

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

JUNTA DIRECTIVA

ACTA DE LA SESION EXTRAORDINARIA N° 32-2025

DEL 29 DE MAYO 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 catorce horas con treinta y cinco minutos, con la asistencia de los siguientes Directores: Marlon Navarro Álvarez, Presidente; Marcos Alonso Carazo Campos, Vicepresidente; Guillermo Alvarado Herrera, Miguel Arrieta Berrocal y Lina Rosa Barrantes Castegnaro.

Asisten también los siguientes funcionarios: Dagoberto Hidalgo Cortés, Gerente General; Tricia Hernández Brenes, Directora del FONAVI con recargo de la Subgerencia Financiera; Ericka Masís Calderón, jefe de la Asesoría Legal; y David López Pacheco, Secretario de Junta Directiva. Los señores Dagoberto Hidalgo Cortés, Gerente General; y Mauricio González Zumbado, funcionario de la Auditoría Interna, se incorporan posteriormente a la sesión, lo mismo que el señor Gustavo Flores Oviedo, Auditor Interno.

Ausentes: Julián Arias Varela y Eloísa Ulibarri Pernús, Directores; y Walter Muñoz Caravaca, Subgerente de Operaciones.

Asuntos conocidos en la presente sesión

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

- 1º. Propuesta de Modificación Presupuestaria No. 03-2025. (Oficio BANHVI-GG-OF-0473-2025)
- 2º. Solicitud de autorización para la capitalización de los resultados acumulados de los periodos 2022, 2023 y 2024. (Oficio BANHVI-SGF-OF-0021-2025)
- 3º. Informe sobre los estados financieros del Banco e información complementaria, con corte al 30 de abril de 2025. (Oficio BANHVI-DFC-IN17-2025)

4°. Presentación de resultados del estudio de percepción y calidad del servicio al cliente del Banco Hipotecario de la Vivienda.

5°. Temas confidenciales de Junta Directiva.

1° Propuesta de Modificación Presupuestaria No. 03-2025

Director Presidente: Listo, gracias.

Bueno, con respecto a la agenda el día de hoy iniciamos con la propuesta de modificación presupuestaria número 03-2025.

Sr. López Pacheco: Perfecto. Eso lo va a exponer, don José Pablo Durán, ya le voy a avisar.

[Se incorpora a la sesión el señor José Pablo Durán Rodríguez, jefe del Departamento Financiero – Contable]

Sr. López Pacheco: Ahí está don José Pablo ya.

Director Presidente: Listo, cuando guste.

Sr. Durán Rodríguez: Buenas tardes, saludos a todos.

El primer punto se refiere a la propuesta de modificación presupuestaria número 3-2025, al presupuesto operativo del presente año que tiene particularmente el objetivo de incorporación, 4 ajustes.

Uno, los recursos presupuestarios para una plaza de servicios especiales Oficial 4 en la Auditoría Interna, una plaza fija de Oficial 2 en Recursos Humanos para reforzar el equipo del área, una plaza fija de Oficial 4 en la Dirección Administrativa para la gestión de consultas, reclamos y denuncias y el cambio de la jornada de medio tiempo, a tiempo completo del médico de empresa para atender temas relacionados con salud ocupacional. El origen de estos recursos es a partir de la disminución de la partida de otros servicios básicos, con base en la propuesta que realiza la Dirección Administrativa.

De manera resumida, se presenta el estado de origen y aplicación de recursos, el origen de los recursos como decía la partida de servicios de actividades de capacitación y se estaría aplicando a la partida de remuneraciones por un monto de cincuenta y seis punto siete millones, el detalle de las partidas a aumentar de acuerdo con la partida de remuneraciones se presenta desde aquí, Auditoría Interna, servicios especiales de Oficial 4, tanto la partida de servicios especiales, como decimotercer mes y cuotas patronales y las 3 plazas de la Dirección Administrativa de Oficial 2, Oficial 4 y el ajuste de la jornada del

doctor, en relación con las partidas de sueldos para cargos fijos, retribución por años de servicio, decimotercer mes y cuotas patronales para un total de cincuenta y seis punto siete millones.

