta de Gerencia de Tecnología de Información a esa fecha y la segunda carta de Gerencia Financiera a esa fecha. Así como, la carta de Gerencia parcial al 30 de julio, correspondiente de la Auditoría Externa del período 2024. Esta información fue conocida previamente en la sesión de enero del Comité de Auditoría y se somete a conocimiento de

la Junta Directiva, nos acompaña la Licenciada Sylvia Gamboa del Despacho Carvajal y Colegiados, quien ha tenido a cargo el periodo 2023 y a cargo el actual periodo 2024 que se encuentra en ejecución.

Doña Sylvia, bienvenida y muchas gracias.

Sra. Gamboa Loaiza: Muchas gracias. Como bien lo indicaba don José Pablo, vamos a hacer un resumen ejecutivo de los resultados obtenidos en estas intervenciones. Les voy a compartir una presentación.

Sr. Hidalgo Cortés: Doña Silvia, si le da algún problema, nos puede compartir la presentación.

y desde acá le ayudamos, no hay ningún problema.

Sra. Gamboa Loaiza: Es por la forma que ingresé al Teams, que no me salen las presentaciones que tengo abiertas.

Sr. Durán Rodríguez: Si quiere paralelamente, doña Sylvia me la reenvía por correo y yo la presento o don David, cualquiera de los dos con mucho gusto.

Sra. Gamboa Loaiza: Okey, un segundito.

Sr. Durán Rodríguez: Sí, claro.

Sra. Gamboa Loaiza: Las acaba de compartir, don José Pablo.

Sr. Durán Rodríguez: Todavía no me ha llegado el correo, doña Sylvia, pero estoy a la espera.

Listo, ya me llegó, aquí la tengo, permítanme compartir, entonces. ¿Me indican por favor si la logran observar?

Sr. López Pacheco: Perfecto.

Sra. Gamboa Loaiza: Como bien indicamos, vamos a hacer un resumen ejecutivo de los principales resultados obtenidos. En lo que respecta a la opinión a los estados financieros, la cual abarcó desde el período que comprende el 1º de enero al 31 de diciembre del 2023 para el Banco Hipotecario La Vivienda, específicamente, en lo que respecta al Fondo de Subsidios para la Vivienda.

En lo que respecta la opinión a los estados financieros, siempre es importante recordar el objetivo de una de una auditoría de los estados financieros es obtener la razonabilidad de las cifras que se presentan en los estados financieros.

Aquí indicamos que hemos auditado los estados financieros del Fondo de Subsidios para la Vivienda que comprende el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2023, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos

defectivos por el periodo indicado anteriormente. Así como también las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En lo que respecta a nuestra opinión, excepto por lo descrito en la sección de fundamento de la opinión calificada, nuestro informe, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente en todos sus aspectos materiales la imagen fiel de la situación financiera del Fondo de Subsidios para la Vivienda FOSUVI con corte al 31 de diciembre del 2023.

Aquí estamos indicando que el producto de nuestras pruebas aplicadas estamos determinando una opinión calificada. Esta opinión calificada lo que nos quiere decir es que, los estados financieros se presentan de forma razonable a excepción de las situaciones que manifestamos, seguidamente, en lo que respecta a los fundamentos de la opinión calificada, aquí básicamente estamos determinando dos situaciones por las cuales no estamos emitiendo una opinión limpia.

La primera situación va enfocada en lo que lo respecta a la cuenta, otras cuentas por pagar y provisiones. Aquí mediante nuestros procedimientos de auditoría estamos identificando que esta cuenta presenta saldos antiguos de liquidar, que corresponden a transacciones de entidades inactivas y retenciones de proyectos en desarrollo. Esta cuenta a la fecha de revisión presenta un saldo de ₡ 5,459,000,000.00 (cinco mil cuatrocientos cincuenta y nueve millones) aproximadamente, lo cual corresponde a un 63% de la cuenta. Por lo tanto, debido a estas situaciones, es que no limita la realización de pruebas sustantivas de auditoría que nos permitan dar la razonabilidad de esta partida.

En lo que respecta también a la cuenta de cartera de crédito registrada hacia el 31 de diciembre del 2023, aquí tuvimos una limitación al alcance en lo que respecta el proceso de auditoría de confirmaciones de saldos.

Aquí no obtuvimos evidencia de que dicho procedimiento se llevara a cabo y en cumplimiento en lo que respecta las Normas Internacionales de Auditoría, este procedimiento es necesario llevarlo a cabo. Por lo tanto, no podemos dar la razonabilidad de la partida, debido a estas dos situaciones que acabo de mencionar, es que estamos emitiendo una opinión calificada al 31 de diciembre del 2023.

En lo que respecta la carta de Gerencia, la carta de Gerencia contempla todo el trabajo realizado por el Auditor, detalladamente por cuenta, por partida contable, así como el resultado y aquellos hallazgos oportunidades de mejora que se determinan producto de la revisión.

En lo que respecta la carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del 2023 y al 30 de junio del 2024, estamos identificando las mismas situaciones. A excepción de un hallazgo que había sido corregido al 31 de diciembre del 2023. Por lo tanto, los hallazgos que voy a mencionar corresponden a situaciones que se presentan para ambos periodos.

En lo que respecta, es importante mencionar que durante ambos períodos no se determinaron situaciones nuevas que debamos mencionar. Por lo tanto, estos hallazgos se mantienen en un estado de seguimiento, porque son observaciones que se originan de períodos anteriores.

Como hallazgo número 1, aquí producto de nuestro procedimiento de auditoría. Efectuamos una revisión de los informes emitidos por la Auditoría Interna, así como sus debidos seguimientos a los hallazgos ya presentados. Por lo tanto, aquí nuestra observación va dirigida a que, a la fecha de revisión, identificamos que todavía se presentan observaciones pendientes de atender por parte de la Administración, de Auditoría Interna y de las Auditorías Externas.

En lo que respecta el hallazgo número 2, atrasos significativos en las liquidaciones de la cartera de crédito. Aquí identificamos que al 31 de diciembre del 2023 realizamos todo un análisis sobre los proyectos que conforman la cartera de crédito, los cuales corresponden a los fondos girados y desembolsados y dados en administración, en cumplimiento con los términos indicados en los contratos de financiamiento, entre el BANHVI y las diferentes entidades autorizadas.

Aquí producto de nuestros procedimientos de auditoría, identificamos que se presentan todavía proyectos con mucha antigüedad, con una antigüedad significativa, los cuáles a la fecha todavía no contaban con ese proceso de cierre de liquidación por parte de la entidad, esta situación todavía se encuentra en proceso.

Como hallazgo número 3, aquí producto del procedimiento de confirmaciones de saldos, que pudimos ejecutar con corte al 31 de diciembre del 2022 y en atención a lo que respecta a las Normas Internacionales de Auditoría, identificamos diferencias entre los saldos registrados en la contabilidad y los saldos confirmados en la entidad, por lo tanto, presentamos esta situación con el objetivo de identificar a que se debían estas diferencias entre los saldos confirmados. Aquí a modo de ilustración, básicamente el monto más relevante corresponde al saldo que confirma la Fundación Costa Rica – Canadá, en donde presentaba una diferencia, entre lo que se tenía registrado en contabilidad versus el saldo confirmado de ₡ 2,132,000,000.00 (dos mil ciento treinta y dos millones de colones) aproximadamente.

1 Como hallazgo número 4, este hallazgo lo identificamos al 31 de diciembre del 2023 en
2 donde identificamos, que para esta fecha no existía una matriz de riesgo formalizada y
3 aprobada por el Comité de Riesgo y Junta Directiva en donde la Administración de FOSUVI,
4 identifique los riesgos asociados a cada proyecto y las posibles medidas que permitan
5 mitigar los riesgos operativos identificados. Aquí ya para el 31 de diciembre del 2023,
6 identificamos que esta observación fue atendida por la Administración. Por lo tanto, lo
7 presentamos en un estado de atendido y ya para la revisión del primer semestre del 2024,
8 ya esta situación no sale, en lo que respecta al seguimiento, por estar atendida por parte
9 de la Administración.

10 Como hallazgo número 5, proceso de inspección de obras de los Proyectos, aquí de
11 acuerdo con nuestros procedimientos de auditoría y de acuerdo con la revisión efectuada,
12 se determinó que el Departamento Técnico de FOSUVI, lleva a cabo un proceso de
13 inspección del grado de avance y la calidad de los Proyectos que ejecutan a las empresas
14 desarrolladoras, paralelo al proceso de fiscalización que efectúa las áreas técnicas de las
15 entidades autorizadas. Aquí identificamos que se encuentra en proceso el Proyecto
16 OPTIMUS, el cual se encontraba con un 28% de avance, lo cual va a permitir la mejora del
17 proceso de monitoreo de estos Proyectos. Aquí al 31 de diciembre todavía esta situación
18 se encuentra en proceso de atención.

19 En lo que respecta hallazgo número 6, activos pendientes de donación. Aquí identificamos
20 que al 31 de diciembre del 2023 se presenta la cuenta activos pendientes de donación, la
21 cual responde a propiedades cedidas por diversas entidades estatales y no estatales para
22 hacer donadas a proyectos de vivienda, los cuales presentan una antigüedad que va entre
23 los 2 y los 10 años. Y aquí presentamos a modo ilustración los altos que se mostraban al
24 31 de diciembre del 2023.

25 Como hallazgo número 7 cuentas por pagar diversas con una antigüedad elevada, esta
26 observación es una de las que nos está calificando la opinión a los estados financieros en
27 donde indicamos que al efectuar la revisión de las cuentas por pagar diversas se puede
28 observar como 89% de los altos mantienen una antigüedad que supera en el rango por más
29 de 121 días, las cuales presentan una antigüedad elevada al 31 de diciembre del 2023. Y
30 aquí presentamos a modo ilustración el saldo de las partidas comparativa con períodos
31 anteriores.

32 Como hallazgo número 8, igualmente producto de la revisión es en lo que respeta a la
33 cartera de crédito. Aquí identificamos una concentración en entidades no reguladas y de
34 recursos en entidades inactivas. Parte de nuestros procedimientos de auditoría radican

1 hacer un análisis de la concentración de la cartera de crédito, en donde verificamos que a
2 la fecha de revisión se mantienen Proyectos, que concentran un alto monto en lo que
3 respecta la cartera de crédito. Aquí a modo de ilustración con un 35% de total de la cartera
4 se encuentra concentrado en la entidad Fundación Costa Rica – Canadá y con un 25% el
5 Grupo Mutual Alajuela, tenemos acotación como se encuentra estructura la cartera de
6 crédito a la fecha.

7 En lo que respecta a la revisión por parte de Tecnologías de Información, esta revisión va
8 alineada en lo que respecta a sustentar y dar razonabilidad, también a las cifras y los
9 sistemas que bajo los cuales se registran todas las transacciones de FOSUVI.

10 Aquí producto de los procedimientos de auditoría en lo que respecta la parte de TI, no se
11 identificaron nuevos hallazgos u oportunidades para el período tanto de diciembre de 2023,
12 como de junio de 2024 y solamente se presenta una situación que viene desde períodos
13 anteriores el cual corresponde a un replanteamiento del proyecto para atender la ausencia
14 de un sistema integrado para vivienda.

15 Aquí dentro de las recomendaciones que se efectuaron, producto de la evaluación de esta
16 situación, se determinó continuar con las actividades replanteadas y aceptadas para la
17 implementación de nuevo proyecto de sistemas de información del BANHVI, de los
18 proyectos sistema de apoyo a la gestión financiera y capital humano y rediseño de sistema
19 de vivienda.

20 Esta observación o este hallazgo, a la fecha de revisión todavía se encontraba en proceso
21 de implementación y en donde se espera que sea atendido para el periodo 2025.

22 A modo de resumen estos son los principales resultados obtenidos producto del proceso
23 de la auditoría en donde estamos emitiendo una opinión a los estados financieros calificaba
24 por las situaciones antes mencionadas para los periodos en revisión 2023 y la auditoría
25 parcial a junio de 2024, no identificamos nuevas observaciones, básicamente las
26 observaciones que se mantienen corresponden a un seguimiento de hallazgo de periodos
27 anteriores.

28 Queda abierta a comentarios o consultas por parte de los presentes.

29 **Director Presidente:** Muchas gracias. Don Dagoberto adelante.

30 **Sr. Hidalgo Cortés:** Doña Sylvia, muchas gracias por la presentación, muy puntual. Dos
31 consultas, la primera es respecto a la carta de Gerencia, donde tocamos el tema del proceso
32 de inspección de obra en proyectos de vivienda. No sé si comprendí mal, pero se habló del
33 desarrollo del proyecto de tecnologías de información, como un complemento a ese

proceso. Quisiera doña Sylvia, si me explica un poquito más, ¿Qué fue lo que se planteó?, cuando el tema fue analizado y cómo lo relacionaron.

Sra. Gamboa Loaiza: Sí, sabemos que el BANHVI viene en proceso del desarrollo de un sistema que permita el control de los Proyectos que se llevan a cabo, no sólo por parte de las entidades fiscalizadoras de cada proyecto, sino por parte del BANHVI, en donde identificamos que este desarrollo de este proyecto todavía se encuentra en proceso de atención. Tanto lo vimos desde la parte que le damos seguimiento de la Auditoría Financiera, como por parte de los compañeros de Tecnologías de Información.

Sr. Hidalgo Cortés: Bueno me queda un poquito la duda porque entendí en la primera parte de la exposición, que tiene que ver propiamente con la inspección, lo que no encuentro es una correlación directa entre la inspección de la obra puramente y el desarrollo del proyecto, eso no tiene una relación directa. Ahora, si lo planteamos por el lado de los registros contables, el manejo financiero, eso por supuesto que tiene una relación directa, pero quizás ahora tal vez con don Pablo puedo ampliarlo un poquito.

Eso era un punto y el otro tiene que ver con el tema de concentración de cartera de crédito en entidades no reguladas. Le entendí 35% en el caso de Fundación Costa Rica - Canadá. Mi pregunta es si ese 35% de concentración en esta entidad, también tiene que ver con los saldos antiguos no liquidados en general, de Proyectos.

Sra. Gamboa Loaiza: Sí, correcto. Es el saldo que se presentaba al 31 de diciembre que todavía no habían sido liquidados, del total de la cartera que se mostraban los estados financieros, un 35% corresponde a esa entidad, entonces del acumulado total y contempla todo aquello que no esté liquidado, aquello que ya se liquidó, por ende, se le va dando de baja, por decirlo así de los estados financieros.

Sr. Hidalgo Cortés: Bien, perfecto, doña Sylvia, muchas gracias. Ahora veo el otro tema con don Pablo.

Director Presidente: Don Gustavo, adelante.

Sr. Flores Oviedo: ¿Me escuchan?, don Marlon. Sí me dio la palabra, ¿Verdad?

Director Presidente: Sí, señor.

Sr. Flores Oviedo: Perfecto. Don Marlon, nada más quería hacer una observación, ya esto en su momento, lo discutimos ampliamente en el Comité de Auditoría y la Auditoría Interna hizo algunas observaciones con relación al tema básicamente, de las salvedades y todo esto, don José Pablo por parte de la Administración dio algunos descargos.

Doña Eloísa y también doña Lina, manifestaron algunas preocupaciones con relación a eso, que no sé si valga la pena retomarlos acá, pero más bien yo voy a pedirle a la secretaria del

Comité de Auditoría, don David, a efectos de que por lo menos la participación de la Auditoría Interna para ser consecuente también conste en lo que es el acta de Junta Directiva sobre este tema en particular. Nada más, gracias.

Director Presidente: Gracias Gustavo. Yo quisiera nada más escuchar qué ocurrió entonces en el 2024 para corregir esto y el plan de acción que se tuvo para... porque son temas complejos por las cantidades y uno comprende que el tema de pedir saldos a la contraparte a veces se complica, pero igual es ver qué ocurrió en el 24 y cuál ha sido la mejora de aquí a la fecha.

Sr. Hidalgo Cortés: Adelante, José Pablo. Tal vez podés hacer un resumen de lo mismo que vimos en el Comité.

Sr. Durán Rodríguez: Sí señor, bueno efectivamente, lo que se acordó a nivel del Comité de Auditoría es establecer un plan de acción, a partir de las debilidades señaladas, pero actualizándolo a las condiciones recientes y poniendo énfasis en las condiciones que desde el año 2015 implica la salvedad de los estados financieros que básicamente se refieren a un tema a un tema en sí mismo, que es la liquidación de las líneas de crédito antiguas y cuando digo antiguas no hablo de 3 de 5 años, hablamos de 10, 15, 20, 25 años en algunos casos, sumamente antiguos y que a su vez implica la depuración de las partidas de cuentas por pagar entonces, básicamente lo que se aprobó a nivel del Comité de Auditoría es que se replantea ese plan de acción, lo cual requiere que de parte del FOSUVI se logre asignar el recurso para poder dedicarse a la validación de esas condiciones a nivel interno, a nivel de las entidades autorizadas y proponer finalmente por los mecanismos que correspondan para cada uno de esos procesos, la liquidación definitiva con lo cual se lograría finalmente depurar esos procesos, considerando, además de que vista de que viene una auditoría con corte al 30 de junio del año 2025, se aprobó a nivel del Comité, la solicitud de planes de acción con corte a abril y con corte a agosto o setiembre, para efectos de poder darle seguimiento desde el Comité al avance en ese proceso de inspección.

Eso en relación con las acciones ejecutadas a la fecha, ahora bien, lo que se requiere es, como decía hace un momento, asignar los recursos y proceder con esas acciones que dependen particularmente de la identificación de los casos particulares y poder establecer cuáles son las condiciones, por ejemplo, dentro de cuentas por pagar, el caso más antiguo y yo siempre lo refiero como ejemplo, son unas retenciones que están en cuentas por pagar del proyecto Atlántida a través del Banco Crédito Agrícola de Cartago.

Banco Crédito Agrícola de Cartago dejó de operar hace varios años y son operaciones del año 2009. ¿Qué es lo que se requiere en este caso?, que desde el FOSUVI se analice cuál

es la situación que fue lo que pasó y muy posiblemente, siendo que es un proceso ya detenido o cerrado, proceder con el planteamiento de las acciones que van a implicar que nosotros a nivel contable vayamos a hacer las aplicaciones correspondientes, por decirlo así, sigue ese orden, las acciones operativas impactan o implican acciones contables que es lo que finalmente se va a referir o revelar a nivel de los estados financieros, entonces es el tema que necesitamos ver desde la parte operativa con nosotros hacia la depuración.

Y un tema ahí que se ha consultado en otras oportunidades anteriores, por ejemplo, en el tema que preguntaban don Dagoberto, de Fundación Costa Rica – Canadá, la concentración en sí misma no es un problema, toda concentración puede implicar un riesgo, el tema es, ¿cómo gestionamos nosotros ese riesgo de concentración?, ¿Qué lo que recomiendan los Auditores Externos?, establecer acciones de seguimiento de control; ¿Por qué?, siendo una entidad que no es supervisada, puede ser que en principio pueda tener un riesgo mayor, pero ese riesgo mayor, pero sencillamente, como se ha valorado en su momento lo que requiere son acciones complementarias de seguimiento y control, ¿Con qué fin?, si nosotros decimos que tenemos una entidad, como por ejemplo, no supervisada pero sus líneas de crédito están debidamente controladas, tienen adecuados avances, no tienen atrasos relevantes y se están gestionando correctamente, el riesgo de concentración está debidamente mitigado a través de estas acciones.

Si nos devolvemos a la presentación, lo que plantean los Auditores Externos aquí en el fondo, es establecer esas acciones, no sé si atendí apropiadamente, o si no con muchísimo gusto.

Director Presidente: No, gracias, perfecto. No sé si para cerrar, doña Eloísa, doña Lina, ¿Algún comentario? Sí, ¿Doña Eloísa?

Directora Ulibarri Pernús: Nosotros vimos este este informe en el Comité, como bien se ha dicho y si nos preocupan algunos aspectos que José Pablo ha estado indicando y uno de los temas, es el tema de las liquidaciones, la diferencia tan importante que hay entre una y otra y esperábamos, también el tema que se venía avanzando mucho en una serie de trabajos que se venían haciendo, donde se estaba trabajando la liquidaciones y ya nos quedaban los proyectos más complejos, más viejos, con más enredos y entonces ya el proceso se iba haciendo más lento.

Ahí tendríamos que esperar nosotros ahora el informe que se nos va a presentar por parte de la Administración, con respecto a las liquidaciones que se venían haciendo, supongo que ahora con la salida de don Guillermo, vamos a tener un paronazo por ahí, pero es un tema de FOSUVI, por lo tanto, uno esperaría que FOSUVI siga avanzando. Pero si

manifestamos nuestras preocupaciones y estaríamos también viendo ahora más adelante que pasó para el 2025 que viene el corte, vamos a ver, gracias.

Director Presidente: Gracias doña Eloísa. Perfecto, Doña Lina, adelante.

Directora Barrantes Castegnaro: Sí, gracias, por supuesto la preocupación, como lo manifestamos en el Comité de Auditoría de que haya cosas pendientes desde hace tantísimos años, de que el estado de la Auditoría Externa sea parecido, o sea, siempre le quedamos debiendo desde hace muchos años y la necesidad de que esto varíe. Gracias.

Director Presidente: Perfecto, gracias, doña Lina. Listo, no sé si hay otro comentario u observación, si lo estaríamos.

Sr. Hidalgo Cortés: No, creo que estamos don Marlon, muchas gracias a doña Sylvia y al equipo, lo que vamos a hacer es priorizar todas estas actividades, yo creo que en el fondo como explicó José Pablo son dos temas, la liquidación de los Proyectos antiguos, eso hay que seguirlo, no podemos detenerlo.

Don Guillermo avanzó mucho en su momento, pero bueno, ese es un tema de muchos años y mientras eso no se termine va a seguir apareciendo en todas las auditorías y el segundo asunto es por supuesto, el tema de la conciliación de saldos, me parece que son dos temas más importantes, lo demás no es que no sea importante, es importante, pero son manejables así que en la línea de trabajo que ya está establecida vamos a priorizar esas dos actividades y quizás en una siguiente sesión podemos con más calma, con más detenimiento repasar el plan de trabajo, que me parece que es lo que corresponde y así mismo, ver el siguiente corte del trabajo que ya traía don Guillermo y el equipo.

Bien, por lo demás gracias doña Sylvia.

Director Presidente: Muy amable doña Sylvia, muchas gracias.

Sra. Gamboa Loaiza: De parte de mi representada, agradecerles el espacio y que tengan muy buen día

Director Presidente: ¿Estaríamos don David?

Sr. López Pacheco: Correspondencia, sí les parece.

Director Presidente: Sí señor.

[Se retiran de la sesión los señores Durán Rodríguez y Gamboa Loaiza]

4° Correspondencia

Sr. López Pacheco: Perfecto, ya les voy a compartir.

1 -La primera nota es de la Auditoría interna, está refiriéndose ante la Junta Directiva, la
2 confidencialidad de la información presentada por esa Auditoría ante el Ministerio Público,
3 esto en relación con el Proyecto Jacarandas, para que estén enterados.

4 -Luego, la empresa SEICO está solicitando la colaboración de esta Junta Directiva, para
5 que el señor Sugerente de Operaciones responda lo solicitado desde el pasado 25 de
6 enero, en torno a los lotes del Proyecto Monte Alto en Alajuelita. Si les parece, se giran
7 instrucciones al Sugerente de Operaciones, para que a más tardas el próximo lunes 24 de
8 marzo responda la solicitud de la empresa.