De manera resumida, esta es la modificación que se prepara con base en el reglamento de presupuesto inicial y variaciones presupuestarias aprobado por la Junta Directiva y con base en las normas de presupuestos públicos de la Contraloría.

El trámite por el tipo de financiamiento que representa este ajuste presupuestario debe ser aprobado por la Junta Directiva y una vez aprobado recibimos el acuerdo, enviamos a la Contraloría y de inmediato se comunica al área la disponibilidad de los recursos.

No sé si tienen alguna consulta u observación al respecto, con mucho gusto.

Director Presidente: Bueno, de mi parte no, está clarísimo. No sé los compañeros, si no para someterlo a votación. ¿Don Guillermo?

Director Alvarado Herrera: Aprobado en firme.

Director Carazo Campos: Aprobado en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobado en firme.

Director Arrieta Berrocal: Aprobado en firme.

Director Presidente: Aprobado en firme.

Estaríamos; siguiente punto: solicitud de autorización para la capitalización de los resultados acumulados en los periodos 2022, 2023 y 2024.

2° Solicitud de autorización para la capitalización de los resultados acumulados de los periodos 2022, 2023 y 2024

Sr. Durán Rodríguez: El siguiente punto, el punto número 2, es la propuesta de capitalización de resultados de los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024.

Como referencia, la política institucional de adecuación de capital establece, la capitalización de los resultados acumulados cada 3 años, previa autorización de CONASSIF, conforme el acuerdo SUGEF 8-24, ahí en el documento se consigna erróneamente 808, pero la referencia correcta es el 824, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF.

Se presenta la propuesta de aprobación de la capitalización de los 4 periodos, considerando que el proceso anterior de los años 2019, 20, 21, la SUGEF, el CONASSIF había establecido que no se autorizaba inicialmente el periodo 2021, debido a que en ese tiempo

estábamos en proceso de implementación de unas órdenes de la Contraloría, que refería en el traslado de recursos de cuenta general hacia FONAVI y FOSUVI y que entonces se excluyó ese periodo, en vista de que se estaba en ese proceso, ante la necesidad de validar si eso iba a tener algún efecto en patrimonio, que finalmente no lo tuvo, entonces, ese periodo estaba pendiente.

Entonces, lo que se propone es capitalizar estos 4 períodos, por veintisiete mil novecientos ochenta y tres. Ahora bien, esta autorización de capitalización implica únicamente una reclasificación contable, no implica un movimiento real de los recursos de resultados acumulados, toda vez que anualmente, aproximadamente en el mes de febrero, se presenta a Junta Directiva, un acuerdo para disponer las utilidades del periodo anterior para una futura capitalización.

Este proceso ante SUGEF y CONASSIF implica el paso final, para que esas aprobaciones de los 3 períodos anteriores o 4 períodos considerando 2021, ahora sí se materialice en la capitalización en el traslado contable, nada más una reclasificación sin afectar el límite de crédito, toda vez que la asignación anual de los resultados para futura capitalización, de acuerdo con el cálculo del límite con base en la normativa, implica ya la afectación del cálculo.

Cuál es la información que se debe presentar a CONASSIF de manera particular, según el acuerdo de SUGEF 08-24, una solicitud de autorización de variación en el capital social firmada por el representante o apoderado legal, indicando monto, motivo y forma de incremento, en este caso capitalización de utilidades de periodos anteriores, una certificación notarial o registral de la personería jurídica del representado o apoderado que realiza el trámite, una certificación notarial de la acuerdo de Junta Directiva de aprobación de la variación, este que se está presentando a la Junta Directiva, un detalle a la conformación de capital social al momento de la solicitud y detalle esperado luego de autorizar básicamente antes de la capitalización, el capital es tanto, con esta capitalización implica un incremento de tanto y después de la capitalización se tiene este dato de capital y un informe del Auditor Interno respecto a si existen ajustes pendientes de realizar a los estados financieros auditados de los periodos de capitalización.

Con la información recibida se remite primero a la SUGEF, quien realiza un estudio sobre el origen de las utilidades y rinde un dictamen al CONASSIF, quien resuelve la solicitud.

Una vez aprobado, se aplica un movimiento contable de reclasificación de cuentas a nivel patrimonial.

En periodos anteriores, en las últimas 4 o 5 veces que hemos estado haciendo este proceso cada 3 años, dura aproximadamente 2, máximo 3 meses aproximadamente. Inicialmente incluso la SUGEF, venía un equipo de trabajo para pedir alguna información, la última vez como ya estábamos en pandemia los requerimientos de información fueron menos y de manera virtual básicamente.

Este sería el proceso que se estaría siguiendo y si existen dudas o con muchísimo gusto cualquier observación tendríamos la siguiente propuesta de acuerdo.

Director Presidente: Muchas gracias don José Pablo. ¿Algún comentario u observación?, entonces someto a votación. ¿Don Guillermo?

Director Alvarado Herrera: Aprobado en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobado en firme.

Director Arrieta Berrocal: Aprobado en firme.

Director Presidente: Aprobado en firme.

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

Acuerdo N° 2 que se anexa a esta acta]

3° Informe sobre los estados financieros del Banco e información complementaria, con corte al 30 de abril de 2025

Director Presidente: Continuamos entonces con el punto 3. Informe sobre los estados financieros del Banco, información complementaria al 30 de abril de 2025.

Sr. Durán Rodríguez: Sí señor, bueno, este último punto, es un punto recientemente presentado ante el Comité de Auditoría.

Director Presidente: Perdón don José.

Sr. Durán Rodríguez: Si señor.

Director Presidente: Don Marcos, para aprobación de punto anterior.

Director Carazo Campos: Aprobado en firme.

Director Presidente: Gracias. Adelante don José.

Sr. Durán Rodríguez: Este punto de presentación de estado financieros compartidos de información complementaria a mes de abril de 25, fue recientemente presentado y conocido por el Comité de Auditoría en una sesión de ahora previo a la Junta Directiva. Básicamente responde a la presentación de la información de los meses de enero, febrero, marzo y abril, por tratarse de información acumulativa se presentó y expuso el resumen del informe, pero

de cualquier manera cualquier aspecto que considere necesario la Junta con muchísimo gusto.

En términos muy resumidos la presentación ante el Comité de Auditoría se centró en el señalamiento de los aspectos relevantes de atención.

Básicamente se observa un aumento en el volumen de intermediación financiera, crecimiento del total de activos a partir de las utilidades y la captación de recursos para generar más operaciones de cartera de crédito y de comisión FOSUVI que ante mayor volumen de operación del FOSUVI, que permiten compensar el impacto que ha tenido el descenso de tasas de interés en el ingreso financiero y el aumento de gastos administrativos extraordinarios.

Como decía anteriormente, un aumento importante en el volumen de operación del FOSUVI por mayor disponibilidad de recursos y a su vez el trámite y desembolso de recursos que generan una recuperación en los ingresos por comisión FOSUVI un incremento importante en la suficiencia de los ingresos presupuestarios para financiar el coste de operación FOSUVI y FONAVI, dado el incremento en el volumen de operación del FOSUVI y cambios normativos a nivel del FONAVI que mejoran la capacidad de financiamiento. Y finalmente el elemento general que es básicamente mantener la revisión y actualización y ajuste de los procesos de gestión y planificación ante los eventuales cambios y ajustes en la operación para anticipar, cualquier curso de acción necesario en fin de responder ante las condiciones y riesgos, cambiantes pero que son naturales de nuestro negocio.

En cuanto a lo que es el principio de continuidad de negocio, que básicamente lo que pretende es establecer la condición actual y a futuro, en un horizonte de corto plazo, máximo un año, se observa como decía anteriormente, estabilidad en la generación de los resultados, un leve aumento incluso en el volumen de resultados, por el aumento importante de la comisión FOSUVI y el impacto que tiene el aumento de cartera en la generación de ingresos adicionales, que ha permitido compensar la disminución de tasas de interés y el aumento extraordinario de gasto administrativo. Todo esto se refleja en un aumento en el volumen del activo pasivo y patrimonio, producto del aumento en la intermediación financiera y la generación de resultados.