9 -Doña Lina, ya lo había comentado, está informando que por motivos personales estará
10 ausente del 18 de marzo al próximo 4 de abril.

11 -La Gerencia General, está remitiéndole a don Diego León Carazo una serie de información
12 presupuestaria y del FOSUVI que había requerido el pasado 14 de febrero.

13 -La Sugerencia de Operaciones está remitiendo a la Diputada a Ada Acuña, la información
14 que dicha Diputada había solicitado sobre unas irregularidades que le habían denunciado
15 en torno a la construcción de viviendas en Isla Venado. Esto para que estén enterados.

16 -De igual forma la Auditoría Interna le está sometiendo a consulta de la Gerencia General,
17 el informe preliminar denominado “Auditoría Continua de Cumplimiento de Acuerdos a
18 través de SIGESE”.

19 -Luego la Contraloría General de la República está informando sobre el inicio de un proceso
20 de fiscalización de opiniones y sugerencias sobre los desafíos del modelo de control
21 aplicable a la relación del sector público con sujetos privados, para la prestación de servicios
22 sociales. En este sentido solicita a designar a un funcionario para coordinar el acceso a la
23 información que permita realizar el trabajo. Si están de acuerdo, se da por conocido este
24 documento y se le gira instrucciones al Gerente General, para que designe el funcionario
25 que coordinará con la Contraloría General de la República.

26 -La Gerencia General le está remitiendo al señor Viceministro de Vivienda y Asentamientos
27 Humanos, una serie de comentarios y observaciones sobre el Proyecto de Ley N° 23.719
28 denominado “Ley para la Promoción de la Economía de los Cuidados y el Fortalecimiento
29 de los servicios de cuidado atención a la dependencia y apoyo a la autonomía personal”.

30 -Luego, la Gerencia General le está solicitando a los directores don Marlon Navarro, doña
31 Mariana Grillo y don José Rodolfo Rojas, proponerle fechas para una sesión de trabajo
32 individualizada con los Auditores Externos, a fin de evaluar aspectos sobre el conocimiento
33 del acuerdo con CONASSIF 12-21, que es el Reglamento para la prevención del riesgo de
34 legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación

de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786.

-La Gerencia General le está comunicando a esta Junta Directiva que, en el marco de las funciones y responsabilidades establecidas en el Reglamento sobre el Gobierno Corporativo, que es el acuerdo con CONASSIF 4-16, le solicita programar una serie de sesiones de trabajo para abordar varios temas de importancia institucional que menciona el señor Gerente. Si están de acuerdo se comisiona al Presidente de la Junta Directiva para que, en coordinación con el Gerente General, programe el abordaje de los temas que está planteando don Dagoberto.

Directora Ulibarri Pernús: Una preguntita. Con respecto a ese tema, Marlon, ¿cuánto podría ponerse un plazo aquí?, por favor para que esto suceda, porque ya es un tema que ya hemos conocido en varias ocasiones y no hemos hecho esa reunión. Mi pregunta es para don Marlon.

Director Presidente: Sí, doña Eloísa, lo que pasa es que no sé. No sé cuándo podríamos, tenemos que haber fechas.

Sr. Hidalgo Cortés: Yo me encargo con don Marlon, doña Eloísa, para ver la agenda donde la mayoría pueda y establecerla, déjennos a nosotros dos coordinarlo, a ver cómo lo entramos a esto y quizás en la siguiente sesión de don Marlon pudiéramos informarles nada más para ver esa fecha.

Director Presidente: Sí, perfecto es que necesitamos ver las fechas y los temas y cómo estamos.

Directora Ulibarri Pernús: Sí, en la próxima sesión lo sabríamos, perfecto, gracias.

Sr. López Pacheco: Perfecto.

-Luego la Gerencia, le está solicitando al Auditor del Banco Popular, información según lo planteado por ese banco en el año 2023, sobre los estudios efectuados en relación con la administración y gestión de los recursos del FOSUVI.

-Lo mismo le está solicitando el señor Gerente al Auditor del Banco Nacional, información sobre los estudios efectuados en relación con la aplicación de la política, conozca su cliente en el manejo de los recursos del FOSUVI.

Sr. Hidalgo Cortés: Perdón, don David, nada más hacer una rectificación, por un error en la información de la Oficialía de Cumplimiento se le envió la nota al Banco Popular. Ya habían respondido un poquitito antes, pero ya está corregido. Entonces, igual, pues, tuvimos que hacerles acuse y disculparnos porque les llegó el oficio cuando ya en realidad habían respondido. Caso del Banco Popular ya está corregido.

1 **Sr. López Pacheco:** Perfecto.

2 -Luego, la Sugerencia de Operaciones les está solicitando a los miembros de esta Junta
3 Directiva un plazo adicional hasta el 7 de abril, para la entrega de informe sobre la eventual
4 rescisión del contrato del Proyecto Mar Azul II, si les parece, se le otorga al Subgerente
5 plazo solicitado.

6 -La Gerencia General está sustituyéndole esta Junta Directiva, el oficio BANHVI-GG-OF-
7 0175-2025, que se conoció en la sesión del pasado 10 de marzo y remite para
8 conocimiento, análisis y observaciones el texto del Proyecto de Ley 23.719 denominado
9 Ley para la Promoción de la Economía de los Cuidados y el Fortalecimiento de los servicios
10 de cuidado, atención a la dependencia y apoyos para la autonomía personal.

11 **Sr. Hidalgo Cortés:** David, disculpe. Aquí quiero agradecerle a doña Eloísa porque,
12 efectivamente, como le señalé luego en la sesión, el dato en la tabla que tenía ese oficio
13 era incorrecto. Así que procedimos a hacer el ajuste y de paso le pedí a doña Eloísa que
14 en el chat de la Junta me disculpara porque el oficio estaba incorrecto. Así que gracias,
15 doña Eloísa.

16 **Directora Ulibarri Pernús:** Mucho gusto.

17 **Sr. López Pacheco:** -El Sindicato BANHVI de la Unión Nacional de Trabajadores y
18 Trabajadoras le está comunicando a esta Junta Directiva sobre la falta de respuestas a
19 solicitudes realizadas por ese Sindicato, a la Gerencia General desde enero de 2025 y
20 solicita que se ordene la entrega inmediata de la información requerida indicando que, de
21 lo contrario, dentro de un plazo de 5 días hábiles se procederá a interponer un recurso de
22 amparo ante la Sala Constitucional. Si están de acuerdo, se le solicita al señor Gerente que
23 de forma inmediata remita la información correspondiente al Sindicato.

24 **Director Presidente:** Doña Lina, adelante.

25 **Directora Barrantes Castegnaro:** Sí, bueno, yo quisiera saber si esa información ya se
26 remitió porque los 5 días ya pasaron.

27 **Sr. Hidalgo Cortés:** Esa información quedó preparada el viernes, se va entre hoy y
28 mañana. Hay temas que hay que revisar antes, doña Lina, no se va a entregar así y no la
29 voy a entregar hasta que esté revisada. Entonces, entre hoy y mañana si Dios quiere lo
30 entregamos. Pero sí, ya está preparada.

31 **Directora Barrantes Castegnaro:** Sí, a mí lo que me preocupa es que tenemos muchos
32 meses de estar instruyendo a la Administración de que entregue la información.

Yo entiendo perfectamente que no la puedan entregar así y que tenga que estar muy bien revisada, lo que no entiendo es que esa revisión, se tome 3 meses o se haya tomado 3 meses.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, señora, no tiene 3 meses, pero bueno, es un tema que tengo que resolver, yo comprendo su preocupación, yo lo voy a atender, pero cuando corresponda. La verdad es que el Sindicato sabe perfectamente cuál es la situación, sabe que hay temas que tienen que discutir y ver la Junta y que no es información que se pueda compartir hasta que no la hayamos discutido aquí. Así que lo vamos a agendar en Junta y posteriormente pues ya tendrán acceso como corresponde.

Están debidamente informados, porque les acusé recibido en su momento y saben que hasta que eso no se vea, pues no es factible. Pero comprendo su preocupación doña Lina, la acepto y me encargo de resolverlo como ya indiqué.

Directora Barrantes Castegnaro: Gracias.

Sr. Hidalgo Cortés: Con mucho gusto.

Sr. López Pacheco: -La Auditoría Interna de Grupo Mutual Alajuela. En cumplimiento...

Sr. Flores Oviedo: Don Marlon, me permite un momento.

Director Presidente: Sí don Gustavo, adelante.

Sr. Flores Oviedo: Es que ahí tenía la mano levantada con relación a este tema. Rápidamente, nada más con este tema el Sindicato, nosotros los atendimos la semana anterior y yo le hice incluso una recomendación a don David López, porque el sentir del Sindicato es que también se mandan las notas a Junta y la Junta no les da atención o la Junta no los está leyendo. Obviamente, no está instruyendo que ha sido como un ciclo vicioso esto, yo me comprometí con ellos la semana anterior, de que le iba a hacer la observación a la Junta y sobre todo a salvaguardar la Junta. En el contexto de que ya no sea solo un tema de que haya una diferencia en este caso por la razón que sea, no estoy poniendo ningún detalle con la Gerencia General, sino que, también eventualmente ustedes puedan ser corresponsables de eso. Es importante nada más estar presentes y pedir no solo, resultados y cuentas, sino evidentemente atender los requerimientos particulares. Gracias.

Director Presidente: Gracias don Gustavo. ¿Don Guillermo, doña Eloísa?

Director Alvarado Herrera: Por lo dicho por el Auditor, yo no recuerdo que nosotros no hayamos conocido y atendido las cartas que nos llegan del Sindicato, por supuesto que hay que hacer la salvedad, que los temas administrativos, por ende, los temas que pueda

plantear el Sindicato los ve la Gerencia General al ser la máxima figura administrativa.
Gracias.

Sr. Flores Oviedo: Don Marlon, ¿Me permite aclararle a don Guillermo?

Director Presidente: Sí, adelante.

Sr. Flores Oviedo: Rápidamente, don Guillermo si fuese así, eso se refiere a un deber de observancia de vigilancia de esta Junta. Vea que doña Lina lo acaba de hacer mención, no pasa un día, dos días, pasan meses para que se resuelva y en el deber de vigilancia de esta Junta Directiva está precisamente pedir cuentas a la Gerencia General del por qué no se han atendido esas situaciones, ya don Dagoberto lo dijo, hay algunas razones, él las tendrá que sopesar y después cuando vengan los temas.

Yo lo que simplemente digo es se llegan la notas, se dice, pero no ha habido un deber de observancia, no ha habido nivel de exigencia, sino no hubiera pasado tanto tiempo sin un montón de notas que no están resueltas, yo las tengo aquí porque yo les di audiencia a ellos y lo que estoy pretendiendo es que esta Junta exija, pida cuentas y que se resuelvan estos temas, porque ya más bien, están fuera de tiempo muchos de ellos. Eso es todo.

Director Alvarado Herrera: Vuelvo a reiterar, que todas las notas han sido atendidas y por supuesto hemos señalado incluso fechas de contestación por parte de la Junta hacia la Gerencia General, no es que ni dejemos de leerlas, una afirmación que por lo menos yo no la comparto, ni que no le demos el trámite debido, otra cosa es que la Gerencia esté retrasada en lo correspondiente, pero ese ese es otro tema que podremos, efectivamente hablarlo con la Gerencia, esperaré la respuesta ahora que nos dice el Gerente General para entrar en ese análisis. Gracias.

Sr. Hidalgo Cortés: Bueno, en todo caso yo me encargo del tema y efectivamente son asuntos administrativos y se van a resolver, donde tienen que resolverse. Yo también quiero dejar constancia de que efectivamente la Junta ha estudiado todos los oficios, ha leído todos los oficios y ha sacado los acuerdos que corresponden. Así que de parte de la Junta está claro el actuar y que quede también constancia de eso.

Los temas administrativos, se atienden en la Administración y los atiende la Gerencia General, como corresponde, ustedes bien saben, esta Junta sabe perfectamente, cuáles son muchas de las solicitudes, que evidentemente no son procedentes y no van a ser procedentes, algunas, otras sí. En las que tienen me parece toda la razón, así que vamos a ponerlo en equilibrio y como he señalado en otras ocasiones la Institución está por encima de todos nosotros, así que vamos a ir avanzando en el orden que corresponde.

Director Presidente: Perfecto, gracias. Continuamos don David.

Sr. López Pacheco: Gracias.

-La Auditoría Interna de Grupo Mutual Alajuela, le está remitiendo a la Dirección FOSUVI y a esta Junta Directiva para su información, en cumplimiento de la metodología para desembolsar a las entidades autorizadas, los recursos correspondientes al desarrollo de Proyectos de vivienda, remite la revisión anual de desembolsos de las operaciones con bono familiar de vivienda.

-Por otra parte, la Asesoría Legal de conformidad con el solicitado en la sesión del pasado 3 de febrero, está emitiéndole a la Gerencia General y a esta Junta Directiva el criterio sobre la solicitud de ampliación al plazo del contrato suscrito entre la entidad autorizada y el constructor para el desarrollo del Proyecto de bono colectivo Parque León XIII y Parque Fabiola, si les parece se les gira instrucciones a la Gerencia para que ya con este criterio, se incorpore el tema en agenda de una próxima sesión.

-La señora Ministra de Salud, está invitando a la Junta Directiva, a la Gerencia General y a la Dirección Administrativa del Banco, al Foro Nacional de Salud Mental de la Secretaría Técnica de Salud Mental, a realizarse el próximo 19 de marzo.

-La Gerencia General está enviando al señor Viceministro de vivienda y de asentamientos humanos, una sustitución del oficio BANHVI-GG-OF-0174-2025 emitiendo comentarios y observaciones sobre y comentado ya Proyecto de Ley 23.719 sobre Promoción de la Economía de los Cuidados y el Fortalecimiento de los servicios de cuidado, atención a la dependencia y apoyo a la autonomía personal.

-La Diputada Rosaura Méndez Gamboa, le está solicitando al señor Gerente General con copia a esta Junta Directiva, información sobre el estado del Proyecto en la comunidad Sabanilla de Tucurrique. Esto a raíz de la reciente autorización dada al Consejo Municipal de Tucurrique para donar un terreno a la asada de ese distrito.

Luego, son notas de 2 exfuncionarios del BANHVI al señor Gerente General donde le están presentando un reclamo administrativo con respecto al pago de las diferencias, según ellos por concepto de anualidades que se les cancelaron en septiembre de 2024. En este sentido la Gerencia General está respondiendo a ambos funcionarios que el reclamo administrativo se está trasladando a las áreas correspondientes para el trámite respectivo.

-La Auditoría Interna está remitiéndole a la Junta Directiva el informe final denominado "Auditoría de Gestión de Riesgos", planteando una serie de recomendaciones para dicha unidad. Si les parece se comisiona señor Presidente para que, en coordinación con la Gerencia General, incluya este tema en agenda de una próxima sesión.

Y finalmente, la Gerencia General está...

Sr. Flores Oviedo: Don David, don Marlon, ¿Me permite?, rápidamente con el tema del informe de gestión de riesgos. La vez anterior, que tuvimos la Auditoría Externa de Deloitte con relación a esto se manifestaron sobre un hallazgo, del por qué no había sido conocido Junta, a pesar de que había sido discutido por el Comité de Riesgos, oportunamente. Pero ante eso y precisamente, no nos suceda nuevamente o no aparezca como tal este hallazgo. El plan de acción inmediato es que, para efectos del 2024, que es el cierre de este informe, pudiéramos programarlo o verlo en sesión cuanto antes. Muchas gracias.

Sr. López Pacheco: Perfecto.

-Finalmente, la Gerencia General le está comunicando a la Contraloría General de la República, los datos del funcionario que actuará como enlace del BANHVI para coordinar los aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo sobre el “Índice de Cumplimiento para la Mejora Pública”. Esto para efectos informativos y solamente por ahora.

Director Presidente: Gracias, don David una pregunta, ¿Un oficio del MEIC?, con respecto a una persona de enlace para la mejora regulatoria, ¿Eso ya se atendió? No sé, don Dagoberto, si ya se asignó a la persona, es que me están preguntando, pero no sé si venía en esta correspondencia o en anterior, no lo recuerdo.

Sr. Hidalgo Cortés: Yo creo que sí don Marlon, pero no estoy seguro, mejor déjenme verificarlo. Estoy casi seguro que sí, porque eso fue hace como una semana, un poco más, me parece que fue en la anterior, pero voy a verificarlo don Marlon.

Director Presidente: Si me hace el favor, es que me están preguntando del MEIC para ver quién es la persona para empezar los trabajos con ella.

Listo, muchas gracias. No sé si hay otro comentario u observación, sino para someter a votación las recomendaciones.

Director Alvarado Herrera: Yo voy a acoger las recomendaciones, lo hago en firme.

Director Carazo Campos: Aprobado en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobado en firme.

Director Presidente: Aprobado en firme.

Directora Ulibarri Pernús: Aprobado en firme.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma los acuerdos N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 5, N° 6 y N° 7 que se anexan a esta acta]

5° Solicitud de aprobación de 87 bonos extraordinarios en el territorio indígena Alto Chirripó

Director Presidente: Continuamos con el punto 5, solicitud de aprobación de 87 bonos extraordinarios en el territorio Indígena Altos Chirripó.

Sr. Muñoz Caravaca: Okey, ya estoy llamando a los compañeros de FOSUVI, un momentito don Marlon.

[Se incorporan a la sesión los señores José Carlos Olmos Cruz, Director del FOSUVI; y Mariella Salas Rodríguez, jefa del Departamento Técnico]

Sr. Muñoz Caravaca: Buenos días Mariella.

Sra. Salas Rodríguez: Buenos días, ya estoy preparando una presentación. Permítame un momentito, nada más me confirman cuando lo estén viendo.

Sr. Muñoz Caravaca: Está también don José Carlos, buenos días.

Sr. Olmos Cruz: Buenos días a todos ¿Qué tal?

Sra. Salas Rodríguez: ¿Ahí pueden ver?

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, Mariella.

Sra. Salas Rodríguez: Okey. Bueno, este es la presentación de 87 soluciones habitacionales en el territorio Indígena de Alto Chirripó, es el séptimo grupo en esta comunidad. Anteriormente, se aprobó un sexto grupo de Fundación Costa Rica – Canadá, y posteriormente se aprobó el octavo y el noveno grupo del Banco Popular. Este es el séptimo que se había quedado rezagado porque se presentó en febrero. Originalmente, este grupo era de 80 casos y en febrero se presentaron 7 más, entonces eso hizo que se retrasara un poquito la fase de la revisión y el análisis.

El desarrollador es un SOMABACU sociedad anónima y como les decía la entidad Autorizada es Fundación para la vivienda rural Costa Rica – Canadá.

Esta es la línea de tiempo de trámite del Proyecto. Ingresó la solicitud con 80 casos, el 26 de agosto del 2024, fue trasladado y asignado al Departamento Técnico el 6 de septiembre, se realizó en octubre, una aclaración de observaciones y se recibieron las observaciones en octubre.

Posteriormente en fin de año se decide que este proyecto por la disponibilidad de recursos que existía fuera trasladado a ser aprobado en el 2025.

En diciembre se hace una resignación de analista a doña Fabiola, en febrero recibe finalmente unas correcciones a los presupuestos, que también se dio en los grupos 8 y 9, como les decía que eran de otra entidad, pero con la misma desarrolladora y el 18 de febrero entran en 8 casos más y eliminan uno, al final quedan este 87. Esas correcciones finales se reciben en febrero 20.

El 25 de febrero hay otra reunión con la entidad autorizada para determinar cómo tramitar unos casos que quedaron rezagados, finalmente se llega un acuerdo.

El 26 de febrero se recibe nota de cálculo del transporte de esos casos que estaban rezagados y solicitud de corrección en área de un presupuesto.

Finalmente, el 27 de febrero se reciben todos los presupuestos corregidos, este que principalmente que había que ser una corrección y se emite el informe de recomendación del Departamento Técnico.

Los datos generales, el propietario registral es la Asociación de Desarrollo Integral de la Reserva Indígena de Cabécar Chirripó, cédula jurídica 3-002-056732, la ubicación de los casos, tenemos 73 casos en Chirripó Turrialba, un caso en Matina – Limón, y 13 casos en Valle del Estrella Limón.

Las viviendas, tenemos 60 viviendas con un área de 45.61 metros cuadrados y 27 viviendas con 50.59 metros cuadrados.

En total les decía son 87 soluciones habitacionales, esa es como una fotografía aérea más o menos del territorio y en color rojo la ubicación aproximada de todas estas viviendas.

La vivienda de 45.61 metros cuadrados es en madera en todos sus elementos estructurales, herramientas y componentes, primer nivel tiene sala de estar cocina, comedor, cuarto de baño y área pilas y en segundo nivel el área de los dormitorios. Es la que generalmente, se construye con esta tipología construida.

Y la de 50 metros igual, en madera en todos sus elementos estructurales, herramientas y componentes complementarios, pisos y paredes. En primer nivel tenemos sala de estar cocina, comedor, cuarto de baño y área pilas y en el segundo nivel los tres dormitorios.

La estimación de costos del transporte, ahí lo pueden ver de manera global, generalmente se traslada desde Guápiles hasta la comunidad rural.

En la comunidad rural tienen un primer punto de descarga, del cual vienen con un tipo de transporte, después de ese punto de esa comunidad, hay otro segundo punto de descarga con otro tipo de transporte y un tercer punto de descarga. Esto es porque dependiendo de dónde se vayan ubicando las casas, así es como se van generando estos diferentes puntos de descarga.

El total, hay 53 viviendas que finalmente, terminan con un acarreo manual en sitio. En promedio ₡ 1,173,937.00 (un millón ciento setenta y tres mil novecientos treinta y siete colones) el transporte.

Y este es el detalle de los costos de la tipología constructiva, finalizando con las 87 viviendas en ₡ 1,727,838,196.44 (mil setecientos veintisiete millones ochocientos treinta y ocho mil ciento noventa y seis colones con cuarenta y cuatro céntimos).

El cronograma de ejecución, son 49 semanas, 6 semanas para los permisos, 15 semanas para la pre-construcción, 24 semanas en los procesos constructivos y 4 semanas en post construcción. El costo total tenemos 61 casos a 19 millones y medio aproximadamente y 27 casos en 20 millones y medio aproximadamente.

Más el transporte, los gastos de formalización, los costos por kilometraje y honorarios profesionales, las pólizas para las viviendas y las pruebas de laboratorio por ser en madera, nos da un total de 1870 millones de colones.

La recomendación sería, con base en los antecedentes expuestos y la normativa vigente, se recomienda autorizar la emisión de 87 bonos de extrema necesidad para las familias del Territorio Indígena, Cabécar de Chirripó VII, actuando en calidad entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional la Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica – Canadá, por un monto total de ₡ 1,870,768,497.51 (mil ochocientos setenta millones setecientos sesenta y ocho mil cuatrocientos noventa y siete colones con cincuenta y un céntimos).

Eso sería, muchas gracias.

Director Presidente: Muchas gracias Mariella. Don Marcos adelante.

Director Carazo Campos: Gracias don Marlon. Nada más quería consultarle a don Dagoberto el tema de lo del IVA. ¿Cómo hemos avanzado con eso? Y si Mariela nos puede dar un monto más o menos, ¿de cuánto sería hoy el IVA menos?, si tuviéramos el 6.5 sería.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, adelante Mariella.

Sra. Salas Rodríguez: Le iba a decir que, si me permiten un momentito para hacerle el cálculo porque tengo el total, permítanme.