Desde el punto de vista de la ejecución presupuestaria, se mantiene una adecuada cobertura de egresos de operación por mayor generación de ingresos incluso por encima de las estimaciones a la fecha y menor ejecución de gastos con requerimientos ordinarios de seguimiento.

En relación con riesgos incertidumbres es básicamente validar, mantener y dar seguimiento a la suficiencia y variabilidad de los ingresos, para financiar el costo de operación y capacidad de generar recursos para financiar la operación e inversión futura, que como decía anteriormente, desde el punto de vista de la ejecución presupuestaria mantenemos una condición o un resultado bastante positivo a la fecha.

Seguimiento de actualización de condiciones, que es base para determinar alternativas de gestión ante riesgos incertidumbres, en especial la más relevante de los últimos periodos que ha sido en términos de la suficiencia de la cobertura del gasto administrativo e inversión, que como decía anteriormente muestra una condición satisfactoria a la fecha.

Cumplimiento normativo, en términos generales los procesos de Auditoría Interna y Auditoría Externa, no plantean o presentan condiciones de incumplimientos de regulaciones de carácter contable, de CONASSIF y SUGEF o de carácter presupuestario de la Contraloría.

Con un poco más de detalle, se presentó al Comité de Auditoría, el estado de resultados integral, donde vemos un incremento de un 3% en el resultado y las variaciones relevantes a nivel de ingresos por temas de tasas de interés, pero compensados particularmente por otros ingresos de operación.

En tema del estado de situación, como señalábamos previamente, un incremento importante en el volumen de operación del Banco en un 16%, básicamente por la canalización de recursos de utilidades y captación hacia el incremento del activo productivo, principalmente cartera de crédito, a nivel de FOSUVI, un incremento importante en la disponibilidad de recursos y aun cuando se ha incrementado el volumen de desembolsos, se mantiene en volumen mayor que en periodos anteriores, el fondo de garantías mantiene el incremento ordinario, dado que acumula los recursos de primas de las entidades autorizadas, que aportan al fondo y las utilidades que genera la inversión de los recursos.

Presupuestariamente, como señalé a nivel de ingresos se presenta un resultado positivo, un ingreso mayor incluso de la estimación a la fecha y un nivel de ejecución presupuestaria inferior al esperado que nos permite mantener al mes de abril, ya una tercera parte del año, un resultado parcial presupuestario positivo y satisfactorio.

A nivel de la ficha de CAMELS y suficiencia patrimonial, a la fecha normativamente tenemos el requerimiento de valoración de la acuerdo SUGEF 3-06, que establece la valoración del índice de suficiencia patrimonial, la composición de capital tanto común como nivel 1 y el índice de apalancamiento, en los cuales como vemos el comparativo desde que inició este cálculo en enero de 2025 para estos otros 3 componentes, mantenemos una condición de

normalidad que es similar a la que se ha venido manteniendo históricamente a nivel de suficiencia patrimonial, básicamente por el alto nivel de patrimonio que tenemos. Estos componentes aquí no se consideran dentro de la presentación porque esta norma entró a regir, al menos para estos elementos, a partir del primero enero.

A nivel de la ficha CAMELS y la evaluación cuantitativa y cualitativa, se realizó por norma hasta el mes de diciembre de 2022, donde manteníamos una condición de normalidad a partir de esa fecha se modificó por el acuerdo SUGEF 24-22 y se mantiene aun cuando la norma no exige ya, no requiere ya la evaluación de la ficha CAMELS, nosotros la mantenemos como una referencia de la evaluación de la condición o de la situación económica y financiera manteniendo los mismos indicadores de evaluación y los mismos criterios de normalidad como seguimiento y con lo que se reflejaría una condición de cumplimiento o normalidad en esos indicadores.