Sr. Hidalgo Cortés: Mientras tanto le comento don Marcos, hemos tenido un par de reuniones con Hacienda, todavía el tema no está aterrizado en la parte operativa, cómo ponerlo en funcionamiento, es un asunto de Hacienda, como conté la vez anterior, una sesión hace unos 10, 15 días creo, y si nos adelantaron que definitivamente el IVA nos va a funcionar únicamente a las personas, es decir, no van a exonerar el IVA en el caso de las empresas, pero bueno, ese es un tema que todavía no han puesto en blanco y negro, no lo han puesto por escrito, estamos a la espera de eso y vamos a seguir lo gestionando.

Director Carazo Campos: Vamos a tener que revisar ese Proyecto de Ley, creo que fue Liberación que lo propuso, ¿Verdad doña Lina?, que le habíamos mandado eso, para ver

qué fue la reacción que se hizo, para ver cómo tenemos que eso sea como nosotros pensábamos.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí señor, de hecho, lo revisé, incluso lo discutía con doña Ericka en la semana anterior o tras anterior y la redacción efectivamente dice a las personas, entonces todo lo que sea de la empresa, no va a contar con exoneración del 50%.

Ah, bueno, ahí está Mariela calculándolo.

Directora Barrantes Castegnaro: Sí, don Marlon, yo justo conversé con doña Ericka la semana pasada sobre este tema, y la redacción varió de un momento a otro para poder conseguir todos los votos, y creo que quedó prácticamente una reacción inservible, la verdad.

Director Carazo Campos: Qué lástima.

Directora Barrantes Castegnaro: Sí, tal vez en otro momento se puede impulsar una reforma, pero yo en lo personal ya no tengo mayor esperanza de que esto pueda sucedernos, pueda beneficiarnos.

Sr. Hidalgo Cortés: Realmente se trabajó en eso, doña Lina y la Junta, todos, realmente se trabajó mucho en eso, sin embargo, la posición de Hacienda era muy clara desde el inicio y como bien señala doña Lina, si no hubiese quedado así, posiblemente otras cosas que estaban en el proyecto si hubiesen quedado sin atender para poder conseguir los votos necesarios. La idea siempre de Hacienda fue cada persona, individualmente debe venir y revisar los trámites, incluso a nivel de EXONET para que tenga el acceso y cuando se habló de la construcción de Proyectos por intermedio de las empresas, como funciona el Sistema, pues prácticamente la posición fue absolutamente cerrada y de ahí el cambio.

Sra. Masís Calderón: Perdón la interrupción, yo conversaba con don Dagoberto y las gestiones que hemos hecho hasta hace 15 días, incluso, esa ha sido la posición, hemos hecho ya varias reuniones y es una interpretación muy clara de Hacienda, ellos dicen que la ley es clara, y sí efectivamente hace referencia al beneficiario final, no al desarrollador o al constructor, que es al servicio de construcción y a la compra a la vivienda, entonces que se le estaría haciendo la exoneración eventualmente, ese 50% sería al beneficiario final cuando compre la vivienda o cuando tenga el servicio de construcción, pero bueno, como dice don Dagoberto, están ellos haciendo la redacción de la consulta de manera específica, para darnoslo en blanco y negro y dándonos eventualmente la capacitación de cómo se aplicaría, o cómo se utilizaría el sistema de EXONET, por parte del beneficiario final, entonces pues así estaría redactado y no habría como mayores opciones para consultar en otra vía, porque así quedó redactada la norma, don Marcos.

- 1 **Director Carazo Campos:** Gracias, eso era.
- 2 **Sra. Salas Rodríguez:** Para responder el monto, el total son los ₡ 198,777,845 (ciento
- 3 noventa y ocho millones setecientos setenta y siete mil ochocientos cuarenta y cinco
- 4 colones) dividido entre dos, este sería el monto, alrededor de 100 millones de colones.
- 5 **Director Carazo Campos:** Está bien, gracias.
- 6 **Director Presidente:** Listo, perfecto, gracias. No sé si hay otro comentario u observación,
- 7 si no someto a votación.
- 8 **Director Alvarado Herrera:** Yo voy a acoger la recomendación de la Administración y lo
- 9 hago en firme.
- 10 **Director Carazo Campos:** Aprobado en firme.
- 11 **Directora Barrantes Castegnaro:** Aprobado en firme.
- 12 **Director Presidente:** Aprobado en firme.
- 13 **Director Rojas Jiménez:** Aprobada
- 14 **Directora Ulibarri Pernús:** Aprobado en firme.
- 15 **Director Presidente:** Gracias, continuamos con el punto 6, solicitud de aprobación de 32
- 16 bonos extraordinarios individuales.
- 17 **Sra. Salas Rodríguez:** Buenos días a todos, con permiso yo me retiro.
- 18 **Director Presidente:** Gracias Mariella.
- 19 [De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el
- 20 **Acuerdo N° 8** que se anexa a esta acta y se retira de la sesión la señora Salas Rodríguez]
- 21 *****
- 22
- 23 **6° Solicitud de aprobación de 32 bonos extraordinarios individuales**
- 24
- 25 **Sr. Olmos Cruz:** Me confirma cuando ya lo pueden ver.
- 26 **Director Presidente:** Sí, adelante.
- 27 **Sr. Olmos Cruz:** Gracias, don Marlon.
- 28 Buenos días, para el día tenemos 32 bonos, los cuales los dividimos de la siguiente manera.
- 29 Para Grupo Mutual Alajuela La Vivienda tenemos 19 casos, hago el desglose de las
- 30 ubicaciones de 19.
- 31 Primero que todo, tenemos 3 casos en el cantón de Pococí en la provincia de Limón, en el
- 32 distrito de Cariari.
- 33 Luego tenemos en la provincia de Alajuela, en el cantón de Upala, en el distrito San José y
- 34 en el distrito Upala, un caso para cada distrito.

1 Luego tenemos 2 casos en el cantón de la Alajuela, en el cantón de Guatuso, en el distrito
2 San Rafael y 1 en Katira.

3 Luego tenemos un caso ubicado en la provincia de Puntarenas, en el cantón de Golfito, en
4 el distrito de Pavón. Un caso en San José, en Pérez Zeledón, en el distrito de Río Nuevo.
5 Un caso en Cartago, en el cantón de Turrialba, en el distrito de La Suiza.

6 Tenemos un caso en Guanacaste, en Bagaces, en el distrito de Bagaces. Tenemos 1 caso
7 ubicado en Alajuela, en Grecia, en el distrito de Bolívar.

8 Tenemos un caso de Artículo 50, ubicado en Alajuela, en Grecia, en el distrito Puente
9 Piedra.

10 Tenemos un caso ubicado en Puntarenas, en Coto Brus, en el distrito San Vito. Un caso en
11 Puntarenas, en Buenos Aires, en el distrito de Buenos Aires. Un caso ubicado en
12 Guanacaste, en Nandayure, en el distrito de San Pablo.

13 Tres casos ubicados en Puntarenas, en Montes de Oro, en el distrito de Miramar.

14 Todos eso suma un monto total de ₡ 363,246,972.20 (trescientos sesenta y tres millones
15 doscientos cuarenta y seis mil novecientos setenta y dos colones con veinte céntimos) de
16 los cuales se distribuyen de la siguiente manera, son 16 casos de compra de lote y
17 construcción, 2 casos de construcción en lote propio y un segundo bono de persona con
18 discapacidad, que es el artículo 50 mencionado arriba. Esos casos son 16 de extrema
19 necesidad, 2 de adulto mayor y 1 de bono RAMT.

20 Luego tenemos en el INVU, 2 casos, 1 ubicado en San José, en Hatillo, en el cantón central
21 de San José. Tenemos 1 caso ubicado en San José igualmente, en Alajuelita, en San
22 Felipe. Ambos casos suman ₡ 50,645,495.71 (cincuenta millones seiscientos cuarenta y
23 cinco cuatrocientos noventa y cinco con setenta y un céntimos), de los cuales son 2 casos
24 de compra de vivienda existente y ambos son de extrema necesidad.

25 Luego tenemos ASEPANDUIT con tres casos, son 2 casos ubicados en Bolsón de Santa
26 Cruz de Guanacaste y 1 caso ubicado en Espíritu Santo de Esparza de Puntarenas. Todos
27 esos son un total de ₡ 47,728,127.36 (cuarenta y siete millones setecientos veintiocho mil
28 ciento veintisiete colones con treinta y seis céntimos), de los cuales son 2 de compra de
29 construcción, 1 caso de construcción en lote propio y los cuales son 2 de extrema necesidad
30 y uno de adulto mayor.

31 Tenemos a COOPEUNA con un caso ubicado en Orquetas de Sarapiquí en Heredia por un
32 monto de ₡ 18,942,006.41 (dieciocho millones novecientos cuarenta y dos mil seis colones
33 con cuarenta y un céntimo), es un caso de compra de lote y construcción y es de adulto
34 mayor.

Tenemos COOPENAE, tenemos 3 casos, los cuales son 1 ubicado en La Palmera de San Carlos, 1 en Pavones de Turrialba, Cartago y 1 en San Isidro de Pérez Zeledón en San José. Todos esto sumado son ₡ 61,301,491.17 (sesenta y un millones trescientos un mil, cuatrocientos noventa y un colones con diecisiete céntimos), son dos casos de compra de lote y construcción, un caso en lo de propio, y son un caso de extrema necesidad, un caso de emergencia y un caso de adulto mayor.

Luego tenemos COOPEALIANZA con 4 casos, 1 ubicado en San José, Pérez Zeledón, el otro ubicado en Sabalito de Coto Brus en Puntarenas y el otro ubicado en Puerto Cortés en Puntarenas. Los 4 casos suman ₡ 66,935,091.00 (sesenta y seis millones novecientos treinta y cinco mil noventa y un colones), son 3 de lote y construcción, un caso de construcción en lote propio, son 3 casos de extrema necesidad y un caso de adulto mayor. Esos serían los casos individuales para el día de hoy.

Director Presidente: Gracias, ¿Algún comentario u observación?, si no someto votación.

Director Alvarado Herrera: Aprobados en firme.

Director Carazo Campos: Aprobados en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobados en firme.

Director Presidente: Aprobados en firme.

Directora Ulibarri Pernús: Aprobados en firme.

Director Presidente: Gracias, continuamos con el punto 7, solicitó la anulación de 3 bonos extraordinarios en el Proyecto Santa Fe.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el

Acuerdo N° 9 que se anexa a esta acta]

7° Solicitud de anulación de 3 bonos extraordinarios en el proyecto Santa Fe

Sr. Olmos Cruz: Gracias, don Marlon, procedo.

En efecto, tenemos 3 casos, vamos a ver el detalle cada uno, que estamos tratando de anulación en el Proyecto Santa Fe. Tenemos un caso, el de don Olivas Centeno Sugey, es la célula 8-01300785, el señor se encuentra tramitando un bono crédito con Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, por lo que solicita la anulación del bono para así poder continuar con su trámite respectivo.

Tenemos el caso de don Ángel Segura Angulo, célula 6-043-80666, él solicita la anulación del bono para poder, en este caso, iniciar un trámite en otra entidad.

Y tenemos a Deyanira Morales Blanco, célula 6-0391-0235, solicita la anulación del bono para igualmente iniciar el trámite con otra entidad.

Esos serían los 3 casos de anulación, don Marlon.

Director Presidente: Listo, se meto a votación.

Director Alvarado Herrera: Aprobado en firme.

Director Carazo Campos: Aprobado en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobado en firme.

Director Presidente: Aprobado en firme.

Directora Ulibarri Pernús: Aprobado en firme.

Director Presidente: Listo, muchas gracias.

Sr. Olmos Cruz: Gracias, buen día a todos.

Sr. Muñoz Caravaca: Don Marlon, voy a pedirme una dispensa de por una media hora, voy a atender una reunión que la teníamos programada para esta hora, pero cuando le mandamos el ajuste al señor que íbamos a atender, él viene desde Nicoya, él no lo vio con tiempo. O sea, nosotros lo mandamos el viernes, no lo vio con tiempo, aquí está el señor, entonces voy a retirarme un momento para atenderlo.

Director Presidente: Sí, señor, adelante.

Pasamos con el punto 8, propuesta de Sistema de gestión de consultas, reclamos y denuncias.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 10** que se anexa a esta acta y se retira de la sesión el señor Olmos Cruz]

8° Propuesta de “Sistema de gestión de consultas, reclamos y denuncias”

[Se incorpora a la sesión la señora Margoth Campos Barrantes, Directora Administrativa]

Sr. Hidalgo Cortés: Perfecto, gracias don Marlon, don David incorporamos a Margoth Campos, por favor.

Sr. López Pacheco: Con mucho gusto.

Sra. Campos Barrantes: Hola, buenos días.

Sr. Hidalgo Cortés: Buenos días doña Margoth, adelante con su presentación.

Sra. Campos Barrantes: Gracias, voy a compartir.

Bueno, como está agendado, esta es una propuesta para atender lo que nosotros estamos denominando el Sistema de Gestión de Consultas, Reclamos y Denuncias, para empezar

1 a hacer una pequeña presentación de los antecedentes sobre este tema, nosotros tenemos
2 en este momento la política institucional para la atención de quejas y reclamos, que
3 básicamente esa política lo que hace es señalar que toda queja, reclamo o denuncia que
4 se presente en el Banco se tiene que ajustar a lo que está establecido en el procedimiento
5 que tiene ese mismo objetivo busca esta política o ha pretendido buscar que se haga una
6 centralización de la Unidad Administrativa en la cual se reciben o se presentan las
7 denuncias.

8 Por su parte tenemos también el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y
9 denuncias, que este procedimiento pues básicamente lo que hace es señalar los pasos que
10 se llevan a cabo y las áreas responsables de su tramitación y del procedimiento que se va
11 a seguir.

12 Este procedimiento en este momento se encuentra recargado a la Dirección Administrativa
13 es una labor totalmente, digamos que ajena o adicional a la que realiza la Dirección
14 Administrativa y tenemos contemplada la posibilidad del apoyo en este tema de uno de los
15 recursos del área de Recursos Humanos que en este momento no puede atender esa
16 función porque está destacado en el Proyecto OPTIMUS.

17 Se tiene también o se cuenta con el puesto de la oficina de Admisibilidad del Departamento
18 de Análisis y Control, que esta es una unidad que logra capturar la solicitud de trámites o
19 de consultas que realizan las personas que tramitaron su bono familiar con Instituciones o
20 con entidades que ya no están en operación, entonces esto se canaliza a través de esta
21 Unidad.

22 El procedimiento que tenemos definido en este momento, que como les mencionaba está
23 a cargo de la Dirección Administrativa, básicamente lo que lo que hace la Dirección es
24 trasladar, la gran mayoría, me atrevería a decir que un 99.9% de las gestiones que se
25 reciben, de las denuncias, de las quejas que se reciben tienen que ver con el bono familiar
26 de la vivienda, ya sea por temas de tramitología, por temas de tiempo transcurrido, por
27 problemas constructivos o bien, que es la gran mayoría por casas que fueron dadas con el
28 bono de la vivienda y que se encuentran alquiladas.

29 Según los últimos registros que tenemos de las denuncias que se han presentado, la poca
30 capacidad instalada que tenemos para el adecuado seguimiento de estas gestiones hace
31 que se atienda aproximadamente el 26% de las gestiones que se reciben.

32 Otro detalle importante que hay que mencionar es que aun cuando la política institucional
33 y el procedimiento ha pretendido que se centralicen en una única instancia la recepción de
34 las denuncias, eso no pasa en la realidad pues reciben denuncias ustedes a nivel de Junta

1 Directiva, recibe denuncias la Auditoria Interna, recibe denuncias la Gerencia General y así
2 otras áreas del Banco, entonces no se ha logrado este objetivo y adicionalmente no
3 podemos, como no tenemos un sistema informático que tramite las denuncias, no hemos
4 podido garantizar que las denuncias que se presentan sean anónimas, ¿Qué hacemos
5 cuando alguien dice quiero que mi denuncia sea anónima?, tratamos de quitar el correo, el
6 nombre, en todo en todo correo que se tramite para la atención de estas denuncias, pero
7 eso en cualquier momento falla, en cualquier momento alguien se le va, en cualquier
8 momento quedó por ahí una forma de identificar a esta persona y por lo tanto, no estaríamos
9 garantizando así el anonimato en la tramitación de estas denuncias y esto es un tema que
10 nos ha sido señalado por órganos de fiscalización, tanto internos, como externos, la
11 necesidad de que el Banco provea a los interesados un canal que permita la presentación
12 de denuncias anónimas.

13 Las debilidades que tiene la forma en la que hemos venido tramitando las denuncias, yo
14 creo que ya las he ido mencionando con lo que mencionaba antes, que no se ha
15 centralizado, que está dispersa la presentación de denuncias y, por lo tanto, no tenemos
16 una estadística razonable de los trámites que se han presentado y de los que se atienden en
17 el Banco, el que esté recargado a la Dirección Administrativa pues ha implicado atrasos en
18 el tema de seguimiento a las denuncias que se presentan, porque como mencionaba no
19 tenemos personal enfocado específicamente en este tema, sino que se junta una de las
20 tantas tareas que tiene tanto la Dirección, como el Área de Recursos Humanos y eso impide
21 que se le pueda dar la exclusividad que este tema requiere.

22 Tenemos una dificultad en la recuperación de los documentos, de los datos que permita
23 una rendición de cuentas puntual en la toma de decisiones, porque como les mencionaba
24 esto lo recibimos por correo, lo recibimos por llamada telefónica, a veces vienen
25 personalmente y es difícil, a veces uno recibe una denuncia y por la urgencia que tiene la
26 persona, inmediatamente llama por teléfono se atiende la situación que se está
27 presentando, pero no quedó ningún registro, esto se debe como les mencionaba a la no
28 automatización de este proceso, no obtenemos tampoco la posibilidad de tener una fácil
29 identificación o clasificación de las gestiones que se presentan, demora en la atención de
30 las mismas, el no tener una persona que se dedique específicamente a esto y por lo tanto
31 es un tema que se dispersa dentro de las labores del día a día y la que mencionaba antes
32 que no podemos garantizar que las denuncias sean tramitadas específicamente y desde
33 inicio hasta el final de manera anónima.

1 ¿Qué hemos propuesto?, el objetivo que se busca, el objetivo general de la propuesta que
2 se trasladó es fortalecer el trámite de atención de consultas, reclamos y denuncias de
3 manera que se pueda brindar información y orientar tanto a usuarios internos como externos
4 de una manera bastante seria y oportuna.

5 En el documento que se les trasladó se señalan una serie de objetivos específicos que
6 considero pues no es necesario que mencionemos acá.

7 ¿Qué es lo que queremos?, queremos que se ajuste la forma en la que se está atendiendo
8 tanto los reclamos, como las denuncias que se presentan. La propuesta va en dos líneas,
9 por un lado, dotar el proceso de la estructura y la independencia y de competencias
10 suficientes para que se pueda dar una atención más eficiente y por otro lado contar con una
11 herramienta informática, un sistema de información que permita gestionar todas las
12 denuncias y consultas que se presentan en por medio de un sistema que permita su
13 trazabilidad y por lo tanto el seguimiento y control de todos los trámites que se presentan.

14 Entonces como les mencionaba en dos días a nivel de la estructura del proceso como tal
15 estamos proponiendo la creación de un puesto de una persona que se venga a dedicar
16 específicamente al tema de atención de reclamos y denuncias y mencionamos en la
17 propuesta sin perjuicio de que más adelante sea necesario buscar algún otro recurso
18 humano para este puesto de momento, de momento estamos planteando un oficial 4, que
19 tenga un perfil profesional que venga de la licenciatura de esta Administración de negocios,
20 Relaciones públicas, Mercadeo o incluso Ingeniería industrial, acá omití señalarlo en esta
21 nota pero en esta diapositiva, pero más adelante si lo señalé, se busca que sea una persona
22 que tenga experiencia en servicio al cliente interno y externo, orientado a la atención al
23 usuario, atención de consultas, trámites y demás.

24 Es deseable que tenga experiencia en trámites y los procedimientos que son realizados por
25 el Banco, este es un deseable, pero en realidad lo más importante es que tenga experiencia
26 en atención a este usuarios internos y externos.

27 Vamos a hablar del equipo primero, obviamente que se le dote de equipo suficiente para
28 que pueda atender este proceso hasta hablamos de una oficina cerrada, del equipo de
29 oficina, teléfono, computadora, acceso, esto quizás lo más importante acceso a los
30 principales sistemas del Banco, autorización para manejar vehículos y la herramienta para
31 la gestión de las denuncias. Este el acceso a los principales sistemas del Banco es
32 importante, porque si garantizamos ese acceso es una persona que puede entrar a ver qué
33 entidad fue la que tramitó el bono, cuando se le dio el bono, si las limitaciones están vigentes
34 o no están vigentes, de manera que tenga la capacidad de resolver sin necesidad de

1 trasladar a otras unidades la consulta que es lo que nos está pasando a nosotros en este
2 momento.

3 En cuanto a la estructura organizativa lo que estamos proponiendo, es la creación de una
4 Unidad de Control y Calidad de Servicios, aquí quiero hacer una aclaración, cualquiera de
5 ustedes me podría decir, pero bueno Margoth, ¿Porque no hablamos de una Contraloría de
6 Servicios?, ¿No es esa la función de una Contraloría de Servicios?, bueno la razón por la
7 que no planteamos la creación de una Contraloría, es porque de acuerdo con la ley de
8 Contraloría de Servicios, el Banco no está obligado a tener Contraloría de Servicios al
9 tratarse de una institución de segundo piso, tenemos la posibilidad de crearla, sin embargo,
10 en el caso de que nosotros creemos una unidad y que se llame así Contraloría de Servicios,
11 pasamos a estar totalmente obligados a cumplir con todo lo que establece la ley de
12 Contraloría de Servicios, habría que dotar del personal que la ley señala que tiene que
13 tener, de las prerrogativas que tiene y un montón de requerimientos adicionales, que tal vez
14 para el Banco no son tan necesarios en este momento.

15 La posición del Ministerio de Planificación ha sido esa, ustedes no están obligados a tener
16 una Contraloría, pero sí crean una instancia con ese nombre la tienen que registrar como
17 Contraloría y se tienen que someter a todas las disposiciones que establece la ley, es por
18 esa razón que nosotros hemos planteado la creación de una unidad que se llame así Unidad
19 de Control y Calidad de Servicios.

20 La recomendación de la Administración superior es que esa unidad se mantenga en la
21 Dirección Administrativa hasta que se defina una instancia mejor. Nosotros aquí, en el oficio
22 de remisión que ustedes probablemente leyeron habíamos señalado que ya desde el año
23 2017 me parece, no recuerdo con precisión, la Unidad de Planificación ha señalado que
24 ese es un procedimiento que no debería estar en la Dirección Administrativa, pues se refiere
25 a procesos sustantivos que son desarrollados en otras áreas y en los que la Dirección no
26 tiene ni mayor injerencia, ni mayor control, ni poder de decisión, sin embargo, cuando
27 planteamos el tema la posición es mantenerlo acá hasta que se encuentre posibilidad de
28 ubicarlo en una instancia mejor.

29 Con relación a la herramienta o al sistema de información para darle seguimiento a las
30 denuncias y a los trámites que se presenten, cuando nosotros remitimos el documento
31 habíamos planteado y se habían valorado diferentes opciones, lo habíamos visto
32 directamente con la Gerencia, la posibilidad de comprar una herramienta que ya estuviera
33 en el mercado, adaptarla a nuestros requerimientos, la posibilidad de hacer un desarrollo

interno utilizando las herramientas tecnológicas con las que ya cuenta el Banco, que era el camino por el que nos íbamos a ir.