Para ir terminando a nivel de lo que es la verificación de la restricción de recursos de comisión del bono para egresos administrativos, según el artículo 49 de la ley 7052, mantenemos una condición positiva de cumplimiento, debido al importante nivel de incremento en el volumen de comisión FOSUVI y finalmente en cuanto a lo que es el tema de la estimación del costo de los macro procesos FOSUVI y FONAVI y el grado de cobertura de los ingresos de comisión FOSUVI y de réditos FONAVI, como decía anteriormente, la recuperación que ha habido o el incremento en el volumen de operación del FOSUVI ante mayor disponibilidad de recursos y la recuperación en el volumen de comisión, permite mantener un resultado positivo en cuanto a lo que es la cobertura del costo asociado a ese macro proceso, desde el punto de vista del FONAVI la modificación normativa que permite a partir de noviembre destinar mayor cantidad de recursos hacia el financiamiento también permite mantener una condición positiva en relación con el financiamiento, aun cuando existen presupuestariamente otros ingresos que permitirían y en el pasado permitieron, financiar eventuales comportamientos de insuficiencia de recursos, como lo vemos sucedían en periodos pasados.

Básicamente hasta este punto, este sería el resumen de la presentación del documento que les fue suministrado y tal cual se planteó ante el Comité de Auditoría, si tienen alguna duda, alguna consulta igual traemos una propuesta de acuerdo.

Director Presidente: Gracias don José Pablo, ¿algún comentario u observación?, ya como decía don José Pablo lo vimos en el Comité de Auditoría y doña Lina y mi persona estuvimos de acuerdo y no tuvimos ninguna observación de fondo. Ahora sí la propuesta.

Sr. Durán Rodríguez: Sí señor, aquí lo único que nos faltaría porque es de reciente aprobación, todavía no teníamos la referencia al oficio del Comité, no sé don David, si usted lo tiene por ahí para considerarlo.

Sr. López Pacheco: Sí señor, ya nos acaba de llegar por parte de doña Lisseth, yo lo anoto en el acuerdo de la Junta Directiva.

Sr. Durán Rodríguez: Perfecto, sí señor.

Director Presidente: Muchas gracias, si no hay más comentarios, someto a votación, don Guillermo.

Director Alvarado Herrera: Aprobado en firme.

Director Carazo Campos: Aprobado en firme.

Directora Barrantes Castegnaro: Aprobado en firme.

Director Arrieta Berrocal: Aprobado en firme.

Director Presidente: Aprobado en firme.

Listo correcto, muchas gracias

Sr. Durán Rodríguez: Para servirles, buenas tardes, que estén muy bien.

Sr. Hidalgo Cortés: Gracias don Pablo, buenas tardes.

[De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma el **Acuerdo N° 3** que se anexa a esta acta y se retira de la sesión el señor Durán Rodríguez]

4° Presentación de resultados del estudio de percepción y calidad del servicio al cliente del Banco Hipotecario de la Vivienda

Director Presidente: Continuamos con el punto 4 presentación de resultados del estudio de percepción y calidad de servicio al cliente del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Sr. Hidalgo Cortés: Gracias don Marlon. Don David, vamos a incorporar a don Ronald Espinoza.

Mientras don Ronald se incorpora, tal vez comentarles que este es un estudio que periódicamente realizamos para conocer justamente cuál es la percepción de servicio y se acude a varias partes interesadas, así que vamos a ver los resultados que incluye un tema de análisis a lo interno del servicio que prestan nuestros funcionarios, también cuál es la percepción de entidades autorizadas y desarrolladores, así que vamos a ver los resultados y también creo que por ahí don Ronald les trae un comparativo de estudios anteriores.

[Se incorpora a la sesión el señor Ronald Espinoza Ávila, jefe de la Unidad de Comunicaciones]

Sr. Hidalgo Cortés: Don Ronald, buenas tardes y cuando guste podemos arrancar.

Sr. Espinoza Ávila: Muy buenas tardes, claro que sí, con mucho gusto.

En efecto, como decía don Dagoberto, este que les voy a presentar es el estudio de percepción de la calidad del servicio al cliente del año 2024, que lo hacemos mediante la medición de un índice, esto forma parte del plan estratégico instruccional, o sea está ahí como uno de los objetivos del PEI en la parte de fortalecer la relación y comunicación con los sectores y partes interesadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, implementando modelos de desarrollo y de gestión conjuntos, la acción estratégica de fortalecer mediante un plan integral de comunicación la relación con partes interesadas del sistema con el objetivo de mejorar el desempeño y el posicionamiento de la imagen institucional.