Sin embargo, afortunadamente el tema del desarrollo de un módulo para la atención de quejas y denuncias fue incorporado como uno de los requerimientos al Proyecto OPTIMUS, que incluyó el Departamento de Análisis y Control, y por lo tanto en este momento esa herramienta ya está siendo desarrollada por el consorcio que está trabajando con el Proyecto OPTIMUS y se encuentra en una etapa muy avanzada de desarrollo así que vamos avanzando también por ese lado.

A los desarrolladores se le señaló la necesidad, no importancia, sino necesidad de que la herramienta que finalmente entregan al Banco garantice la posibilidad de tramitar denuncias anónimas, con lo que estaríamos atendiendo lo que han señalado los órganos de fiscalización internos y externos.

Entonces el sistema o la herramienta para el manejo de esto, ya está en proceso de desarrollo.

Concretamente la propuesta que se hace o el planteamiento, es solicitar la creación de una unidad en el Banco, que se llame así una Unidad de Control y Calidad de Servicios, que esté adscrita la Dirección Administrativa, al menos de manera temporal, crear una plaza de oficial 4 con el perfil que les mencionaba anteriormente, que en los documentos que se le remitieron está detallado el perfil con las funciones, competencias y demás necesidades, y también dotar a esta Unidad del equipo necesario para que pueda iniciar sus operaciones con independencia. Esa sería la propuesta, muchas gracias.

Director Presidente: Muchas gracias doña Margoth. ¿Doña Eloísa?

Directora Ulibarri Pernús: Sí, gracias doña Margoth, me gustaría saber, ¿Dónde debería estar ubicada esta persona?, ¿Cuál sería su recomendación?, o, ¿Dónde usted considera que es el mejor lugar?, dado que se reciben consultas de diferentes tipos, pero entiendo yo, que esta área usted considera que debe ser de estar ubicado en otro lado, me gustaría saber, ¿Cuál sería para ustedes?

Sra. Campos Barrantes: Bueno, nosotros cuando hicimos el planteamiento habíamos señalado un par de..., o cuando discutimos el tema con la Administración Superior, habíamos valorado un par de alternativas, en la historia nos dice que, como les mencionaba antes, la gran mayoría de las denuncias que se reciben aquí, están relacionadas con el FOSUVI, ya sea con el tema de bonos individuales o con Proyectos, eventualmente se recibe alguna queja de que alguien me atendió mal, de que me cortó el teléfono, de que no me respondió, de que me habló feo, pero en realidad yo les podría asegurar que esas son,

o sea, no se reciben tres denuncias en un año en esa línea, la mayoría tienen que ver con el FOSUVI, de ahí que nosotros nos hayamos convertido básicamente, en tramitar, nosotros recibimos y trasladamos a FOSUVI para que se conozcan ahí, sin embargo, como todavía estamos en el proceso de ajuste de la estructura, tal vez no es el momento para pasarla ahí, una posibilidad que habíamos valorado era que fueran la Unidad de Comunicaciones del Banco, que es un área que tiene pues muchísima experiencia en lo que servicio al cliente, en lo que es la parte de comunicación y que también tiene mucha relación con la parte del bono por el proceso que ellos hacen a nivel del desarrollo de los diferentes Proyectos del Banco y por el perfil que los comunicadores que tenemos aquí en el Banco tienen, creíamos que podía ubicarse este puesto ahí, incluso lo habíamos valorado así con el encargado del área, esa podría ser otra posibilidad.

Directora Ulibarri Pernús: ¿Hay alguna persona dentro del Banco que le interese esa posición y que cumpla con esos requisitos que usted indica?

Sra. Campos Barrantes: Okey, ¿Si hay que le interese?, no lo sé doña Eloísa porque como es una posición que no tenemos, no lo hemos planteado.

Cuando hablamos de gente en Administración, gente de Relaciones Públicas, de Relaciones Públicas no tenemos, Mercadeo probablemente es la gente que está en Comunicaciones, Ingeniería Industrial no tenemos, pero podría ser también, eventualmente gente que tenga Administración de Negocios, podría interesarle esta posición, pero lo sabríamos hasta que la tengamos y la saquemos a concurso.

Directora Ulibarri Pernús: O sea, no se ha hablado esto, ni se ha hablado ahí en corrillos como dicen, que muchas veces se habla primero y todo mundo ya sabe. Alguno diría me interesaría ese puesto.

Sra. Campos Barrantes: No señora, no es el caso.

Directora Ulibarri Pernús: Y otro, en su documento habla algo, si no me equivoco algo que cuando se haga el proceso de modernización, se verá dónde podría ser el mejor lugar que esté esta Unidad. Entonces yo me refiero a don Dagoberto, este proceso de modernización, ¿para cuándo tenés programado presentarlo a la Junta?, para que empiece a funcionar, porque yo creo que vamos a llegar al final de Junta y sospecho que no vamos a verlo, por lo menos verlo iniciado.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí señora, como les comenté la semana tras anterior doña Eloísa, yo les envíe ya documento, ya lo tienen ustedes, sería bueno que le echen una leída, creo que lo vamos a ver de hoy en ocho, si Dios lo permite, pero ya ustedes tienen el documento en sus manos efectivamente, para que lo pueden revisar.

Directora Ulibarri Pernús: Okey, don Marlon, yo te pediría por favor que lo programemos de hoy en ocho sin falta, para poder verlo, porque sí es muy importante. Muchas gracias.

Director Presidente: ¿Ya leyeron el documento?, porque la idea es que vayamos con el documento estudiado. Don Marcos, adelante.

Director Carazo Campos: Yo solo tengo una consulta, es porque veo que donde dice lo del perfil, no veo que diga experiencia en el sistema, no sé si eso ya lo pondrán cuando hagan el cartel y demás, pero yo creo que sería importante que tenga experiencia en el sistema para que no tenga que venir a aprender, porque si no la curva aprendizaje se va a llevar mucho de tiempo.

Sra. Campos Barrantes: Sí lo incluimos don Marcos, efectivamente sí. Vamos a devolverme un segundo en las diapositivas, por acá, es deseable la experiencia en trámites y procedimientos que son realizados por el Banco Hipotecario La Vivienda.

Director Carazo Campos: Yo creo que ese deseable, me parece que no debería ser deseable, debería ser esencial que tenga experiencia, me parece a mí, porque si es una persona que vamos a tener en atención al cliente debe saber de todo, conocer el Banco y conocer el sistema, conocer cómo trabajamos, porque de si no como le digo, traer una persona que va a venir a aprender, no lo veo tan razonable.

Sra. Campos Barrantes: No veo ningún inconveniente don Marcos, es algo que podemos señalar como un requisito del puesto.

Director Carazo Campos: Muchas gracias.

Director Presidente: Doña Margoth, yo veo la figura como una Contraloría de Servicios, ¿No?, o ¿Más amplio que eso?

Sra. Campos Barrantes: Como les mencionaba antes don Marlon, perfectamente lo podríamos ver así, la razón por la que no le damos el nombre de Contraloría de Servicios es por lo que les mencionaba, porque la ley exige a las Contralorías de Servicio cumplir con una serie de condiciones adicionales, que nosotros creemos, no es estrictamente necesario que el Banco tenga. Pero el objetivo viene a ser muy similar a lo que hacen las Contralorías de Servicio.

Director Presidente: Perfecto, muchas gracias. Don Dagoberto adelante.

Sr. Hidalgo Cortés: Gracias doña Margoth por la presentación.

Vean este tema lo hemos analizado muchísimo, hemos tenido sesiones y hemos hecho valoraciones para saber si estrictamente teníamos que recurrir a la creación de esta de esta posición y finalmente, la respuesta es que sí es necesario, pensamos en asumir esto con personal actual, valoramos hacer movimientos internos, pero realmente estamos en una

posición donde ya no podemos seguir recargando ciertos temas y principalmente, aquellos que afectan al usuario, que afectan al cliente final, entonces dicho de eso, hay 4 temas esenciales que nos llevan a creer que está la mejor decisión, la primera tiene que ver con el volumen, realmente la cantidad de consultas, de solicitudes, de quejas o de reclamos, que recibe la Institución son bastantes y eso es natural por el negocio en el que estamos, por la línea de atención principalmente, de los temas de FOSUVI y donde es un tema de volumen y se ha vuelto de cierta manera hasta inmanejable.

El segundo tema tiene que ver con la capacidad instalada, la capacidad que tiene la Institución para asumir esto, está demostrado como los señaló ahora doña Margoth que no estamos saliendo con el tema y es importante prestarle atención.

Lo tercero, también vamos hacia un trabajo directo, frontal con el tema de atención al cliente, es un tema al que históricamente no se había entrado y ya hicimos bastantes esfuerzos en el año anterior en materia de servicio al cliente, reforzamos incluso las herramientas para evaluar el nivel de servicio y nos hemos dado cuenta de que, aunque ha habido una mejora, es importante tener alguien que se encargue de este de este proceso. Y finalmente, sabemos que el tipo de consulta y el tipo de reclamo que estamos recibiendo, si no son atendidos oportunamente, como hoy está pasando, podría exponernos a riesgos mayores, por supuesto lo estamos haciendo como una medida responsable, no se trata de crear todo un departamento, tenemos que empezar con algo, tenemos que definir una estrategia y creemos que podemos arrancar así.

Y finalmente, ¿por qué dejarlo actualmente en la Dirección Administrativa?, la idea es hacer la menor cantidad de cambios necesarios en estructura funcional hasta que veamos lo que señalaba doña Eloísa, de la modernización y así se señaló en el documento, entonces no vamos a reenfocar esta actividad en una unidad como la de Comunicaciones, cuando le tengo metas muy bien definidas, muy claramente definidas en temas que también son de interés institucional y por lo tanto, ahí no va a ir y tampoco va a ir a la Unidad Negocio, porque los vamos a desenfocar, la Unidad de Negocio tiene que concentrarse en la producción, tiene que concentrarse en la colocación del presupuesto y hacerlo bien, entonces vamos a dejarlo donde hoy está y con la modernización pues iríamos al lugar que un estudio técnico nos señale que corresponde, así que en bajo este escenario esperamos atender uno de los problemas más importantes que tiene la Institución y es la atención oportuna de todas esas solicitudes.

Por supuesto como señaló bien don Marcos, me parece que no hay ningún inconveniente en que dejemos como requisito exigible el conocimiento del negocio, el conocimiento del

sistema, así que vamos a hacer ese ese cambio para que pues la transición y la adecuación a las funciones que les demos pues sea lo más corta posible.

Director Presidente: Gracias, bueno si no otro comentario u observación, para someter a votación la recomendación. Perdón don Guillermo, adelante.

Director Alvarado Herrera: Gracias, yo por supuesto, no puedo dejar de ver lo que hoy nos señala la Dirección Administrativa y la Gerencia.

Por supuesto, los dos saben y muchas de las personas que participan de la Administración en esta Junta, siempre he impulsado que la necesidad de los cambios institucionales, que yo lo tengo clarísimo, debe realizarse bajo los estudios de la revisión de toda la estructura, yo espero que el proceso de modernización lo podamos efectivamente, desarrollar antes de que culminemos funciones en la actual Junta Directiva.

A mí lo que me preocupa don Dagoberto es, ¿a dónde esté esta figura?, porque bajo las condiciones actuales de la estructura, uno lo que aspiraría es que esta persona pueda ver con mayor propiedad desde las respuestas que da nuestra Área de Comunicación en la página, a veces mucho por temas de trámites de bono, hasta las denuncias propias de los procesos constructivos del Banco, que, sin duda alguna, para poder ver ambos aspectos, hay que tener una persona que conozca el sistema.

Pero yo la verdad estaría dispuesto a aprobar esto, pero tenemos que ver la ubicación de esa persona porque al final lo que sí debe de desarrollarse, es bajo una figura que tenga el respaldo, diría yo, de las máximas autoridades y provoque que nuestras unidades internas efectivamente, incluso den la información, cuando es requerida en el momento en que es requerida y tome las acciones de corrección, si hubiese una necesidad y ahí sí, no creo que la ubicación sea la Dirección Administrativa, este es un tema tan importante, que yo creo que eso hay que repensarlo, no sé si me explique don Dagoberto.

Sr. Hidalgo Cortés: Totalmente claro. Nada más don Guillermo, aclaro lo siguiente, para toma de decisiones ya existe una estructura, aquí no estamos hablando de grandísimas decisiones de temas súper estratégicos y complejos, estamos hablando de atención de simples consultas, muy operativas, de proceso.

Yo creo que lo importante no es la ubicación, lo importante es la persona que tengamos ahí y vean, la Dirección Administrativa en una de las unidades de la Institución con mayor responsabilidad y con mayor jerarquía así que, yo esperarí que desde ahí se pueda apropiar doña Margoth con su equipo de este tema, en lo que corresponde que hoy no ha sido factible, por la estructura propia que tenemos, así que yo creo que hay que arrancar ahí, yo no quisiera desgastar al Área de Negocio en un tema tan operativo, cuando hay

1 otros asuntos que resolver, yo prefiero que estén concentrados en que los Proyectos salgan
2 rápido, que las operaciones de artículos 59 salgan rápido y no estén en este proceso tan
3 operativo, lo que no significa que después no podamos cambiarlo, pero ustedes me
4 conocen a mí y sabe que primero vemos los resultados, primero vemos la estrategia y
5 después vemos la forma, así que yo confío en que se apropien del tema y que con un
6 recurso lo concentremos y por supuesto, tiene que contar con el apoyo, tiene que contar
7 con todo el empoderamiento y eso va a ser una tarea que me va a tocar a mí junto a doña
8 Margoth para que esto funcione, cuando hayamos hecho una evaluación, cuando
9 revisemos el resultado unos cuantos meses pues entonces será factible decidir si no va ahí.
10 Para mí, mientras no estén resueltos otros temas yo creo que no es conveniente seguir
11 recargando el asunto en unidades, que tienen temas mucho más estratégicos, mucho más
12 relevantes que atender, este es un tema importante, es estratégico, pero no se ha salido de
13 control por ahora, más que con el tema de los tiempos de respuesta porque no estamos
14 dando abasto, así que yo espero que se resuelva eso y después don Guillermo hacemos
15 esa evaluación y definimos dentro de la estructura de que nos va a la modernización, sí
16 tenemos que moverlo a otra a unidad, pero ya lo veremos, yo tengo una idea de dónde va
17 a ir pero por ahora creo que lo conveniente es hacer la menor cantidad de cambios en la
18 estructura.

19 **Director Alvarado Herrera:** Lo primero que quiero decir que, por supuesto, yo tampoco
20 estoy de acuerdo de que vaya a una Unidad de Negocios porque no es esa su funcionalidad,
21 y menos todavía el Área de Comunicación, a mí lo que me tiene preocupado es que a veces
22 las unidades internas a veces no van ni siquiera la información, no contestan, así que hay
23 que ver efectivamente que las personas sientan que es esa figura, como le explicaba a
24 doña Margoth, a la que tienen que darle no solo la información, sino atender y con respecto
25 a los temas correctivos, yo no creo que sea para que el Comité de Negocio tenga que tomar
26 decisiones, no para las acciones incluso que pueden conllevar en su relacionamiento con
27 la Auditoría Interna o incluso con las jefaturas administrativas de la Institución, para que
28 tomen acciones, esa es la preocupación don Dagoberto.

29 **Sr. Hidalgo Cortés:** Sí, comprendo bien, tomó nota, me parece que es válida la
30 preocupación don Guillermo y créame que una de las primeras cosas que vamos a requerir
31 o a solicitar cuando esto se consolide, es que en este caso la Dirección Administrativa nos
32 dará la retroalimentación correspondiente y veremos el resultado del trabajo, pero cuando
33 hablamos yo creo que no es conveniente por ahora en cuestionarlo, si ni siquiera hemos
34 arrancado, cuestionarlo todavía me parece que no sería factible hasta que no veamos el

1 resultado, voy a estar bien pendiente del tema y me parece muy valiosa su observación don
2 Guillermo.

3 **Director Presidente:** Es que yo sé que no es la Contraloría de Servicios, pero
4 generalmente están abajo de la..., en este caso MIDEPLAN abajo del Ministro, tendríamos
5 que colocarla ya sea abajo de la Junta Directiva o abajo de la Gerencia en una línea de
6 asesoría, porque abajo en la parte operativa no podría ir.

7 **Director Alvarado Herrera:** Precisamente don Marlon, el espíritu de la ley que llevó a las
8 Contralorías de Servicios, lo ubicaron ahí, por la problemática que se desarrolla dentro de
9 la Administración Pública para que pueda haber una atención, una debida y una clara
10 cultura hacia nuestro beneficiario final y me recuerdo muy bien que cuando se tramitaba la
11 ley y quedó claro en la discusión en la Asamblea Legislativa precisamente, esa era la mayor
12 necesidad que se planteaba y de ahí su ubicación. Gracias don Marlon.

13 **Director Presidente:** Sí, ¿doña Eloísa?

14 **Directora Ulibarri Pernús:** Sí, pienso exactamente igual que Guillermo, vean esta es una
15 persona que parece mentira, pero tiene que estar empoderada, si no está empoderada,
16 vean, por ejemplo, el SIGESE, ustedes creen que, si en el SIGESE no estuviera el Gerente
17 tan cerca, eso se hubiera movido, nunca, no le hubieran hecho caso a doña Marielos para
18 nada, porque, aunque es un tema muy operativo y de seguimiento, la gente responde
19 porque saben que el Gerente se va a enterar pronto de la situación, entonces
20 definitivamente yo estoy totalmente de acuerdo en que esa es una figura que tiene que
21 estar mucho más cerca de la Gerencia, obviamente, no en las partes operativas, ni siquiera
22 en la parte donde se operativizan estos asuntos, sobre todo si es de bono y todo, porque el
23 tema es cómo te responden, pero el tema es de estar empoderado es clave para esta
24 posición. Gracias.

25 **Sr. Hidalgo Cortés:** Doña Eloísa yo comprendo bien, pero vean, es una cultura que
26 tenemos que erradicar de la Institución, de verdad, o sea doña Margoth es representante
27 patronal, tiene un puesto relevante, tiene un puesto importante y tiene la jerarquía y tiene
28 las competencias y tiene la responsabilidad, yo creo que no es conveniente seguirle
29 cargando a la Alta Gerencia detalles operativos, sólo para que las cosas se muevan, ahí no
30 está el problema, el problema está en que sí las cosas no se mueven sin que el Gerente
31 intervenga, entonces hay que tomar otra decisión y todos sabemos cuál es la decisión, yo
32 apuesto más bien a que cada Unidad se empodere, lidere, se encargue, resuelva y empuje
33 hasta que las cosas ocurran, vamos a probar esto y si no pues hacemos el cambio, SIGESE
34 lo tomé directo, porque lo que había no servía, porque lo que había era un completo

desastre, bueno había que entrarle y estábamos en una situación de crisis con SUGEF, en una situación de crisis con la Auditoría Interna, con los entes externos porque al tema no se la había entrado, bueno sí, hubo que entrarle, así que yo espero más bien que con esto de verdad nos apropiemos y agarremos el toro por los cuernos, ahora hay que estar pendiente por supuesto, hay que darle seguimiento, hay que tener mucha comunicación, pero me parece que no podemos dar el mensaje de que si el Gerente no se mete, no camina, yo creo que ese es un error institucional y tenemos que irlo erradicando entre todos, poco a poco poniendo las cosas en su lugar y que cada quien se apropie y lo he dicho muchas veces, esto se trata de liderazgo, se trata de que quien tiene las cosas se apropia y lo lleva hasta el final, así que vamos a probar, vamos a ver cómo nos va, sin detrimento que hagamos un cambio, yo creo que podemos hacerlo y esa es la dinámica de las instituciones y de verdad que esto lo analizamos.

Comunicaciones tiene 2, 3 tareas fundamentales, el Área de Negocio tiene 2, 3 tareas fundamentales, Supervisión de Entidades que en algún momento lo vimos, no eso es otra función y esa es la estructura del Banco, así que tenemos que trabajar dentro de la medida lo posible, con lo que tenemos pero dejando claro de que aquí las cosas no se tienen que mover porque alguien interviene, debe moverse solas y cada funcionario, cada jefatura sabe cuál es su rol, sabe sus responsabilidades y sabe bien de la importancia de este tipo de temas, así que vamos a empujarlo y lo vemos en la marcha, ya me encargaré con doña Margoth desde que lo discutamos, de tener retroalimentación a ver si tenemos que hacer un ajuste en adelante.

Director Presidente: ¿Doña Eloísa?

Directora Ulibarri Pernús: Es don Marcos, no sé qué vamos a aprobar, pero si aprobáramos esta propuesta, habría que poner un plazo "X" don Dagoberto, en el cual se nos traiga doña Margoth un informe de cómo ha resultado esto poniéndolo en su Dirección.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí señora, me parece bien un semestre, me parece que es razonable, yo tengo la ventaja de que conozco bastante del proceso y sé que con doña Margoth, entre los dos podemos darle forma al muñeco para echarlo andar y cuando tenga que moverse, se mueve como una estrategia, se mueve como algo en marcha, se mueve como algo funcionando y doña Margoth depende de la Gerencia, tampoco es que está 80 niveles para abajo, no el Banco es una estructura sumamente pequeña, sumamente plana, donde cada quien sabe lo que tiene que hacer y este tema no va a resolver todos los problemas, esto tiene que ir acompañado de una estrategia que ya arrancó de medición de la calidad del servicio al cliente institucional, es decir, esto no va a resolver todos los problemas del

Banco, es el complemento de un conjunto de acciones, de un conjunto de medidas que buscan precisamente, que aquí nos acostumbremos a hablar de cliente, que nos acostumbremos a hablar de cliente y no de beneficiario, que sepamos que si una persona se acerca al Banco es importante atenderla y atenderla rápido y si pone una denuncia, pone una queja tiene que ser atendida rápido, así que es parte de una de una estrategia de abordaje que está en camino ya y me parece bien, yo creo doña Margoth si coincides conmigo, me parece que 6 meses ha contados a partir del momento en que se tenga la plaza, si se llegara a aprobar, es razonable para hacer un reporte, un informe y darle seguimiento a la evolución.

Sra. Campos Barrantes: Sí señor, a partir de que se tenga el recurso don Dagoberto.

Sr. Hidalgo Cortés: Claro, a partir de que tenga el recurso, por supuesto, sabiendo de lo complejo que son los procesos de contratación.

Directora Ulibarri Pernús: Perdón y además incorporaría un indicador en el reputacional, aunque es un tema muy operativo, pero podríamos ponerlo en algún lado para que con esta persona sepamos ese indicador como se mueve.

Sr. Hidalgo Cortés: Se puede hacer varios indicadores doña Eloísa efectivamente, hay que tenerlos desde el más simple que es número de quejas recibidas, atendidas entre recibidas, etcétera. Podemos establecer varias cosas, pero yo creo que eso es tarea del que venga y tendrá que presentarnos también su plan de trabajo puntual y una estrategia, así como hicimos con el tema de SIGESE, tiene que presentar una estrategia puntual para llevar a cabo esta tarea. Me parece muy bien el comentario.

Director Presidente: Listo, ¿Don Marcos, don Guillermo?

Director Carazo Campos: Gracias don Marlon, vean a mi parece que el Banco debe de tener ese tema de la mejora y de la atención al cliente y se lo decía a don Dagoberto, por ejemplo, que en el DAC y ellos atienden público y denuncias, y la gente, y las entidades, y todo esto, yo no sé si esta persona lo va a llevar, pero, si doña Margoth decía ahora que el tema es de denuncias de casos de bonos y demás, no sé para análisis pero si es un tema que va a estar más metido en eso, ¿Porque no está en el Área de FOSUVI?, ¿Porque no dejarlo ahí bajo José Carlos o don Walter?, me parece que es donde más denuncias y más cosas se ven por el tema de los bonos y demás.

Don Dagoberto, yo no sé si en esa parte es.., porque cuando uno tiene una persona que va a ver todas esas denuncias y está en otro departamento que no es el que ve la parte de bonos y está empapado en eso y está en el diario en contacto con los demás, no va a estar con toda la información siempre al dedillo, me parece viendo de la perspectiva que va a ver

1 todo este tema de denuncias de Proyectos, de bonos, de que atienda la familia, de que no
2 me han dado el bono hace tanto, de que mi bono tiene un año ahí pegado, que en el
3 Departamento de Análisis no me contestan, de que los Ingenieros no contestan, entonces
4 es de ir a revisar donde está el caso, ver, ¿Quién lo tiene?, ¿A dónde está?, ¿En qué
5 entidad?; si es por ese lado pues me parece que debiéramos analizar el tema de que, si
6 tenemos un equipo ahí fuerte en FOSUVI y que además también le podría ayudar
7 muchísimo a don Walter y don José Carlos para el tema FOSUVI, como una opción don
8 Dagoberto, yo respetuosamente, yo aquí no es imponer de va, ni donde viene, lo importante
9 es que haga buen trabajo, pero si me gustaría que analizaran esa esa parte para ver dónde
10 es la mejor ubicación de esta persona, que me parece que en un momento va a tener que
11 ser un Departamento, porque son tantas las consultas diarias y demás, que yo por lo menos
12 conozco y demás, que sé que una sola persona le va a ser un poco complicado, cuando
13 empiece a atender esto.

14 Y por otro lado, que lo vimos también a lo que decía doña Eloísa, el análisis que hicieron la
15 vez pasada en riesgos por ejemplo, que nos presentaron a donde llamaban a 10, 15
16 personas del Banco y le decían, ¿Cómo se tramita un bono artículo 59?, y de 10, 9 no
17 sabían, entonces yo creo que ese riesgo imagen que dice doña Eloísa es importante
18 atacarlo y me parece que tiene que ser una persona que esté ahí en el día a día, que si
19 cambia algo, que si modificamos esto, que si ahora tenemos menos requisitos, ese tipo de
20 cosas lo conozca al dedillo para que esto mejore.

21 Entonces, sí me gustaría don Dagoberto y doña Margoth, que analicen bien ese tema para
22 ver, a mí es indiferente donde lo dejen, pero analizando desde el punto de vista que la
23 información debe estar al dedillo y diaria y cerca de donde necesita responder en tiempo y
24 en forma a las personas se me venía la mente que podría ser ahí, pero bueno es un tema
25 que hay que analizar. Gracias.

26 **Sr. Hidalgo Cortés:** Le agradezco el comentario, ya lo analizamos, tiene que tener
27 independencia y por eso que no esté en el área que es responsable del proceso y lo
28 segundo es hay que tener claro cuál es el rol de este de esta función, de este puesto, no es
29 que le esté informando a una familia por donde va su bono, eso tenemos que resolverlo en
30 el Área de Negocio y para eso también se tomaron ya algunas decisiones respecto a
31 reforzar ese equipo, vean lo bueno de esto es que hay discusión y que hay análisis, sólo
32 eso nos señala claramente, que es un tema importante para la Institución, ya veremos en
33 la marcha si tenemos que hacer algún cambio este adicional, así que don Marcos gracias
34 por el comentario, lo valoro.

1 **Director Presidente:** ¿Don Guillermo y doña Lina?

2 **Director Alvarado Herrera:** Gracias, vean, por supuesto que uno aspiraría a que la cultura
3 sea la que don Dagoberto nos señala, no obstante, no lo tenemos ni en el Banco, ni lo
4 tenemos creo que, en la gran mayoría de las entidades de carácter público, pero bueno,
5 como sé que hay un planteamiento por considerar, yo sí creo que más bien entonces
6 pongamos una fecha de 6 meses de evaluación donde entonces, la Directora
7 Administrativa, bajo un mecanismo claro desde el inicio de registro, de seguimiento, de
8 resultados, podamos tener un informe después de 6 meses de iniciar las funciones que nos
9 permita entonces valorar la cantidad, valorar la respuesta y la efectividad, en la búsqueda
10 de poder ver su ubicación final, si les parece a los miembros de Junta, pero que quede claro
11 entonces en el acuerdo, que la Dirección Administrativa desarrollará mecanismos para una
12 medición por 6 meses que permita esta junta valorar lo actuado y ver entonces, si se
13 mantiene o se cambia de su ubicación. Gracias.

14 **Director Presidente:** Gracias don Guillermo, ¿Doña Lina?

15 **Directora Barrantes Castegnaro:** Sí, a mí lo de las pruebas para ver si se cambian las
16 cosas después no me hacen muy feliz, porque no sucede, porque en la realidad no sucede,
17 pienso que si ya se inventó a dónde están las Contralorías de Servicios y esto es algo
18 parecido una Contraloría de Servicios y se inventó desde hace muchos años y se ha puesto
19 en práctica y funciona, no veo por qué nosotros tenemos que inventar el agua caliente y
20 ponerlo en Recursos Humanos, quiero dejar dicho eso.

21 **Sr. Hidalgo Cortés:** Gracias doña Lina y gracias don Guillermo por los comentarios, son
22 importantes, solo aclaro esto no es Recursos Humanos, no está en Recursos Humanos,
23 están la Dirección Administrativa, Recursos Humanos es otra unidad, es otra dependencia,
24 no tiene nada que ver con Recursos Humanos y no es una prueba tampoco, ya esto lo
25 analizamos y lo valoramos, tampoco es una Contraloría de Servicios, ya el tema fue
26 ampliamente discutido y valorado, me parece que si la Administración tiene todas las
27 consideraciones es la que vive el día a día, es la que sabe cómo se opera esto en el día a
28 día, tenemos que dar la oportunidad de que se haga este trabajo y como señaló don
29 Guillermo, si hay que hacerlo en un ajuste lo hacemos, en todo caso nos falta el tema fuerte,
30 el tema de fondo, que es la modernización que no solo va a traer este cambio, estoy seguro,
31 va a traer otros, así que esas son las recomendaciones para que la Junta pueda valorarlas
32 y decidir como corresponde.

33 **Director Presidente:** ¿Don Guillermo?, ya para cerrar y someter a votación.

1 **Director Alvarado Herrera:** No seguro dejé la mano levantada en mi intervención don
2 Marlon, yo estaría dispuesto a acoger lo recomendado por la Administración, si tenemos
3 alguna acción como la que señalaba, de poder ver un informe de 6 meses de operación
4 que nos permite entonces valorar las observaciones que hemos hecho varios miembros de
5 Junta, por una preocupación real, me parece que podría ser la salida para esto, aun cuando
6 por supuesto, conservo mi preocupación inicial, de que de que debe estar en una ubicación
7 que le permite efectivamente tener la información oportuna e incluso, desarrollar acciones
8 de corrección. Gracias.

9 **Director Presidente:** Listo, entonces someto a votación, entonces, ¿Usted está de
10 acuerdo?, pero con esa salvedad.

11 **Director Alvarado Herrera:** Así sería don Marlon.

12 **Director Presidente:** Listo, ¿Don Marcos?

13 **Director Carazo Campos:** Sí, yo igual lo aprueba firme y me gustaría como dice don
14 Guillermo, no solo a los 6 meses ver cómo fue, si no me gustaría tener un informe de
15 avances, de ver la mejora que sea que se ha realizado con tener esa persona ahí y si me
16 gustaría verlo con datos, uno que más numérico don Dagoberto, me gustaría ver el avance
17 con datos y no sé si hoy teníamos 5 mil denuncias, lo bajamos de 3 mil contestadas y mil
18 menos y no sé una cosa como esa, estoy hablando en el aire, pero sí me gustaría ver la
19 justificación con números y detalles después cuando entre la persona, ver el avance de
20 estas cosas. Así yo igual lo apruebo firme.

21 **Directora Barrantes Castegnaro:** Aprobado en firme.

22 **Director Presidente:** Yo también aprobado en firme y también respaldo los comentarios
23 de don Guillermo y don Marcos, para ir evaluando el proceso y también esencial, en qué
24 parte del Organigrama vamos a colocar esta nueva Área o Departamento, ahí ya haremos
25 el estudio. ¿Doña Eloísa?

26 **Directora Ulibarri Pernús:** Sí, yo lo apruebo firme, pero incorporando en el acuerdo que
27 en 6 meses después de nombrada de la persona, se presentará un informe a la Junta
28 Directiva, sobre los resultados, situaciones esperadas o tratadas, en fin, problemas que
29 hayan tenido esta área para estar más claro nosotros de su ubicación. Gracias.

30 **Director Presidente:** Correcto, gracias. Vean les tengo una observación, no lo vimos al
31 inicio de la agenda, con el 9...

32 **Director Alvarado Herrera:** Perdón, don Marlon, es que creo que yo no le de firmeza,
33 entonces como somos 5, le daría firmeza para que don David lo tenga ahí en sus
34 anotaciones. Gracias.

Director Presidente: Perfecto.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 11** que se anexa a esta acta y se retira de la sesión la señora Campos Barrantes]

Director Presidente: El punto 9 vamos a verlo en privado por un temita ahí que después vamos a conversar en conjunto. Entonces pasamos de un tema confidencial al otro que tenemos y pasamos al punto 10.

Sr. Hidalgo Cortés: Perfecto, doña Ericka, vamos al punto de Maxdiel Chevez.

9° Solicitud de modificación al acuerdo de aprobación de la conciliación en el proceso agrario interpuesto por el señor Maxdiel Chevez Ponce en contra de este banco que se tramita mediante el expediente número 14-000151-0465-AG-0

Sra. Masís Calderón: Muchas gracias, voy a llamar a mi compañera Marcela Alvarado. Entonces más bien, es el punto 8. Don David podemos llamar a mi compañera Marcela, si es tan amable.

Sr. López Pacheco: Con mucho gusto.

[Se incorpora a la sesión la licenciada Marcela Alvarado Castro, funcionaria de la Asesoría Legal]

Sra. Alvarado Castro: Buenos días.

Sra. Masís Calderón: Buen días, Marce, no sé si me ayudas con la presentación. Muchas gracias a todos. Más bien como para retomar y hacer como la presentación muy rápida y el comentario.

Sra. Alvarado Castro: Más bien, don David, si nos expone el documento que se subió a Junta, que es donde viene el resumen y yo les voy explicando con los acuerdos.

Sra. Masís Calderón: Gracias, don David.

Sr. López Pacheco: El oficio de la Asesoría Legal.

Sra. Alvarado Castro: Correcto, ese es, bueno para comenzar explicándoles a los señores Directores, el antecedente de esto consiste en el famoso juicio que nosotros seguíamos, del señor Maxdiel contra el BANHVI, en el cual él, cuando se intentó hacer el desalojo de la propiedad de él, él lo que reclamó fue que se le indemnizara por todas las mejoras.

Este juicio viene desde el año, imagínense, desde el 2014.

1 Hasta el 2021 tuvimos una sentencia satisfactoria porque hubo muchos problemas en el
2 camino del juicio y se anularon un montón de resoluciones. Nosotros logramos que se
3 anularan un montón de resoluciones. Él también había interpuesto la demanda, no solo
4 contra el BANHVI, sino contra don Orlando, que es el encargado de la Unidad de Bienes,
5 que él a título personal intentaba demandarlo. Todo eso lo ganamos, demostramos que el
6 accionar de don Orlando, era únicamente en nombre del BANHVI, era en miras de
7 supuesto, no por algo personal. Se ganó, hubo una condenatoria, incluso a favor de don
8 Orlando por las costas. Sin embargo, el Juez, porque esto lo llevaron en la vía agraria, los
9 Jueces Agrarios son muy insistentes y esto es jurisprudencia muy reiterada, de que las
10 mejoras siempre se pagan, sea la invasión más evidente, sea que haya sido incluso hasta
11 de mala fe, las mejoras siempre se pagan.

12 Entonces ha venido una que te diré entre avalúos, peritos que dicen que el señor había
13 tenido unos cultivos grandísimos y carísimos, entonces después de muchos avalúos para
14 adelante y para atrás, logramos que se hiciera la primera conciliación con los señores y se
15 les propuso, después de que ya se llevó a Junta, se les propuso que en lugar de pagarle
16 como la intención del señor era no ser desposeído de la casa que él había construido ahí,
17 con sus propios recursos, entonces se llegó al acuerdo de darle un lote y ellos, por cuenta
18 de ellos, hicieron un croquis de un plano y medía originalmente, 300 metros. Como ellos
19 estaban planeando hacer el croquis, la Asesoría Legal llevó a Junta la solicitud a ustedes
20 para que se le aprobara esa primera conciliación, ustedes aprobaron 300 metros.

21 Sin embargo, cuando nosotros nos llega por fin el plano, porque el señor este ha tenido
22 varios abogados, ya la última era una Defensora Pública, ahora tiene un Defensor Público,
23 pero en su momento nos dimos cuenta de que él hizo un plano que era un fondo enclavado,
24 o sea, el señor incluso, él presentó un plano que estaba malo, porque era un pedacito de
25 terreno que solamente, no tenía salida ni para la servidumbre, ni para la calle pública,
26 entonces ese no se le pudo aceptar.

27 Cuando se devuelve para que para que ustedes aprueben el monto, es esto que don David
28 les está presentando, ese primer acuerdo que fue de octubre del año pasado donde..., o
29 más bien, perdón, ese es el segundo acuerdo, pero ya este es el primer acuerdo, con
30 términos más reales para que el plano pudiera ser viable y ustedes le aprobaron en su
31 momento 420 metros cuadrados con un valor en ese momento estimado de ₡ 4,600,000
32 (cuatro millones seiscientos mil colones), hasta ahí todo estaba muy bien.

33 Sin embargo, viene el señor cuando quiere inscribir el plano y la Municipalidad le dice que
34 no se lo puede inscribir, porque en la zona y según el Plan Regulador, lo mínimo para

1 segregar eran 500 metros cuadrados. Entonces, nos devuelve a nosotros la propuesta
2 conciliación, porque esta también es inviable.

3 Entonces, lo que traemos ahora, es que para esos 500 metros cuadrados se pidió, bueno,
4 en realidad el Abogado Defensor de don Maxdiel, nos está pidiendo 2 meses, los 2 meses
5 se vencen hasta el 7 de abril. Lo que pasa es que nosotros queremos adelantarnos para no
6 atrasar más este proceso, para no atrasarlos a ustedes más, en volver a ver este tema
7 luego, es explicarles que el avalúo en este momento de ese plano, la Municipalidad no lo
8 ha hecho.

9 Lo que se hizo fue hacer un estudio comparativo y en eso nos ayudaron los compañeros
10 también, para ver cuánto es el valor por metro cuadrado en las zonas homogéneas a la
11 zona de Limón 2000.

12 Entonces, el monto que se concluyó que tiene en valor ese terreno, vendría siendo ¢
13 5,000,000.00 (cinco millones de colones), porque son 500 metros a ¢ 10,000.00 (diez mil
14 colones) el metro cuadrado, serían ¢ 5,000,000.00 (cinco millones de colones).

15 Entonces, lo que nosotros traemos ahora para que ustedes, si lo tienen a bien, nos lo
16 aprueben, es no tanto el hecho de que lo te va a medir un poquito más, porque en realidad
17 eso simplemente por un requerimiento del plan regulador de la zona, sino específicamente
18 porque necesitamos que quede constando que eventualmente esta conciliación va a ser
19 por el monto que sea valorado ese terreno, que en este momento estamos estimando que
20 va a ser ¢ 5,000,000.00 (cinco millones de colones).

21 La propuesta sería que nos autoricen para que, si es un poquito más o un poquito menos,
22 lo que el avalúo de la Municipalidad diga, no se amarré tanto al valor, sino al plano como
23 tal, al plano que nos permita el plan regulador, que es un plano de 500 metros.

24 Ahora, ¿qué pasaría si nosotros en este momento no aprobamos este nuevo cambio?, que
25 ya vendría siendo el último, porque ya más que esto no le vamos a conceder, porque en
26 realidad esto cumple con todos los requisitos. Si no, se lo aceptamos, lo único que procede
27 es desalojar al señor con el inconveniente que el señor, esta sentencia del 2021, el señor
28 muy probablemente vaya a reclamar otra vez otro montón de mejoras y muy probablemente
29 el monto vuelva a ascender otro montón más y lo que queremos es como salir de esto
30 pronto y, además, una vez se ha segregado este pedacito, ya con el terreno de Limón 2000,
31 se pueda continuar con los trámites que se tenga que continuar, sin que nos esté
32 estorbando, digámoslo así, el pedacito de este señor Maxdiel.

33 Sin entrar en mucho detalle de los números y las fechas de los acuerdos, la cronología de
34 esto viene en esa manera que le digo, primero en principio se creía que podían ser 300

metros cuadrados, eso era absolutamente inviable, porque era un plano que era sin salida calle pública, ni servidumbre ni nada. Luego, el que sí se aprobó de 420, pero que no se va a poder hacer por el tema de la Municipalidad y ahora les estaríamos pidiendo que nos aprueben conciliar con él en un plano de 500 metros cuadrados. Y ya nosotros, por supuesto, dejando por sentado que esta sería la última y definitiva conciliación que haríamos con el señor.

Como le digo, todo esto se ha atrasado montones por varios problemas en el proceso judicial, en cuenta el señor ha tenido varios abogados que han sido Defensores Públicos. Entonces, uno que le va dando seguimiento al caso, luego se lo cambian, ponen a otro y el otro señor comienza otra vez como de cero, pero ya consideramos que esta sería como ya la propuesta final. Y sí ustedes lo tienen a bien, el acuerdo que se debería tomar es aprobar. Ya les digo, este no nos lo han mandado manera oficial. La fecha oficial va a ser al 7 de abril, cuando ya se tenga el avalúo que da la Municipalidad y el plano que da la Municipalidad.

Lo que queremos es saber que contamos con la aprobación de la Junta para no atrasar más el proceso y para que, cuando esto llegue, decir que ya tenemos por parte de la Junta una autorización para conciliar en estos términos.

Sra. Masís Calderón: Básicamente en 500 metros, o sea, ahí el tema no es, ya se nos escapa nosotros de las manos, incluso hasta el Defensor Público, porque la propuesta ahí es la Municipalidad que ahora dice que por el plan regulador no podría segregar un terreno en esa zona que sea de un área inferior a 500 metros cuadrados.

Sra. Alvarado Castro: Exactamente. No sé si entonces alguno tiene alguna duda.

Director Presidente: Gracias Marcela. ¿Hay algún comentario u observación?, sino para votar esa propuesta y salir de esto ya. ¿Don Guillermo?

Director Alvarado Herrera: No, yo solo nada más quisiera preguntar, ¿Por qué cuando se hizo el análisis que se propuso por parte de la Administración a la Junta, no se vio este tema?

Sra. Masís Calderón: Porque le comento, don Guillermo, la propuesta la había hecho la Defensora Pública y nosotros como abogados, en ese momento no teníamos conocimiento del plan regulador como tal, sino que la Defensora y nosotros incluso como abogados en ese momento no teníamos conocimiento. Nos apoyamos en su momento también con los compañeros del FOSUVI y lo que sí teníamos conocimiento era básicamente, de cuánto era el valor en la zona.

1 Incluso para no hacerlo, introducir en un costo a él, adicional lo que le dijimos fue, haga una
2 propuesta de un croquis y después de eso, porque también estábamos con un margen, se
3 acuerda que lo que inicialmente nosotros hicimos fue cuando fuimos a la audiencia
4 conciliación, ustedes me habían autorizado a mí a conciliar en una suma específica, porque
5 la propuesta inicial era ir por una suma.

6 Ustedes me dijeron, no pueden pasarse de ₡ 5,300,000.00 (cinco millones trescientos mil
7 colones). Entonces cuando incluso nosotros en la audiencia conciliación habíamos
8 conciliado en ₡ 4,600,000.00 (cuatro millones seiscientos mil colones), entonces por ahí fue
9 que nosotros estábamos conciliando en un terreno con una suma que compensara la suma
10 de ₡ 4,600,000.00 (cuatro millones seiscientos mil colones).

11 De ahí fue que cuando dijimos vamos a conciliar en el terreno que fuimos a hacer el desalojo
12 y luego dijimos, bueno, como el señor no quiere irse y ya valoramos la segunda opción, que
13 hicimos una toma parcial del terreno y que la segunda propuesta fue decir, bueno, cuando
14 ya él estaba ahí, no quería irse y demás, entonces dijimos, bueno, vamos a llevar la
15 propuesta a la Junta para ver si él quiere, si le podemos dar un terreno, pero siempre
16 hablamos de un terreno que no superara ese monto de ₡ 4,600,000.00 (cuatro millones
17 seiscientos mil colones), que fue lo que conciliamos en la audiencia de conciliación.

18 Ahora, tenemos claro que también ustedes me habían utilizado a mí a conciliar en ₡
19 5,300,000.00 (cinco millones trescientos mil colones), pero no fue lo que yo concilié en su
20 momento ante un Juez.

21 Ahora, igual, ya les estoy manifestando que sí, ustedes eventualmente, me habían dicho
22 pueden llegar hasta ₡ 5,300,000.00 (cinco millones trescientos mil colones), no llegamos a
23 esa suma, pero bueno, en primer término, dijimos un terreno que compense más o menos
24 la suma de ₡ 4,600,000.00 (cuatro millones seiscientos mil colones).

25 Entonces, siempre se le dijo a él, vamos a hablar de un terreno que mide esta área y por
26 eso ahí se le indicó que el croquis tenía que ser de esa medida, no de 500 metros y nunca
27 se pensó en lo del plan regulador.

28 Ahora, cuando ya él hace el croquis, hace el plano y lo presenta, le dicen a él que
29 efectivamente, que el plan regulador no estaba. Además, en ese momento, como le digo al
30 que le correspondía hacer todas las diligencias y demás, era a su representación y a su
31 abogada y demás.

32 Además, también ha sido bastante complejo, como dice Marcela, porque la Defensora
33 Pública tiene muchísimos trabajos y ellos han atrasado y en este momento, ahora le

1 cambiaron también el Defensor Público y entonces nosotros también para apoyarlo y no
2 quitarle a él la posibilidad de que adquiriera ese lote.

3 Ahora la Municipalidad, nos dice eso y ha sido como muy atrasado todo el proceso.
4 Esperamos que efectivamente, ahora la Municipalidad no le vuelva a decir otra cosa. Pero
5 a veces las municipalidades son un poco complicadas, sacan requisitos nuevos y demás y
6 de eso también se nos escapa a nosotros de control.

7 Yo esperarí que efectivamente no nos vuelvan a pedir un requisito más, porque no se trata
8 de estarles trayendo a ustedes todos los días temas nuevos, pero ya eso son cosas que se
9 escapa de nuestro control.

10 **Director Presidente:** Perfecto. No sé don Guillermo, si no para someter a votación.

11 **Director Alvarado Herrera:** Bueno, viendo que efectivamente, tenemos que cumplir con la
12 normativa urbanística del lugar, no nos queda otra que entonces reconsiderar lo que nos
13 propuso la Administración.