Uno de los indicadores que tiene esa acción, es el índice de calidad del servicio al cliente, como vemos aquí en el tercer cuadrado nosotros arrancamos eso en el año 2023, cuando arranca el plan con una meta del 80%, una meta base, ese año logramos 70.75% en total en el índice, en el año 2024 la meta era del 85 y logramos un 81.37 y en el 2025 tenemos la meta de 90 y para el otro año de 95%, en el 2022 previo a que entrara en vigencia al PEI, hicimos un estudio de diagnóstico para establecer esta estrategia, en aquel momento habíamos obtenido un 73

Los objetivos del estudio son determinar la percepción de la calidad del servicio al cliente del BANHVI por parte de funcionarios, de entidades, de empresas constructoras que trabajan en el sistema y personal de instituciones que están involucradas con nosotros, por ejemplo, IMAS, el Ministerio de Vivienda, el INVU, el CFIA y otras y también usuarios de redes sociales, así como las familias beneficiarias de proyectos de vivienda.

Teníamos el objetivo de determinar oportunidades de mejora en áreas específicas, así como las fortalezas que existen para corregir o potenciar algún aspecto favorable en la calidad del servicio brindado y determinar la calidad de ese servicio que brindan los funcionarios del BANHVI por medio de la realización de un estudio de cliente incógnito. Entonces, en el año 2024 tuvimos 4 trabajos, un total de 235 personas involucradas de las cuales 135 mediante una encuesta, ahí a 60 funcionarios de entidades autorizadas en los niveles gerenciales y técnicos, a 60 empresas también en los niveles gerenciales y técnicos, a 15 funcionarios de instituciones relacionadas, hicimos Focus Group con 2 proyectos que salieron al azar, esta vez los 2 nos salieron en el valle central, Ecopotrerrillos y Puerto

Escondido, hicimos un sondeo en redes sociales, básicamente en Facebook, que es la red social en la que tenemos más interacciones, hubo 59 respuestas y también en cliente incógnito 25 gestiones, 12 llamadas y 13 correos electrónicos de los cuales obtuvimos 19 respuestas.

Vamos a ver los resultados de tipo general de los últimos 3 años que hemos realizado este estudio. Con entidades autorizadas y empresas constructoras hemos tenido siempre una nota relativamente baja en torno al 77, 75 y 74% este año, ha sido decreciente. En redes sociales lo que medimos es lo que piensan los usuarios de esas redes del servicio que le está dando el BANHVI, no en la red, la red es el medio, sino en el servicio que el BANHVI les brinda, básicamente la mayoría tiene que ver con el bono de vivienda, entonces hemos tenido notas muy bajas en los primeros 2 años, 2022 y 2023, luego ya para el 2024 tomamos algunas medidas como cambiar algunas cosas que teníamos ahí propiamente en las redes y hemos ido mejorando también los aspectos de comunicación pero también con fuertes oportunidades de mejora.

En cuanto a los beneficiarios del bono de los proyectos, nos ha ido mejor como pueden ver ahí 82, 100 y 100 y el estudio al cliente incógnito a los funcionarios del BANHVI empezó muy bien en el 2022, cayó en el 2023 a número rojo y en el 2024, luego de un esfuerzo grande que hicimos aquí en el Banco para mejorar esta parte subimos.

Entonces el índice de la calidad del servicio al cliente anual promedio, ninguno de los 3 años hemos logrado la meta propuesta, el año que hemos estado más cerca es el 2024 que teníamos la meta de 85, obtener un 85 en el índice y llegamos a un 81, los otros estuvieron en torno al 70

Vamos a ir viendo algún detalle, este es un cuadro comparativo del nivel de satisfacción de los funcionarios de las entidades autorizadas y de las empresas, en relación con el BANHVI, entonces el tiempo de respuesta dado por los funcionarios del BANHVI ha sido calificado fuertemente en todos los 3 estudios, especialmente en el 2024, aquí especialmente por las empresas constructoras, pero también por las entidades.