14 Así que yo voy a acoger la recomendación de la Administración, lo haré en firme. Gracias.

15 **Director Carazo Campos:** Aprobado en firme.

16 **Directora Barrantes Castegnaro:** Aprobado en firme.

17 **Director Presidente:** Aprobado en firme.

18 **Directora Ulibarri Pernús:** Aprobado en firme.

19 **Director Presidente:** Muchas gracias.

20 **Sra. Alvarado Castro:** Muchas gracias, me retiro.

21 [De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el
22 **Acuerdo N° 12** que se anexa a esta acta y se retira de la sesión la señora Alvarado Castro]

23 *****

24
25 **10° Tema confidencial: Resolución respecto a la propuesta planteada por la**
26 **Administración en cuanto a la posibilidad de llegar a una conciliación o una**
27 **transacción para poner fin a un proceso judicial interpuesto por la empresa**
28 **Consultoría Mar Azul S.A., en relación con el proyecto de vivienda Villa Bonita**

29
30 [A partir de este momento, al amparo del artículo 25 de la Ley del Sistema Financiero
31 Nacional para la Vivienda, la Junta Directiva sesiona únicamente con sus miembros y los
32 funcionarios Hidalgo Cortés, Muñoz Caravaca y Masís Calderón, con el propósito de
33 conocer asuntos declarados confidenciales. Por consiguiente, se retiran de la sesión los

funcionarios Flores Oviedo y López Pacheco, suspendiéndose, por consiguiente, la grabación de la sesión.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 13** que se anexa a esta acta]

11° Tema confidencial: Propuesta de respuesta a la empresa Las Rosas de Pocosol S.A., respecto a la consulta sobre al cumplimiento del requisito del Plan de Acompañamiento Social para el proyecto Creciendo Juntos

[Continuando sesionando en forma privada, la Junta Directiva procede a conocer y a analizar una proyecto de respuesta elaborado por la Subgerencia de Operaciones, con respecto a lo indicado por el señor José Mario Jara Alvarado, representante de la empresa Las Rosas de Pocosol S.A. en el oficio N° JMJA-1302-2025 *Solicitud de Información*.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 14** que se anexa a esta acta]

Siendo las doce horas con quince minutos, se levanta la sesión.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**JUNTA DIRECTIVA****ACUERDOS DE LA SESION ORDINARIA N° 18-2025****DEL 17 DE MARZO DE 2025****ACUERDO N°1:**

Instruir al Subgerente de Operaciones para que, a más tardar el próximo 24 de marzo, responda la solicitud planteada en el oficio N° SEICO 002-2025, del 04 de marzo de 2025, por medio del cual, la señora Kattia Marengo Rojas, representante legal de la empresa SEICO S.A., solicita la intervención de esta Junta Directiva para que el Subgerente de Operaciones responda lo solicitado en el oficio N° SEICO 001-2025, de fecha 29 de enero de 2025, en torno a la situación de varios lotes del proyecto Monte Alto que se encuentran a nombre de esa empresa.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°2:

Dar por conocido el oficio N° 03581 (DFOE-BIS-0149), del 06 de marzo de 2025, por medio del cual, la señora Carolina Retana Valverde, Gerente del Área de Fiscalización para el Desarrollo del Bienestar Social, de la Contraloría General de la República, comunica el inicio del proceso de fiscalización de opiniones y sugerencias sobre los desafíos del modelo de control aplicable a las relaciones del sector público con sujetos privados para la prestación de servicios sociales, y solicita designar a un funcionario para coordinar el acceso a la información para realizar el trabajo.

Sobre el particular, se instruye al Gerente General para que designe al funcionario que coordinará el acceso a la información que requiera la Contraloría General de la República para realizar dicho trabajo.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°3:

Comisionar al Presidente de esta Junta Directiva para que, en coordinación con el Gerente General, programe el abordaje de los temas planteados en el oficio BANHVI-GG-OF-0171-2025, del 06 de marzo de 2025, por medio del cual, en el marco de las funciones y responsabilidades establecidas en el *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, Acuerdo CONASSIF 4-16, la Gerencia General solicita a este Órgano Colegiado programar sesiones de trabajo para abordar una serie de temas de importancia institucional.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°4:

Autorizar a la Subgerencia de Operaciones, según lo solicitado en el oficio BANHVI-SGO-OF-0096-2025, del 05 de marzo de 2025, un nuevo plazo adicional de hasta el próximo 07 de abril, para presentar a este Órgano Colegiado el informe y recomendaciones con respecto a la eventual rescisión del contrato del proyecto Mar Azul II, solicitado mediante el acuerdo N° 8 de la sesión 04-2025.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°5:

Instruir a la Gerencia General para que en forma inmediata remita la información correspondiente, sobre lo indicado en el oficio BANHVI-UNT-03-2025, del 10 de marzo de 2025, por medio del cual, la señora Cynthia Porras Mora, representante del Sindicato BANHVI-UNT, se refiere a la falta de respuesta a solicitudes formuladas a la Gerencia General desde enero de 2025, y solicita que se ordene la entrega inmediata de la información requerida, pues de lo contrario, luego de un plazo de 5 días hábiles, se procederá a interponer un recurso de amparo ante la Sala Constitucional, con el fin de garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°6:

Dar por conocido el oficio BANHVI-AL-OF-0021-2025 del 07 de marzo de 2025, mediante el cual, atendiendo lo requerido en la sesión 07-2025 del pasado 03 de febrero, la Asesoría Legal emite criterio con respecto a la pertinencia o no de la ampliación del plazo al contrato de financiamiento suscrito entre la entidad autorizada y el constructor, para el desarrollo del proyecto de Bono Colectivo Parque León XIII y Parque La Fabiola.

Sobre el particular, se instruye a la Gerencia General para que incorpore este asunto en la agenda de una próxima sesión de este Órgano Colegiado.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°7:

Comisionar al Presidente de esta Junta Directiva para que, en coordinación con la Gerencia General, incluya en la agenda de una próxima sesión el conocimiento del Informe Final CE-ESP-010-2024 “Auditoría Gestión de Riesgos”, remitido por la Auditoría Interna con el oficio BANHVI-AI-OF-038-2025, del 14 de marzo de 2025.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°8:**Considerando:**

Primero: Que la Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica – Canadá (en adelante Fundación CR-Canadá), ha presentado solicitud para financiar, al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (LSFNV), ochenta y siete operaciones individuales de Bono Familiar de Vivienda, para construcción en lote propio, con el propósito de brindar una solución de vivienda a igual número de familias que viven en situación de extrema necesidad, en el territorio indígena Alto Chirripó VII, ubicado en los cantones de Limón y Turrialba.

Segundo: Que por medio del oficio BANHVI-DF-OF-0229-2025, del 14 de marzo de 2025 –el cual es avalado por la Gerencia General y la Subgerencia de Operaciones con las notas BANHVI-GG-OF-0203-2025 y BANHVI-SGO-OF-0112-2025 respectivamente–, la Dirección FOSUVI presenta el correspondiente dictamen técnico sobre la solicitud de la

Fundación CR-Canadá y con base en la documentación presentada por la entidad, los estudios realizados por la esa Dirección y la verificación de la normativa vigente para este tipo de operaciones, recomienda aprobar las respectivas solicitudes de Bono Familiar de Vivienda, bajo las condiciones señaladas en el citado informe.

Tercero: Que conocidos y debidamente analizados los documentos que al respecto se han presentado a esta Junta Directiva, se estima procedente acoger la recomendación de la Administración, en los mismos términos que se proponen en el informe BANHVI-DF-OF-0229-2025 de la Dirección FOSUVI.

Por tanto, se acuerda:

1) Aprobar, al amparo del artículo 59 de la LSFNV, ochenta y siete operaciones individuales de Bono Familiar de Vivienda, para construcción en lote propio, por la suma total **₡1.870.768.497,51** (mil ochocientos setenta millones setecientos sesenta y ocho mil cuatrocientos noventa y siete colones con 51/100), para igual número de familias que viven en situación de extrema necesidad en el territorio indígena Alto Chirripó VII, actuando la Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica – Canadá como entidad autorizada y la empresa SOMABACU cédula jurídica 3-101-017266, como constructora de las viviendas.

2) Para estos efectos, se autorizan ochenta y siete operaciones de Bono Familiar de Vivienda, de conformidad con el siguiente detalle de beneficiarios y montos:

Alto Chirripó VIII											
Jefe de familia	Cédula	Área (m²)	Presupuesto de vivienda (₡)	Transporte (₡)	Costo total vivienda (₡)	Fiscalización (₡)	Kilometraje y viáticos (₡)	Gastos de formalización (IVA Incluido) (₡)	Póliza (₡)	Pruebas de laboratorio (₡)	Monto total BFV (₡)
Aguilar Aguilar Afaris	702740891	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Aguilar Garcia Bernardina	304590086	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Aguilar García Krysia	305160817	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Aguilar Jimenez Patricia	305860401	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Aguilar Murcia Rosenda	305320860	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Aguilar Obando Adriana	703200400	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Aguilar Ortiz Adriana	702370415	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Aguilar Perez Kilveri	305540170	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Bañez Jimenez Ariceles	305540311	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Bañez Payan Bertina	305860374	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Bañez Paz Elieth	305320081	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89

Bañez Valle Elizabeth	901000922	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Bañez Valle Josefina	306010414	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Chaves Albertina Amalia	305020890	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Chaves Estefanie Coronelia	305550911	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Garcia Marabeth	901030497	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Brenes Herrera Liseth Queyu	305320067	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Jimenez Erika	305660030	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Brenes Jimenez Wendy	305660031	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Murcia Evelyn	305840732	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Brenes Payan Laura	702080045	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Camacho Mora Yamileth	304650722	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Camacho Ortiz Yohana	702990951	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Castillo Morales Kimberly	305540837	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Céspedes Camacho Noribet	702180905	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Céspedes Camacho Yolanda	702080040	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Céspedes Morales Helen	305330116	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Chaves Ortiz Jennifer Melissa	305250832	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Aguilar Elsa	305330921	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Aguilar Hilcia	305330903	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Aguilar Patricia	305560058	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Bañez Adelaida	305320105	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Garcia Edith	304650690	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Garcia Herrera Matilde	304580322	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Garcia Madrigal Misia	305410268	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Garcia Madrigal Sotera	304580315	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Garcia Martinez Daisy	702080008	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Garcia Oreamuno Docaria	305320084	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Ortiz Lizeth	304580336	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Garcia Salazar Wakela	305190030	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Herrera Barquero Yuliana	305550775	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Jimenez Cespedes Crystel Jasamias	305540492	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Jimenez Madrigal Leida	703230571	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Jimenez Reyes Ana Lorena	305320997	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Lopez Aguilar Noemi	305320863	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Lopez Camacho Heidy	304790603	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Lopez Camacho Sirley	305300543	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Madrigal Aguilar Adilia	702550231	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Madrigal Herrera Ana Cristela	702670360	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Madriz Barquero Adriana	305050629	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Madriz Salazar Ana Maria	304390228	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89

Madriz Segura Kembly	305570697	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Martinez Ortiz Andrea	304730327	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Martinez Salazar Guiselle	703030451	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Mora Mora Hilda	901030872	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Morales Brenes Andrea	901030385	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Morales Chavarria Elizabeth	304570799	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Morales Lopez Enelbria	703120337	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Morales Montoya Wendy	703110481	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Morales Mora Ludi	703070564	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Moya Aguilar Leidy	303970573	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Moya Jimenez Maria Isabel	304450153	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Murcia Brenes Rafaela	703250304	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Murcia Brenes Sabrina	703250303	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Murcia Paz Sonia	702090675	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Obando Mora Ana Lorena	305440413	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Obando Salazar Claudina	305330268	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Obando Salazar Criselda	306020559	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Obando Salazar Leonelda	305460620	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Ortiz Garcia Meraris	305570238	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Payan Salazar Johanna	304580188	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Perez Madriz Quinlen	305430907	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Salazar Jimenez Daisy	305680774	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Salazar Jimenez Flora	305680776	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Salazar Jimenez Maribel	305050404	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Salazar Jimenez Yorleni	304570823	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Salazar Murcia Noyle	305510320	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Salazar Obando Armanda	305600994	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Salazar Obando Delia	305330252	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Salazar Ortiz Seidy	702200201	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93
Sanabria Bañez Marta	305510945	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Sanabria Brenes Priscila	304660205	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Segura Camacho Madianita	703070680	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Segura Obando Franchesca	305660691	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Segura Sanabria Rosalinda	703070558	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Solano Lopez Milin Castula	305370598	45,61	19 512 236,61	1 173 937,50	20 686 174,11	165 366,21	41 136,93	195 253,73	32 552,91	28 600,00	21 149 083,89
Valle Camacho Jessica	702850721	50,59	20 633 481,47	1 173 937,50	21 807 418,97	174 868,76	41 136,93	203 309,75	34 423,52	28 600,00	22 289 757,93

1

2

3

4

3) La entidad autorizada, el fiscal de obras y el profesional responsable deberán velar por el cumplimiento de la normativa vigente, entre ellos, lo relacionado al Reglamento de Construcciones, Código Sísmico, Código Eléctrico, Código de Instalaciones Hidráulicas y

1 Sanitarias, Reglamento para la disposición al subsuelo de aguas residuales ordinarias
2 tratadas N. 42075- S-MINAE.

3
4 **4)** La entidad autorizada, el fiscal de obras y el profesional responsable, deberán velar
5 porque las viviendas se construyan en el lugar indicado en el croquis de ubicación adjunto
6 al expediente de las familias. En caso de presentarse alguna modificación, la entidad
7 autorizada deberá de informarlo de inmediato a la Dirección FOSUVI, incluyendo las
8 justificaciones necesarias del cambio efectuado, con el aval del fiscal de obras.

9
10 **5)** Será responsabilidad de la entidad autorizada, informar al BANHVI de los cambios que
11 se realicen en la obra eléctrica, según documentos adjuntos donde la empresa constructora
12 se compromete a sustituir la instalación de los materiales eléctricos avalados en los planos
13 de constructivos, por un sistema de generación de energía fotovoltaica, en zonas de difícil
14 acceso de las diferentes comunidades del territorio indígena Comunidad de Alto Chirripó y
15 sobre todo en aquellas en las que no existe el suministro de energía eléctrica, lo cual debe
16 contar con el aval del fiscal de obras y la familia beneficiaria para efectuar el cambio.

17
18 **6)** La entidad autorizada deberá realizar una fiscalización de obras rigurosa, para garantizar
19 la adecuada inversión de los recursos girados por el BANHVI, en la cual se garantice que
20 las maderas poseen el tratamiento correspondiente, según lo dispuesto en el documento
21 de especificaciones técnicas y memoria de cálculo, concordando con lo que se está
22 presupuestando por parte de la empresa constructora.

23
24 **7)** Los gastos de kilometraje y viáticos son liquidables, respecto a la cantidad de visitas del
25 fiscal de la obra al sitio de la construcción, lo cual deberá estar sustentado por la entidad
26 autorizada.

27
28 **8)** La entidad autorizada deberá verificar, previo a la entrega de las soluciones
29 habitacionales a las familias, que las viviendas se encuentren en excelentes condiciones
30 de funcionamiento, con todos los elementos conectados y los materiales con los acabados
31 que se están financiando.

32
33 **9)** La entidad autorizada deberá presentar a la Dirección FOSUVI un informe sobre la
34 liquidación técnica y financiera del proyecto, una vez se culmine la construcción de las

viviendas y conste la revisión por parte del fiscal de obras, así como de los rubros liquidables de kilometraje y viáticos.

10) Los gastos de formalización ya incluyen el monto correspondiente de IVA por gastos legales.

11) En caso de que el constructor solicite un adelanto de recursos, éste deberá rendir garantías ante la entidad autorizada para responder por el giro de los recursos para la construcción de las viviendas, aplicándose también lo establecido en el artículo 133 del Reglamento de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y el acuerdo N° 13 de la sesión 32-2012, del 14 de mayo del 2012, de la Junta Directiva del BANHVI. La garantía en ningún momento podrá ser menor al saldo al descubierto de recursos girados, definido como la diferencia entre el monto de recursos girados y el valor de la inversión realizada en el terreno, esto último debidamente certificado por el fiscal de inversiones de la entidad autorizada.

12) El plazo máximo para la construcción y formalización de las operaciones es de 49 meses. Posteriormente se realizará el cierre técnico y financiero en cada expediente con el aval de la entidad autorizada y la recepción de la vivienda por parte del beneficiario.

13) El monto correspondiente por concepto de acarreo de materiales, el cual se realizará vía terrestre, deberá ser liquidable contra la presentación de las facturas y el aval del fiscal de inversiones de la entidad autorizada, quedando el respaldo en el expediente de cada familia, los cuales podrán ser verificados por el BANHVI en sus auditorías.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°9:

Considerando:

Primero: Que por medio del oficio BANHVI-GG-OF-0193-2025, del 14 de marzo de 2025, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva el oficio BANHVI-SGO-OF-0108-2025 de la Subgerencia de Operaciones, que contiene un resumen de los resultados de los estudios efectuados a las solicitudes de Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, Coopealianza R.L., Coopenae, R.L, CoopeUna R.L., Asepaudit y Grupo

Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, para financiar treinta y dos operaciones individuales de Bono Familiar de Vivienda, por situación de extrema necesidad, al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Segundo: Que en dichos oficios, la Subgerencia de Operaciones y la Dirección FOSUVI presentan la valoración socioeconómica de cada solicitud de financiamiento y el análisis de los costos propuestos, concluyendo que con base en la normativa vigente y habiéndose comprobado la disponibilidad de recursos para cada subsidio, recomienda autorizar la emisión de los respectivos bonos familiares de vivienda, bajo las condiciones establecidas en el referido estudio.

Tercero: Que conocida la información suministrada por la Subgerencia de Operaciones y la Dirección FOSUVI, esta Junta Directiva no encuentra objeción en acoger la recomendación de la Administración y, en consecuencia, lo que procede es aprobar la emisión de los indicados bonos de vivienda, en los términos planteados en el citado oficio BANHVI-SGO-OF-0108-2025.

Por tanto, se acuerda:

1) Autorizar, al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, según corresponda, la emisión de treinta y dos operaciones individuales de Bono Familiar de Vivienda, por situación de extrema necesidad, de conformidad con el siguiente detalle:

Entidad Autorizada: Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Castro Sandi Lilliam	1-0403-0328	SJ-416214-000	San José	CVE	No Aplica	25.000.000,00	150 736.65	502.455.51	25.351.718.86
Ortiz García Armando José	155817-113102	479726-000	Alajuelita	CVE	No aplica	25.000.000,00	293.776,85	587.553,70	25.293.776,85
Entidad Autorizada: Coopealianza, R.L.									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Monge Ruiz Geovanna	6-0353-0537	672144	Pérez Zeledón	CLC	5.400.000,00	11.340.000,00	149.375.15	497.917.18	17.088.542,03
González González María Elena	6-0450-0874	233939	Coto Brus	CLC	3.500.000,00	11.760.000,00	47.135.25	471.352.52	15.684.217.27

Barrantes Ureña Nidia	6-0115-0051	P-85218-000	Coto Brus	CLP	No aplica	13.860.000,00	219.973,36	439.946,72	14.079.973,36
Méndez Quirós Yendri	1-1328-0231	6-234866	Osa	CLC	5.625.000,00	13.998.124,30	56.581,58	565.815,82	20.132.358,54
Entidad Autorizada: Coopenae, R.L.									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Vega Soto Eliott Alfonso	9-0008-0424	547341-000	San Carlos	CLC	7.014.800,00	13.950.000,00	282.974,32	565.948,64	21.247.774,32
Mairena Ericka Azucena	155813-930334	C-269200-000	Turrialba	CLC	9.280.300,00	11.340.000,00	54.233,15	542.331,51	21.108.398,36
Arce López Sheyla Tatiana	1-1910-457	680020	Pérez Zeledón	CLC	5.400.000,00	13.108.328,63	48.554,43	485.544,29	18.945.318,49
Entidad Autorizada: Asepanduit									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Vargas Jiménez Ana Clea	5-0380-0585	247410-000	Santa Cruz	CLC	5.300.000,00	12.348.000,00	38.150,62	381.506,22	17.991.355,60
Vargas Jiménez Alejandra	5-0368-0862	G-247409-000	Santa Cruz	CLC	5.100.000,00	11.340.000,00	38.512,90	385.129,03	16.786.616,13
Murillo Hernández Marta Lorena	6-0126-0786	P-253568-000	Esparza	CLP	No aplica	12.720.000,00	98.638,13	328.793,76	12.950.155,63
Entidad Autorizada: Coopeuna R.L.									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Retana Pérez Rafael Ángel de la Trinidad	1-0435-0140	265449-000	Sarapiquí	CLC	4.700.000,00	13.950.000,00	292.006,41	584.012,81	18.942.006,41
Entidad Autorizada: Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo									
Jefatura de Familia	Cédula	Folio Real	Cantón	Propósito (*)	Costo de terreno (¢)	Costo de vivienda (¢)	Aporte familiar (¢)	Gastos de formalización (¢)	Monto del Bono (¢)
Rodríguez Mora Giovanna de los Ángeles	1-0942-0854	190277-000	Pococi	CLC	5.000.000,00	12.810.000,00	166.383,71	554.612,37	18.198.228,66
Campos Calderón Loreily	1-1543-0289	7-183397	Guácimo	CLC	4.893.000,00	13.000.000,00	174.595,79	581.985,95	18.300.390,17
Blandón López Luceli Fabiola	2-0729-0721	2-579806	Upala	CLC	4.380.000,00	12.810.000,00	54.453,74	544.537,37	17.680.083,63
Álvarez López María de los Ángeles	5-0167-0004	207814	Golfito	CLP	No aplica	13.950.000,00	236.931,87	473.863,73	14.186.931,86
Vásquez Arias Laura	2-0683-0434	556849	Grecia	CLC	8.503.900,00	12.957.862,48	57.295,00	572.950,00	21.977.417,48
Cárdenas Rojas Emilce	6-0156-0565	254777	Bagaces	CLC	5.500.000,00	12.720.000,00	59.250,00	592.500,00	18.753.250,00
Granados Corrales Leandra	3-0497-0504	268459	Turrialba	CLC	7.000.000,00	11.760.021,15	65.300,08	653.000,78	19.347.721,85
Hernández Quesada Gaudy	1-1623-0852	678350	Pérez Zeledón	CLC	3.300.000,00	11.760.000,00	53.782,51	537.825,06	15.544.042,55
Daysi Ruiz Tercero	8-0118-0506	A-632202-000	Guatuso	CLC	3 020 000,00	12 810 000,00	158 447,96	528 159,87	16 199 711,91

Chaves Peraza Stephanie	2-0763-0818	510475	Upala	CLC	5.250.000,00	11.760.000,00	189.225,00	630.750,00	17.451.525,00
Jirón Vega Maria Ramona	6-0067-0949	212764-000	Coto Brus	CLP	No aplica	13.440.000,00	141.059,66	470.198,88	13.769.139,22
Palma Valenciano Reinier Eduardo	1-0917-0338	2-317359	Grecia	RAMT	No aplica	8.421.730,03	250.703,03	250.000,00	8.421.000,00
Pérez Santos Alberto	155816-456100	629054-000	Guatuso	CLC	3.525.000,00	11.711.457,02	153.009,32	510.031,05	15.593.478,76
Rosales Seas Jeniffer Melissa	5-0347-0549	245062	Nandayure	CLC	7.975.000,00	12.810.000,00	60.295,61	602.956,12	21.327.660,51
Mora Camacho Katherine	1-1383-0678	253758	Buenos Aires	CLC	8.000.000,00	13.365.000,22	65.078,12	650.781,17	21.950.703,27
Hernández Navarro Alba Luz	155850-576901	7-182340	Pococi	CLC	6.000.000,00	14.702.246,66	65.346,08	653.460,76	21.290.361,34
Molina Gutiérrez Sayli María	6-0361-0301	201215-000	Montes de Oro	CLC	15.800.000,00	13.020.000,00	227.307,61	757.692,04	29.350.384,43
Solis Alvarado Stephanie Andrea	6-0396-0802	223867-000	Montes de Oro	CLC	13.200.000,00	13.020.000,00	214.985,58	716.618,61	26.721.633,03
Bonilla Duarte Yajaira Eugenia	1-0932-0054	223866-000	Montes de Oro	CLC	13.800.000,00	13.020.000,00	363.308,52	726.617,04	27.183.308,52
(*) CLC: Compra de lote y construcción de vivienda CVE: Compra de vivienda existente					CLP: Construcción de vivienda en lote propio RAM: Reparación Ampliación y Mejoras				

2) La entidad autorizada será la responsable de verificar que, al momento de la formalización, la familia beneficiaria reciba el bien libre de gravámenes, sin deudas y con los impuestos nacionales y municipales al día.

3) Los gastos de formalización correspondientes a la inscripción registral y compraventa, no subsidiados por el BANHVI, deberán pagarse en partes iguales por el vendedor y la familia beneficiaria.

4) La entidad autorizada deberá formalizar el Bono Familiar de Vivienda, siguiendo estrictamente los términos del presente acuerdo, no pudiendo modificar tales condiciones y alcances sin autorización previa del BANHVI.

5) En el caso del subsidio tramitado por el INVU, a favor del señor Ortiz García Armando José, la entidad autorizada será la responsable de verificar que la opción de compra-venta se encuentre vigente previo a la formalización.

6) En el caso del subsidio tramitado por Coopenae, R.L., a favor de la señora Arce López Sheyla Tatiana, la opción de compraventa deberá encontrarse vigente y con los números de finca, folio y área correctos, así como firmada por ambas partes, previo a la

1 formalización, la entidad autorizada deberá cargar el documento junto con los documentos
2 de formalización en el expediente digital (Laserfiche).

3
4 **7)** En el caso del subsidio tramitado por Coopealianza, R.L., a favor de la señora Monge
5 Ruiz Geovanna, la opción de compra-venta debe estar vigente previo a la formalización, y
6 la entidad autorizada deberá cargar el documento junto con los documentos de
7 formalización en el expediente digital (Laserfiche).

8
9 **8)** En el caso del subsidio tramitado por Coopealianza, R.L., a favor de la señora Barrantes
10 Ureña Nidia, la propiedad tiene un área muy extensa y a pesar de que la Municipalidad
11 indica que se puede segregar, según criterio del fiscal que realizó la visita, la propiedad
12 colinda con una quebrada, por lo tanto, se tienen que respetar los retiros de ley, además el
13 resto de la finca es un potrero con pendientes negativas, lo cual no permitiría segregar ni
14 lotificar la propiedad.

15
16 **9)** En el caso del subsidio tramitado por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, a favor de la
17 señora Álvarez López Maria de los Ángeles, la propiedad posee una medida de 20.000
18 metros cuadrados y se acepta pues según estudio realizado por el Ingeniero Rojas de la
19 entidad autorizada, es de vocación agropecuaria, con problemas de evacuación de aguas
20 pluviales y un 90% no apta para construcción de viviendas. Por otra parte, la entidad
21 autorizada deberá verificar la demolición de la vivienda existente.

22
23 **10)** En el caso del subsidio tramitado por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, a favor de
24 la señora Hernández Quesada Gaudy, la emisión del bono queda sujeta al ingreso de la
25 doceava parte de los recursos FODESAF.

26 **11)** El caso del subsidio tramitado por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, a favor del
27 señor Palma Valenciano Reinier Eduardo, corresponde a un segundo bono familiar de
28 vivienda, al amparo del artículo 50 de la Ley 7052.

29 **Acuerdo Unánime y Firme.-**

30 *****

31
32 **ACUERDO N°10:**

33 **Considerando:**

Primero: Que por medio de los oficios BANHVI-GG-OF-0201-2025 y BANHVI-SGO-OF-0102-2025, la Gerencia General y la Subgerencia de Operaciones avalan y someten a la consideración de esta Junta Directiva el informe BANHVI-DF-OF-0192-2025 de la Dirección FOSUVI, que contiene los resultados del estudio efectuado a la solicitud de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (MUCAP) para anular tres operaciones de Bono Familiar de Vivienda, aprobadas al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en el proyecto habitacional Santa Fe, según lo dispuesto en el acuerdo N° 2 de la sesión 47-2020, del 22 de junio de 2020.

Segundo: Que en dicho informe, la Dirección FOSUVI recomienda acoger la solicitud de la MUCAP, señalando que las operaciones deben ser anuladas debido a situaciones que no pueden ser corregidas, relacionadas con la renuncia de los beneficiarios a las soluciones habitacionales a las cuales que se estaban postulando en el proyecto Santa Fe.

Tercero: Que conocida la información suministrada por la Dirección FOSUVI, esta Junta Directiva estima pertinente acoger la recomendación de la Administración en los mismos términos que se proponen en el informe BANHVI-DF-OF-0192-2025.

Por tanto, se acuerda:

Anular, según lo recomendado por la Dirección FOSUVI en el informe BANHVI-DF-OF-0192-2025, las siguientes tres operaciones de Bono Familiar de Vivienda, aprobadas actuando la Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo como entidad autorizada:

Nombre	N° de cédula
Olivas Centeno Sugey	8-0130-0875
Segura Angulo Ángel	6-0438-0666
Morales Blanco Yanira	6-0391-0235

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°11:

Considerando:

Primero: Que por medio del oficio BANHVI-GG-OF-0297-2024, del 12 de marzo de 2024, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva la propuesta de

1 *Sistema de gestión de consultas, reclamos y denuncias*, preparada por la Dirección
2 Administrativa y la cual se adjunta al oficio BANHVI-DAD-OF-014-2024.

3
4 **Segundo:** Que dicho documento incluye un diagnóstico de la situación actual en torno a la
5 atención de consultas, reclamos y denuncias, así como una propuesta para mejorar la
6 gestión en esta materia, de forma tal que la institución pueda brindar –en forma oportuna y
7 eficaz– información, orientación, asesoría y atención a los clientes internos y externos del
8 Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y se alcancen, en resumen, los siguientes
9 objetivos específicos:

10 a) Contar con un sistema informático para la gestión de consultas, reclamos y denuncias,
11 que incluya el registro y trazabilidad desde el momento en que el trámite es recibido y hasta
12 su atención final.

13 b) Centralizar la recepción de consultas, reclamos y denuncias, de forma tal que sirva como
14 medio sumario para dar respuesta a los usuarios.

15 c) Ajustar la política y el procedimiento de Servicio al Cliente del Banco, de acuerdo con la
16 actualización del manejo de este tipo de servicios y documentos y la herramienta para su
17 gestión.

18 d) Garantizar, en caso de que así sea solicitado, el anonimato del denunciante cuando así
19 lo desee, sin dejar de lado la posibilidad de dar respuesta.

20 e) Crear una instancia dedicada exclusivamente a la atención de consultas, reclamos y
21 denuncias, que realice la intervención rápida y breve ante la Administración para tramitar
22 las medidas oportunas, tendientes a satisfacer las solicitudes de intervención, y que tenga
23 autonomía para dar respuesta en los casos que así lo requieran.

24 f) Intervenir, a solicitud de parte o ante una situación de riesgo, daño inminente o actual,
25 con el fin de evitar efectos irreversibles a los derechos e intereses legítimos de las personas.

26
27 **Tercero:** Que para el logro de estos objetivos y según se desprende del citado documento,
28 la Administración recomienda que esta Junta Directiva tome las siguientes disposiciones:

29 - Incorporar dentro de la estructura del Banco la Unidad de Control y Calidad de servicios,
30 como una unidad adscrita a la Dirección Administrativa, hasta que, luego del estudio de
31 modernización institucional se defina su ubicación definitiva.

32 - Crear una plaza de oficial 4, con el siguiente Perfil profesional: Licenciatura en
33 Administración de Negocios, Relaciones Públicas, Mercadeo, profesional que deberá
34 dedicarse exclusivamente a la atención de este trámite.

1 - Tan pronto inicie en funciones, deberá hacer una revisión integral de la política y el
2 procedimiento que regula el trámite de atención de las gestiones citadas.

3 - Adicionalmente, deberá gestionar lo necesario para el desarrollo de la herramienta
4 informática para la gestión de las consultas, reclamos y denuncias, asegurando la
5 posibilidad de la presentación de denuncias anónimas, pues este es un requerimiento
6 puntual de órganos de fiscalización del Banco.

7
8 **Cuarto:** Que una vez conocidos y suficientemente discutida la propuesta de la
9 Administración, este Órgano Colegiado estima pertinente actuar de la forma que
10 recomiendan la Gerencia General y la Dirección Administrativa, en el tanto –según lo ha
11 documentado la Administración– la implementación del *Sistema de Gestión de Consultas,*
12 *Reclamos y Denuncias*, permitirá optimizar el servicio al cliente de la institución y mejorar
13 la rendición de cuentas, y a su vez forma parte de diferentes acciones que se encuentran
14 planificadas en la organización, tales como el plan de mejora regulatoria, el plan de trabajo
15 de la CEVAC y la atención de recomendaciones de órganos de fiscalización internos y
16 externos. Por consiguiente, lo que procede es aprobar el referido *Sistema*, incorporando los
17 ajustes y disposiciones adicionales que como producto de su análisis se han considerado
18 pertinentes.

19
20 **Por tanto, se acuerda:**

21 **1.-** Aprobar el SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS,
22 según los términos propuestos en el documento que se adjunta a los oficios BANHVI-GG-
23 OF-0297-2024 de la Gerencia General y BANHVI-DAD-OF-014-2024 de la Dirección
24 Administrativa.

25
26 **2.-** De conformidad con lo recomendado por la Administración en dicho documento y según
27 lo discutido en el seno de esta Junta Directiva, se emiten las siguientes disposiciones:

28 a) Incorporar, dentro de la estructura del Banco, la Unidad de Control y Calidad de Servicios,
29 como una unidad adscrita a la Dirección Administrativa, hasta que, luego del estudio de
30 modernización institucional se defina su ubicación definitiva.

31 b) Crear una plaza de oficial 4, con el siguiente perfil profesional: licenciatura en
32 Administración de Negocios, Relaciones Públicas, Mercadeo o Ingeniería Industrial,
33 profesional que deberá dedicarse exclusivamente a la atención de este trámite. En cuanto
34 a la experiencia del profesional, deberá exigirse que sea en servicio al cliente interno y

externo, atención al usuario, atención de consultas, trámites, denuncias y gestiones similares, así como en los trámites y procedimientos que son realizados por el BANHVI.

c) Tan pronto inicie en funciones, deberá hacer una revisión integral de la política y el procedimiento que regula el trámite de atención de las gestiones citadas.

d) Adicionalmente, deberá gestionar lo necesario para el desarrollo de la herramienta informática para la gestión de las consultas, reclamos y denuncias, asegurando la posibilidad de la presentación de denuncias anónimas, pues este es un requerimiento puntual de órganos de fiscalización del Banco.

3.- La Dirección Administrativa deberá implementar un mecanismo claro y completo, durante un plazo de seis meses después de iniciadas las funciones de la persona que asumirá la Unidad de Control y Calidad de Servicios, que permita medir el registro, seguimiento, efectividad y resultados de la gestión de dicha unidad, debiendo presentar luego un informe al respecto a esta Junta Directiva, con el propósito de contar con mayores elementos de juicio para confirmar o eventualmente revisar la ubicación de esta unidad dentro de la estructura organizacional, así como también, si se estimara oportuno y conveniente, tomar medidas tendientes a mejorar la calidad de la gestión de esta unidad.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°12:

Considerando:

Primero: Que mediante oficio BANHVI-AL-OF-0010-2025, del 20 de febrero de 2025 –el cual es avalado y sometido a la consideración de esta Junta Directiva por parte de la Gerencia General, con la nota BANHVI-GG-OF-0198-205, del 14 de marzo del año en curso–, la Asesoría Legal presenta una propuesta de modificación a las condiciones de la conciliación aprobadas por este Órgano Colegiado en el acuerdo N° 4 de la sesión 77-2024, celebrada el 03 de octubre de 2024, en relación con el proceso judicial interpuesto por el señor Maxdiel Chevez Ponce en contra de este Banco, el cual se tramita mediante el expediente número 14-000151-0465-AG-0 en el Juzgado Agrario del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica.

Segundo: Que para sustentar dicha propuesta, la Asesoría Legal indica en dicho informe, en lo conducente, lo siguiente:

1
2 “...II. En escrito del 7 de febrero de 2025, el Lic. Luis Vargas Mena de la Defensa Pública
3 en Materia Agraria de Limón le informa al Juzgado Agrario del Primer Circuito de la Zona
4 Atlántica, que según el Plan Regulador Vigente de la Municipalidad del Cantón Central
5 de Limón y la Zonificación del lugar, las segregaciones en ese sector deben cumplir con
6 un mínimo de área de 500 metros cuadrados, por lo tanto, no se le pudo dar visado al
7 plano presentado por un área de 420 metros cuadrados. (Se adjunta fotografías del
8 oficio UCC-00565-02-12-2024 del 03 de diciembre del 2024, de la Municipalidad del
9 Cantón Central de Limón).

10
11 III. En virtud de lo anterior y siendo que el acuerdo conciliatorio con el BANHVI se realizó
12 por la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL COLONES EXACTOS, esta
13 Asesoría le solicitó a la Defensa Pública una certificación municipal que haga constar el
14 costo por metro cuadrado del terreno en la zona de Limón 2000. A la fecha, el defensor
15 público informa que la Municipalidad no le ha indicado fecha estimada para la entrega
16 de este requerimiento. (Se adjunta oficio de la Defensa Pública en Materia Agraria de
17 Limón del 7 de febrero del 2025).

18
19 IV. Conforme a lo anterior, con el fin de no dilatar más el proceso conciliatorio,
20 respetuosamente esta Asesoría recomienda que, se presente este tema a la Junta
21 Directiva, con la nueva propuesta de segregación, ahora de un lote con un área de 500
22 metros cuadrados (según plano adjunto), que es la presentada por la representación del
23 señor Maxdiel Chevez, tomando como base legal la normativa Municipal, señalada. En
24 cuanto al valor del metro cuadrado del terreno, sugerimos utilizar, los valores que fueron
25 verificados en la página web de la Municipalidad de Limón, (mismos que se utilizaron
26 para la primera propuesta), el valor por metro cuadrado de los terrenos en esa provincia,
27 según la matriz de Información de la plataforma de Valores de Terrenos Agropecuarios,
28 Provincia 7 Limón, Cantón 01 Limón y las Matrices de Información de Valores de
29 Terrenos por Zonas Homogéneas correspondiente a los distritos 01 de Limón, 02 del
30 Valle La Estrella, 03 de Río Blanco y 04 de Matama, suministrada por el órgano de
31 Normalización Técnica, Dirección General de Tributación, Ministerio de Hacienda, se ha
32 logrado corroborar que el valor por metro cuadrado en el sector de Limón 2000 tiene un
33 valor de diez mil colones. (...)

34
35 **Tercero:** Que esta Junta Directiva estima pertinente actuar de la forma que recomiendan
36 la Asesoría Legal y la Gerencia General en los citados documentos y, por consiguiente, lo
37 que procede es establecer las nuevas condiciones de la conciliación en relación con el
38 referido proceso judicial.

39
40 **Por tanto, se acuerda:**

41 Dentro del proceso agrario que se tramita en contra de este Banco, bajo el expediente N°
42 14-000151-0465-AG, se autoriza la entrega al señor Maxdiel Chevez Ponce de un lote con
43 un área de 500 metros cuadrados (según plano adjunto al oficio BANHVI-AL-OF-0010-2025
44 de la Asesoría Legal), que es la presentada por la representación del señor Maxdiel Chevez,
45 tomando como base legal la normativa municipal.

En cuanto al valor del metro cuadrado del terreno, deberán utilizarse los valores que fueron verificados en la página web de la Municipalidad de Limón (mismos que se utilizaron para la primera propuesta). El valor por metro cuadrado de los terrenos en esa provincia, según la matriz de Información de la plataforma de Valores de Terrenos Agropecuarios, Provincia 7 Limón, Cantón 01 Limón y las Matrices de Información de Valores de Terrenos por Zonas Homogéneas correspondiente a los distritos 01 de Limón, 02 del Valle La Estrella, 03 de Río Blanco y 04 de Matama, suministrada por el órgano de Normalización Técnica, Dirección General de Tributación, Ministerio de Hacienda, se ha logrado corroborar que el valor por metro cuadrado en el sector de Limón 2000 tiene un valor de diez mil colones.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°13:

Considerando:

Primero: Que mediante oficio de fecha 03 de febrero de 2025 y atendiendo lo requerido por esta Junta Directiva en el acuerdo N° 1 de la sesión 04-2025, del 20 de febrero de 2025, el Lic. Ronald Hidalgo Cuadra, asesor legal externo de este Órgano Colegiado, rinde criterio sobre la posibilidad de llegar a una conciliación o una transacción para poner fin al proceso judicial interpuesto por la empresa Consultoría Mar Azul S.A., expediente N° 22-002488-1027-CA, según el cual, dicha empresa pretende el pago de los costos de operación (vigilancia y mantenimiento) de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Proyecto Villa Bonita, desde el 1 de noviembre de 2010 hasta la fecha en que dicha obra sea recibida por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, que se cuantificará en la fase de ejecución de sentencia.

Segundo: Que en dicho dictamen, el asesor legal externo señala y concluye, en lo conducente, lo siguiente:

“... IV. ANÁLISIS DE LO CONSULTADO

El proyecto de vivienda Villa Bonilla fue llevado adelante por un esquema o modalidad LTU que consiste en un financiamiento en lote totalmente urbanizado (actualmente S02) y no son terrenos inscritos a nombre del BANHVI. Asimismo, en este proyecto se presentó también la modalidad de financiamiento como compraventa “llave en mano”.

La planta ya se encontraba construida cuando se dio el financiamiento por parte del BANHVI, luego no podría haberlo contemplado. Por otra parte, se trata de una modalidad LTU unida a la modalidad

de venta de viviendas “llave en mano”, por lo que el riesgo derivado de la ejecución del proyecto no pertenece al BANHVI, sino que corre a cargo del desarrollador. Los criterios tanto de la Asesoría Legal interna como de la Dirección del FOSUVI fueron contrarios al reconocimiento de los costos operativos de la PTAR.

La demanda arguye que hay casos en que se ha dado el reconocimiento de gastos operativos de una PTAR. Esto se refuta de la siguiente manera: La actora al citar en su demanda determinados casos hace una equiparación incorrecta de las modalidades S01 y S02 para apoyar el pago de costos operativos de la PTAR tal y como se hiciera en los proyectos en la modalidad S01, Compra de Terreno en Verde.

Asegurar la efectividad en la solución de vivienda puede requerir de un financiamiento adicional, pero es un supuesto diferente al de lo pretendido en juicio, pues no busca que el juez conceda u ordene un financiamiento, sino que indemnice un daño causado por el BANHVI a la actora.

El Reglamento para la gestión de financiamientos adicionales en proyectos habitacionales tramitados por iniciativa privada al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, habilita el financiamiento adicional acordado en ejercicio de una facultad discrecional por la Junta Directiva, ... de manera que “... los proyectos habitacionales de interés social financiados con fondos públicos se puedan concluir y entregar a sus beneficiarios, por lo que sería procedente y conveniente la aprobación de financiamiento adicional en función del cumplimiento del fin público que se persigue” (Considerando V del Reglamento).

El financiamiento adicional es definido, según el artículo 4.18 de la siguiente manera:

“Son los recursos que se aprueban por parte la Junta Directiva del Banco no considerados en la aprobación inicial del proyecto de vivienda de interés social, generados por causas no imputables al Desarrollador/Constructor, que pueden ser producto de (sin ser una lista taxativa), incrementos de los costos de los precios de los materiales de construcción no contemplados en el presupuesto original, por encima de lo que se pudo prever durante la formalización del proyecto; por contingencias durante el desarrollo de la obra o incluso por obras adicionales no contempladas en el alcance original del proyecto que surgen de situaciones imprevisibles e incontrolables, así como variaciones requeridas en aspectos de formalización.”

La empresa actora recibió un financiamiento bajo un marco normativo determinado, y su reclamo que fue denegado cuenta con criterios de la Asesoría Legal interna y de la Dirección del FOSUVI sobre los que se ha orientado la contestación a la demanda. Las razones por las que la empresa fundamenta su demanda no ameritan cambiar esa posición.

No existe un derecho para el financiamiento adicional para que su denegatoria sirva para responsabilizar al BANHVI. El financiamiento adicional responde a una imprevisibilidad ajena a conductas del BANHVI y de la empresa.

Como financiamiento adicional no es posible dar cabida al pago que se demanda, pues se trata de una situación diferente y no hay que confundir los supuestos. Lo que se reclama en juicio es una indemnización, no un financiamiento adicional originado en causas imprevistas al momento de concederse. El financiamiento adicional responde a situaciones imprevisibles al momento de darse el financiamiento no atribuibles al desarrollador/constructor. El motivo para la no recepción de la PTAR por el AyA es desconocido.

Acceder a la conciliación tiene, además de lo señalado, otro problema no menor. / Los costos de operación (vigilancia y mantenimiento) de la PTAR del Proyecto Villa Bonita desde el 1 de noviembre de 2010 hasta la fecha (incierto) en que dicha obra sea recibida por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, no se encuentran liquidados en el expediente judicial, pues lo que se pretende es una *condena en abstracto* para que, en una fase posterior de ejecución de sentencia y en caso de una condena contra el BANHVI, sea fijada una suma líquida. En otras palabras, Consultoría Mar Azul

S.A. conserva la carga procesal de **probar** los costos operativos de la PTAR desde noviembre de 2010, ahora en fase de ejecución de sentencia.

Esto significa que el proceso prosigue después de dictada la sentencia en una etapa en la cual la empresa actora debe aportar la documentación que sustente los pagos que debió efectuar por costos de operación: facturas, planillas, seguros, etc. De la liquidación se le da traslado al BANHVI y el Tribunal emite una sentencia de ejecución en la cual se constate:

1. Que cada uno de los gastos que la actora reclama se encuentren soportados por documentos aceptables, tanto contable como legalmente;
2. Que existe y ha existido un estado de la PTAR adecuado de tal manera que no se están reconociendo deficiencias imputables a la empresa;
3. Que el lapso del reconocimiento patrimonial cuente con un término cierto o, al menos, que sea posible determinarlo porque no es admisible un reconocimiento indefinido en el tiempo.
4. Que los egresos correspondan efectivamente a costos de operación, concepto que, por demás, ha de ser delineado con precisión. La demanda lo concretiza en mantenimiento y vigilancia.

Estas condiciones indispensables para una conciliación, no se presentan en este momento. Con la documentación que se ha tenido a la vista por el suscrito, el BANHVI no conoce el monto de los costos de operación con un soporte probatorio. Recuérdese que una sentencia favorable a la empresa actora no materializa un riesgo en el patrimonio del BANHVI, sino hasta que ésta logre **probar** una cantidad a reconocerle por los costos que reclama, después de someter una liquidación fundada y con el soporte documental idóneo contable y jurídicamente, que esa liquidación junto con su evidencia sea examinada por el Tribunal y, finalmente, que en sentencia de liquidación declare procedente una suma determinada.