El trato de los funcionarios del BANHVI fue bastante bueno al inicio y este año decayó un poco, el servicio al cliente general del BANHVI, cómo lo percibe el encuestado a andado ahí en un término medio también en torno al 70 y bajando luego a 65 y 64, 44, el cumplimiento de la misión del BANHVI en su labor como percepción que tienen todos los encuestados en este caso de entidades, empresas e instituciones vinculadas es alto, superior al 80, servicios que brinda el BANHVI a las entidades anda por ahí también en torno al 80, la calidad del bono familiar de vivienda como producto, o sea, las preguntas que

se hacen es valorar la calidad del bono y la importancia de su existencia, este sí es calificado bastante alto, tanto por empresas, como por entidades y la capacitación e información recibida desde el BANHVI sobre requisitos y trámites del bono a andado en números en torno al 70% y bajando.

Entonces un promedio global del índice de servicio al cliente en las empresas, entidades e instituciones anda en torno al 75% en los 3 años.

Ahora, si vemos solo lo que fue el año 2024 en este comparativo, vemos que aquí lo tenemos desagregado por entidad, por instituciones públicas o técnicas como el CFIA y constructoras, entonces el tiempo de respuesta a los funcionarios del BANHVI ha sido bajo normalmente y en el 2024 con una calificación de 55, el trato de los funcionarios del BANHVI estuvo bien los 2 primeros años y este año bajo a 63, el servicio al cliente del BANHVI visto como un todo a andado ahí en números que ven 63, 86 en lo que son las instituciones y 60 a las empresas, cumplimiento de la misión del BANHVI ha andado en torno al 86 en entidades y empresas, las constructoras más bajo, el servicio que brinda el BANHVI a las entidades, bueno las propias entidades lo califican en torno al 81, el servicio que le brindamos a las instituciones públicas lo califican sobre 73 y las constructoras sobre 80, la calidad del bono es alta siempre 95, 80 las instituciones, 90 las constructoras y la capacitación recibida las entidades 66, igual que las constructoras bastante baja y las instituciones 86, entonces vemos que ahí estamos mejor con las instituciones y más bajos con lo que es entidad autorizada y más bajos todavía con lo que son las constructoras.

Estos son algunas de las principales observaciones y recomendaciones que nos hacen estos 3 grupos de interés, mejora en los tiempos de respuesta, comunicación eficiente aquí abajo, aquí abajo mayor empatía y enfoque en el beneficiario, incremento de personal y recursos para el Banco para poder mejorar y que se establezca una mejor relación del Banco con las entidades y con las constructoras.

En el Focus Group de este año, sí nos fue muy bien a pesar de que en el proyecto Puerto Escondido se hizo cuando todavía no se había entregado, ya se les había dicho, el proyecto estaba en ese momento casi como con 11 meses de no tener movimiento, estaban al proceso de recepción, pero un mes después ya las familias sabían que iban a recibir la casa, entonces eso probablemente o de hecho siempre afecta la calificación de ellos porque estaban bien y el proyecto Eco-Potrerrillos que también es un proyecto que ha ido bastante bien, sin problema, la gente nos calificó en 100, en otros años no ha sido igual en los proyectos, pero este año nos tocó así, ellos destacan algunas cosas importantes como la ubicación del proyecto en estos 2 casos, obviamente son proyectos en la GAM y la

recepción e información sobre el avance que le estaba haciendo el BANHVI a todas las familias de esos proyectos, informándoles del avance de obra y fotografías de cómo va caminando, sí señalan la necesidad de mejorar la frecuencia de la comunicación, de esa comunicación que hacemos y respetar los plazos de entrega para evitar incertidumbre y estrés y reforzar la supervisión a las entidades y las constructoras, las familias sugieren continuar con el fortalecimiento de la transparencia en los proyectos y garantizar que las viviendas lleguen a quienes realmente las necesitan.