Durante la audiencia preliminar fue aclarada la pretensión a requerimiento del juez en punto a tener una estimación de la demanda y la actora respondió que la cuantía correspondía a 350 millones de colones con lo cual fija sus pretensiones. Pero ese es el dicho de la parte.

Si de lo que se trata ahora es de reconocer gastos como resultado de una conciliación, éstos tienen que ser respaldados documentalmente, pero nunca el reconocimiento puede hacerse con estimaciones generales carentes de demostración. Hay dificultades notorias como por ejemplo demostrar gastos desde noviembre de 2010.

Únicamente como ejercicio hipotético, al considerar el escenario que por la vía de financiamiento adicional se reconozcan gastos operativos de la PTAR, la respuesta debe ser igualmente negativa. La discrecionalidad de la Junta Directiva no la exime que los montos a reconocer deban satisfacer esas condiciones antes enunciadas, en especial su satisfactoria acreditación documental. La discrecionalidad no es ilimitada pues el artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública impide dictar actos contrarios a principios elementales de lógica, justicia o conveniencia. Es ilógico conciliar cuando el monto se reconoce a pedido de la parte interesada solo porque sea inferior a lo demandado si se carece de respaldo documental.

Otro aspecto que debe considerarse es que el reconocimiento de costas procesales queda a cargo de la empresa actora que se determina sobre el monto fijado como cuantía de la demanda.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Los efectos de una sentencia condenatoria es lo que se busca atemperar con la conciliación. El riesgo de un resultado adverso para el BANHVI en caso que el Tribunal desestime la tesis de la institución para haber denegado el financiamiento adicional que cubriría los costos de operación de la PTAR, no se presenta en un grado tal que amerite conciliar.

El BANHVI debe contar con gastos demostrados documentalmente y vinculados con el mantenimiento y vigilancia de la PTAR, sea que llegue a una fase de ejecución de sentencia

condenatoria, sea que acuerde conciliar. Una cifra sin fundamento documental, basada en el dicho de la parte, es una base completamente inaceptable en ambas situaciones.

VI. RECOMENDACIÓN

Por las condiciones expuestas a lo largo de este criterio y de la documentación que se ha tenido a la vista, no se recomienda acceder a la propuesta de una conciliación o transacción."

Tercero: Que con vista de dicho dictamen jurídico y una vez valorado el tema con la Gerencia General y la Asesoría Legal, esta Junta Directiva considera pertinente desestimar una eventual conciliación o transacción para poner fin al referido proceso judicial, expediente N° 22-002488-1027-CA y, por consiguiente, girar instrucciones a la Administración para continuar con el trámite de dicho proceso.

Por tanto, se acuerda:

Instruir a la Administración para continuar el trámite del proceso judicial interpuesto por la empresa Consultoría Mar Azul S.A., expediente N° 22-002488-1027-CA.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°14:

Considerando:

Primero: Que por medio del oficio N° JMJA-1302-2025 *Solicitud de Información*, de fecha 13 de febrero de 2025, el señor José Mario Jara Alvarado, en su condición de vicepresidente de la empresa Las Rosas de Pocosol S.A., se refiere a la aprobación del financiamiento del proyecto de vivienda Creciendo Juntos, y al respecto plantea a esta Junta Directiva las siguientes dos consultas:

"...CONSULTA 1: ¿Al momento de la aprobación de "¿Creciendo Juntos" por parte de la Junta Directiva, contaba este proyecto con el requisito del PAS?"

*... CONSULTA 2: ¿Qué funcionario del BANHVI autorizó la omisión de este requisito, de tal modo que se pudiera dar la **aprobación condicionada** de "Creciendo Juntos"?"*

Segundo: Que con el propósito de responder dichas consultas y según lo requerido por esta Junta Directiva en el acuerdo N° 9 de la sesión 10-2025, del 17 de febrero del año en curso, el Subgerente de Operaciones somete a la consideración de este Órgano Colegiado el respectivo proyecto de respuesta, el cual, una vez conocido y con los ajustes que se han estimados pertinentes, debe remitirse al señor Jara Alvarado para atender lo consultado en el citado oficio N° JMJA-1302-2025 *Solicitud de Información*.

Por tanto, se acuerda:

Responder de la siguiente forma el oficio N° JMJA-1302-2025 *Solicitud de Información*, al señor José Mario Jara Alvarado, vicepresidente de la empresa Las Rosas de Pocosol S.A.:

1. ¿Al momento de la aprobación de “Creciendo Juntos” por parte de la Junta Directiva, contaba este proyecto con el requisito PAS?

La presentación del financiamiento del proyecto Creciendo Juntos se realizó mediante la sesión 09-2025, en acuerdo N° 20, del día 10 de febrero de 2025, donde se expusieron por parte de la Administración todos los elementos que se solicitan para su consideración, incluido el apartado del Plan de Acompañamiento Social (PAS) y fue aprobado su financiamiento condicionado (del cual la Junta Directiva tiene total potestad de realizar esta aprobación de manera condicionada) a la presentación y aprobación del PAS en las siguientes semanas. Siendo que el pasado jueves 13 de marzo fue presentado el PAS por la Administración, con las observaciones subsanadas y con la recomendación de su aprobación, sesión donde se expuso, se discutió y por tanto, fue aprobado el PAS del proyecto por parte de esta Junta Directiva.

Lo anterior, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda N° 7052, que, en lo conducente, señala lo siguiente:

“...Prevía autorización debidamente motivada de la Junta Directiva, con fundamento en el estudio técnico correspondiente, en cada caso, el Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi) podrá destinar hasta un cuarenta por ciento (40%) de los ingresos anuales del Fondo de Subsidios para la Vivienda (Fosuvi), para subsidiar, mediante las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, la adquisición, segregación, adjudicación de terrenos, obras de urbanización, mejoras, construcción de viviendas, en caso de proyectos de viviendas comunitarias destinadas a ser usadas por personas adultas mayores, viviendas para adulto e mayor solo, viviendas individuales o colectivos de erradicación de tugurios y asentamientos en precario, localizados en zonas rurales o urbanas, para las familias cuyos ingresos sean iguales o inferiores a un salario mínimo y medio de un obrero no especializado de la industria de la construcción o que hayan sido declarados en estado de emergencia. El Banhvi establecerá las condiciones y los mecanismos para otorgar estos subsidios y deberá permitir, finalmente, la individualización de los subsidios, según lo dispuesto en este capítulo, así como establecer claramente los costos de administración de este tipo de programas por parte de las entidades autorizadas, dada su complejidad, que en ningún caso serán superiores a un cinco

por ciento (5%) del monto total del proyecto. El Banhvi evaluará, anualmente, el destino de los fondos e implementará los mecanismos de control y fiscalización, con un sistema integral de evaluación de riesgos, suficientes y necesarios para garantizar que los recursos destinados a este Fondo sean empleados de acuerdo con los principios de equidad, justicia y transparencia.

(...)

Además, la Junta Directiva podrá destinar parte de esos recursos a la realización de proyectos de construcción de vivienda, para lograr la participación de interesados debidamente organizados en cooperativas, asociaciones específicas, instituciones públicas u organizaciones de bien social, para que construyan viviendas comunitarias destinadas al otorgamiento de derechos de uso y habitación de adultos mayores, asociaciones de desarrollo o asociaciones solidaristas, así como para atender problemas de vivienda ocasionados por situaciones de emergencia o extrema necesidad.”

Toda solicitud de financiamiento con base en la información presentada a la Junta Directiva es sometida a un proceso de análisis por parte del órgano de dirección y la administración, donde se presentan las aclaraciones cuando así corresponde; este caso no fue la excepción y justamente producto del análisis ampliamente realizado se determinó que la aprobación era factible bajo el entendido que se cumpliera la siguientes condiciones:

“...Por tanto, se acuerda:

1. Aprobar, al amparo del artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el financiamiento requerido para el desarrollo de obras de infraestructura y la construcción de 72 soluciones habitacionales en el proyecto habitacional Creciendo Juntos, ubicado en el distrito Pocosol del cantón de San Carlos, provincia de Alajuela, dando solución habitacional a 72 familias que habitan en condición de extrema necesidad. Lo anterior, actuando Coocique R.L. como entidad autorizada, y desarrollado por la empresa Davivienda S.A., cédula jurídica 3-101-372910, por un monto total de **¢2.114.139.327,17** (dos mil ciento catorce millones ciento treinta y nueve mil trescientos veintisiete colones con 17/100), según el siguiente detalle:

a) Construcción de las obras de infraestructura del proyecto, con IVA incluido, por un monto total de ¢1.025.193.935,76, más fiscalización de infraestructura por ¢7.894.382,94; para un total de **¢1.033.088.318,70**.

b) Construcción de 72 viviendas para un total, con IVA incluido, de ¢1.047.602.314,18; fiscalización de viviendas por ¢8.241.301,54; y kilometraje por ¢2.664.811,20; para un total de **¢1.058.508.426,92**.

c) Gastos de formalización de la operaciones, por un monto total, con IVA incluido, de **¢22.542.581,55**.

2. Debido a que el proyecto todavía no cuenta con el Plan de Acompañamiento Social, el presente financiamiento queda condicionado a la presentación, análisis y aprobación del Plan de Acompañamiento Social, incluyendo esto la imposibilidad de proceder al traspaso de los terrenos y a la firma de los contratos BANHVI-Entidad Autorizada y Entidad Autorizada – Desarrollador, estableciendo un plazo máximo de

1 hasta el próximo 1° de marzo para que se disponga del indicado Plan de
2 Acompañamiento Social.

3
4 **3.** Aceptar la donación –según lo acordado por el Consejo Municipal de San Carlos
5 en su sesión del 09 de mayo del 2022, Artículo N° XIII, Acuerdo N° 32, Acta N° 29–
6 la donación al Banco Hipotecario de la Vivienda de los setenta y dos lotes del referido
7 proyecto habitacional Creciendo Juntos. Lo anterior, en el tanto el Departamento
8 Técnico, en el informe BANHVI-DT-IN-0012-2025, señala que el terreno es apto para
9 el desarrollo de un proyecto habitacional.

10
11 **4.** El contrato de administración de recursos se tramitará bajo las siguientes
12 condiciones:

13 **4.1 Entidad autorizada:** Coocique R.L.

14 **4.2 Constructor:** Davivienda S.A., cédula jurídica 3-101-372910, bajo el modelo
15 contrato de obra determinada para la construcción de todas las obras y a firmar entre
16 la entidad autorizada y el constructor, mediante la Ley del Sistema Financiero
17 Nacional para la Vivienda.

18 **4.3 Alcance de los contratos:** Según los lineamientos y modelos ya establecidos y
19 aprobados por esta Junta Directiva. El giro de recursos quedará sujeto a la
20 verificación de que los contratos se ajusten a cabalidad con lo dispuesto por la Junta
21 Directiva de este Banco en el acuerdo N°1 de la sesión 47-2008, de fecha 30 de junio
22 de 2008.

23 **4.4 Garantías fiduciarias a otorgar por la entidad autorizada:** Según lo dispuesto
24 en el acuerdo N°13 de la sesión 32-2012, de fecha 22 de mayo de 2012, la entidad
25 autorizada deberá aportar una garantía del 6% del total de recursos aplicados al
26 proyecto, sin considerar el valor del terreno, y mediante garantía fiduciaria (un pagaré
27 en el cual Coocique R.L., como deudor, reconocerá y pagará intereses moratorios
28 iguales a la Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica, más un treinta por
29 ciento de la misma), o cualquier otra contemplada en el artículo 133 del Reglamento
30 de Operaciones del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, sobre el total de
31 recursos aplicados al proyecto, sin considerar el valor del terreno. El plazo de la
32 garantía no será inferior al plazo del contrato más seis meses adicionales. El BANHVI
33 también podrá hacer exigible el cobro de cualquier suma que se le adeudare,
34 mediante la emisión de la certificación con carácter de título ejecutivo prevista en el
35 artículo 38 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

36 Adicionalmente, la Entidad Autorizada otorgará una garantía fiduciaria (pagaré) a
37 favor del BANHVI por cada tracto de desembolso que reciba en lo sucesivo (totalidad
38 del monto que le gire el BANHVI) de conformidad con el plan de desembolsos
39 previamente aprobado por esta institución, teniendo la obligación la entidad
40 autorizada de siempre mantener garantizado el 100% de las sumas desembolsadas
41 por el BANHVI.

42 **4.5 Plazo:** El plazo del contrato BANHVI – Entidad Autorizada es de cuarenta y un
43 meses en total, comprendido por:

- 44 - Ratificación de acuerdos: 2 meses
- 45 - Fideicomiso: 1 meses (Paralelo a Firma del contrato)
- 46 - Firma de contratos: 1 mes (Paralelo a Fideicomiso)
- 47 - póliza y permisos: 2 meses (primer mes paralelo a Fideicomisos y firma del contrato)
- 48 - Formalización: 2 meses.
- 49 - Ejecución de obras: 12 meses.
- 50 - Entrega de obras y segregaciones: 3 meses.
- 51 - Devolución de garantía: 3 meses.

- Operación y mantenimiento de Planta de tratamiento: 18 meses.
- Entrega de A y A: 6 meses
- Cierre técnico y financiero de la Entidad: 3 meses (2 meses en paralelo con la anterior).
- Cierre técnico y financiero del BANHVI: 2 meses.

El plazo del contrato Entidad Autorizada – Constructor es de 38 meses para la construcción de las obras. La vigilancia de las obras ejecutadas se deberá realizar proporcional a las viviendas que se encuentren deshabitadas y conforme se formalicen las operaciones de Bono Familiar de Vivienda.

Estos plazos cuentan a partir de la orden de inicio otorgada por la Entidad Autorizada, la cual no debe exceder 8 días naturales una vez firmado el contrato entre la Entidad y el Desarrollador.

4.6 Cancelación de Contrato: La cancelación del contrato de administración de recursos con la entidad autorizada, será contra la construcción de las obras, la total formalización de las operaciones de Bono Familiar de Vivienda en escritura pública, por el monto individual que se indica en el apartado 5 del presente acuerdo, y la presentación del cierre técnico y financiero.

5. Se autoriza el indicado financiamiento, de conformidad con el siguiente detalle de potenciales beneficiarios, quedando la validez y la eficacia de la aprobación de cada Bono Familiar de Vivienda, sujetas a que la entidad autorizada y la Dirección FOSUVI, verifiquen que cada familia cumple con los requisitos correspondientes:

(...)

6. La entidad autorizada deberá formalizar las operaciones individuales, siguiendo estrictamente los términos del presente acuerdo, no pudiendo modificar tales condiciones y alcances sin autorización previa del BANHVI.

7. La formalización de los casos a favor de cada beneficiario se hará al final del procedimiento, una vez construidas las viviendas y por los procedimientos usuales de formalización.

8. El monto no financiado por BANHVI de gastos de formalización, deberá ser aportado por los beneficiarios. La entidad autorizada deberá informarles a los beneficiarios, el monto que deben aportar por concepto de gastos de formalización, según se detalla en el punto 5 del presente acuerdo.

9. Será responsabilidad de la Entidad Autorizada analizar a cada núcleo familiar, de según lo indicado en los acuerdos N°6 de la sesión 40-2011 del 30 de mayo de 2011 y N°1 de la sesión 60-2011, de fecha 18 de agosto de 2011, emitidos por la Junta Directiva del BANHVI, respecto a la “Directriz para propiciar el aporte de los beneficiarios que optan por un Bono Familiar de Vivienda al amparo del Artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda”, publicada en el diario oficial La Gaceta.

10. Para las familias que eventualmente califiquen para crédito hipotecario, según su capacidad de endeudamiento, la Entidad Autorizada deberá reintegrar al BANHVI el monto del crédito, que se deducirá del monto de BFV asignado a cada núcleo familiar. Al respecto la Entidad Autorizada deberá adjuntar un informe del análisis crediticio de cada familia en el expediente individual.

11. El rubro de kilometraje de fiscalización es liquidable por parte de la Entidad Autorizada, la cual deberá presentar un informe de liquidación, con la justificación del número de visitas realizadas por el fiscal de inversión.

12. Previo al inicio de obras y realización de desembolsos, la entidad autorizada deberá velar porque se encuentre vigente el permiso de construcción del proyecto otorgado por la Municipalidad local. Además de cumplir debidamente con el procedimiento establecido para el desembolso, por parte de la Entidad Autorizada al Constructor/Desarrollador.

13. Tanto la Entidad Autorizada como la empresa constructora deberán instruir a las familias sobre el uso adecuado y mantenimiento de las instalaciones de las viviendas (sistema eléctrico, pluvial, potable y sistema de tratamiento de aguas residuales y negras).

14. Será responsabilidad de la Entidad Autorizada, cumplir con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BANHVI, N°11 de la sesión 100-2019 del 16 de diciembre de 2019, específicamente lo indicado en el Por Tanto N°1, en el cual se indica:

“Para los proyectos tramitados al amparo del formulario S-001-2017, las entidades autorizadas deberán enviar al BANHVI a revisión, los expedientes debidamente calificados con la información socioeconómica completa (incluyendo estudio de trabajado social), en el momento que el proyecto cuente con un avance aproximado a un 70%, ya sea a nivel global o de cada una sus fases constructivas. Esto, con el fin de verificar las familias que cumplen en definitiva para la formalización posterior en cada proyecto.

En este punto, los expedientes omitirán únicamente estudio de registro y plano de catastro individualizado, pues dichos documentos deberán ser incluidos en cada expediente posteriormente por la entidad autorizada.

Previo a la emisión de los casos, la entidad autorizada deberá corregir en el Sistema de Vivienda, el número de plano catastro, y asignar el que corresponde a cada propiedad por familia. El BANHVI no volverá a verificar el cumplimiento de los requisitos de cada familia si ya dio por aprobado el expediente en la revisión socioeconómica. Será responsabilidad de la entidad autorizada, asegurarse que previo a la formalización de cada caso, la familia continúe cumpliendo con los requisitos para la formalización de un bono de artículo 59.”

15. El Banco Hipotecario de la Vivienda no reconocerá financiamientos adicionales por cualquier error u omisión de diseño incluido en los planos y presupuestos y será responsabilidad de desarrollador con cargo a su patrimonio la ejecución de las obras necesaria para llevar a mejor termino la ejecución del proyecto.

16. Deberá atenderse lo recomendado por la Entidad Autorizada en el informe Legal realizado por el Lic. José Ramón Quesada Acuña, documento con fecha de noviembre de 2022, para el proyecto Creciendo Juntos.

17. Deberán acatarse las recomendaciones contenidas en el informe BANHVI-DT-IN-0012-2025 del Departamento Técnico del BANHVI, de fecha 07 de febrero de 2025.

18. Previo al inicio de obras y realización de desembolsos, deberá velar porque se encuentre vigente el permiso de construcción del proyecto otorgado por la Municipalidad.

19. Dadas las modificaciones en el presupuesto, la Entidad Autorizada debe modificar el Formulario S-001-17 con los montos actualizados y remitirlo al BANHVI.

20. Se deberá verificar de igual forma que los planos de vivienda correspondan al sistema constructivo, con las áreas y distribuciones avaladas por la Entidad Autorizada y el Departamento Técnico del BANHVI.

21. Velar porque el desarrollador del proyecto construya las obras de urbanización según lo propuesto y aprobado en planos constructivos, especificaciones técnicas y presupuesto, de forma tal que se lleve un control de la obra ejecutada en lo referente a las cantidades y se giren los recursos con base a la obra construida.

22. Constatar que el constructor cumpla con las especificaciones técnicas establecidas y con las recomendaciones realizadas en los estudios técnicos efectuados. Asimismo, se deberá velar por el cumplimiento de la normativa vigente del BANHVI y la Nacional (Código Sísmico de Costa Rica, Código de Cimentaciones, Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias en Edificaciones, Reglamento de Construcciones).

23. Verificar que, una vez concluidas las obras del proyecto, todos los lotes queden debidamente identificados en sitio en sus vértices y con la numeración colocada en el cordón de caño.

24. Tanto la Entidad Autorizada como la empresa constructora deberán instruir a las familias sobre el uso adecuado y mantenimiento de las instalaciones de las viviendas (sistema eléctrico, pluvial, potable y sistema de tratamiento de aguas residuales).

25. El monto de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta de tratamiento de aguas, operación y vigilancia es un monto liquidable, por lo que, el Desarrollador deberá enviar detalle del cobro que realiza.

26. El mantenimiento preventivo y correctivo de la planta de tratamiento de aguas residuales, luego de transcurrido el periodo de dieciocho meses que financia el BANHVI, es a cargo exclusivo y por cuenta y riesgo del desarrollador del proyecto y en caso de que las autoridades competentes en la materia no recibieran las obras luego de ese periodo.

27. En relación con los elementos contenidos en el presupuesto de las obras de infraestructura y viviendas, la Entidad Autorizada debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

a.- Los rubros de costos indirectos que sean porcentuales por su naturaleza (p.e. utilidad, administración, dirección técnica, fiscalización de la Entidad Autorizada,

entre otros), deberán cancelarse según el porcentaje de avance de las obras constructivas.

b.- Los rubros de IVA, deberán cancelarse contra factura.

c.- Los costos indirectos porcentuales, globales o por unidad de actividades ejecutadas al momento del inicio de construcción de obras del proyecto, deberán cancelarse en su totalidad (p.e. permiso de construcción, estudio de suelos, topografía preliminar, estudios técnicos para SETENA, entre otros).

28. Según lo recomendado por la Gerencia General en el oficio BANHVI-GG-OF-0095-2025, el presente financiamiento queda sujeta al recibo de recursos provenientes del FODESAF, ya que actualmente no se cuenta con disponibilidad presupuestaria.”

Se hace énfasis en lo dispuesto en el apartado 2 de dicha resolución, la cual expresamente establece que “Debido a que el proyecto todavía no cuenta con el Plan de Acompañamiento Social, el presente financiamiento queda condicionado a la presentación, análisis y aprobación del Plan de Acompañamiento Social, incluyendo esto la imposibilidad de proceder al traspaso de los terrenos y a la firma de los contratos BANHVI-Entidad Autorizada y Entidad Autorizada – Desarrollador, estableciendo un plazo máximo de hasta el próximo 1° de marzo para que se disponga del indicado Plan de Acompañamiento Social.”

Como puede apreciarse, producto del análisis la Junta Directiva y la administración coincidieron en la necesidad de establecer dichas condiciones para garantizar el cumplimiento del Plan de Acompañamiento Social con las observaciones que se le habían realizado al mismo y que fueron planteadas a la entidad autorizada y al desarrollador

Este tipo de situaciones de excepción ya se han aplicado a otros casos con la única intención de dar continuidad a los procesos de prestación del servicio público bajo los criterios de celeridad eficiencia y en el tanto se gestionen o controles los riesgos.

2. ¿Qué funcionario del BANHVI autorizó la omisión de este requisito, de tal modo que se pudiera dar la aprobación condicionada de “Creciendo Juntos”?

En primer lugar, es importante indicar que en este caso ni en ningún otro, existe una omisión del requisito. El Banco cuenta con procedimientos y requisitos formalmente establecidos, los cuales forman parte integral del proceso de análisis de una solicitud de financiamiento y que finalmente corresponde a la Junta Directiva, bajo la recomendación de la administración, la aprobación o denegación del financiamiento.

1 **Acuerdo Unánime y Firme.-**

2 *****

3

4

5