En el sondeo de redes sociales, aquí vemos el cuadro comparativo del nivel de satisfacción de los usuarios de las redes en relación a los servicios que el Banco les presta, en el cumplimiento de la misión de BANHVI tienen apreciaciones muy bajas en el 2022-2023 y subimos en todas en el 2024, pero aún con importantes oportunidades de mejora, lo mismo lo que es la información del bono familiar de vivienda, en este aspecto las familias se refieren regularmente a la información sobre su caso, la mayor parte de las consultas que se hacen en redes sociales es ¿cómo está mi caso?, especialmente mi caso artículo 59 que está muy atrasado, ¿qué significa que no me lo hayan todavía formalizado o que no me lo hayan aprobado?, ¿qué cuando me lo aprueban?, que tengo mucho tiempo de espera, ese tipo de quejas son muy recurrentes en las redes sociales, se les da una respuesta dentro de las posibilidades que tiene el Banco en este momento de pagar ese tipo de bonos y la gente en general ha ido teniendo una percepción baja, pero hemos ido subiendo y sobre el servicio del cliente del BANHVI en redes sociales, igual, así que bueno ahí lo pueden ver en torno al 40 en 2022, en torno al 50 en 2023 y subiendo el año 2024 a un 64%.

Aquí vemos los aciertos que las personas mencionan, el impacto social positivo del trabajo del Banco, la eficiencia en algunos casos puntuales, el profesionalismo de dedicación y la accesibilidad de programas y en cuanto a las fallas que los usuarios de redes sociales señalan, está la lentitud en los procesos, una falta de comunicación efectiva con el cliente, procesos complejos e innecesariamente prolongados, falta de supervisión a las constructoras, baja calidad de materiales, esto se refiere especialmente a las constructoras que tramitan el bono ordinario, hay muchas quejas en redes sobre este tema de que las casas no les quedan bien y los materiales son de baja calidad, eso es lo que la gente dice y falta de transparencia en el uso de los recursos en los proyectos de vivienda, esto es Facebook, usuarios de Facebook.

En el estudio de cliente incógnito, esto es llamadas o correos electrónicos a los funcionarios del Banco con preguntas con personas que se hacen pasar por clientes, las gestiones de cliente incógnito se hicieron 13 llamadas, 12 correos electrónicos, 6 personas no

1 contestaron del todo, se tuvieron 19 respuestas en análisis y cuáles variables se analizaron,
2 la calidad de la atención, la calidad de la respuesta dada, el dominio del tema que mostró
3 el funcionario, el trato, el interés mostrado, los tiempos de espera que tuvo que hacer el
4 cliente que llamó, que este caso era un cliente incógnito, obviamente pagado por nosotros
5 y si hubo saludo y despedida, así como el vocabulario utilizado y la satisfacción con el
6 servicio, se obtuvo un nivel de satisfacción del 86.58%, que superó la meta en este caso.

7 Entre los puntos fuertes del estudio de cliente incógnito estuvo una respuesta rápida en
8 algunos casos, más no en todos, hubo predisposición para buscar soluciones, incluso
9 cuando el conocimiento del funcionario que atendía era limitado, esto lo hicimos con
10 funcionarios de todas las áreas, desde el primer piso hasta el séptimo piso y pasando por
11 todos los departamentos, incluso preguntando por temas que no eran de las áreas a las
12 cuales se estaba llamando, información completa y clara por parte de los beneficiarios fue
13 otro de los puntos fuertes y como oportunidad de mejora reducir la cantidad de funcionarios
14 que no responden consultas, que en este caso fueron bastantes, mejorar la capacitación
15 en la atención al cliente, especialmente en el tema de confiabilidad, que el trato fuese más
16 personalizado para generar más confianza y mejorar el tema de la presentación inicial, de
17 la forma en que contesta o que responde.

18 Entonces, en conclusión, en el primer punto el índice anual por medio alcanzó un 81%,
19 81.37, siendo 85 la meta para el 2024, después de que habíamos tenido un descenso en el
20 2023 sobre el 70%, el resultado del estudio con entidades y empresas disminuyó por tercer
21 año consecutivo pasando de 77 en el 2022 a 74 en el 2024, los principales puntos de mejora
22 tiempo de respuesta, espacio de atención y comunicación de resoluciones, temas sobre
23 normativas y directrices. El resultado del estudio de redes sociales pasó de 41 en el 2022
24 a 64 en el 2024, con una mejora.

25 El resultado del estudio con las personas de los proyectos de vivienda alcanzó un puntaje
26 de 100 en el 2023 y en el 2024, se señala ahí que se debe continuar con el protocolo de
27 comunicación que se realiza con todos los proyectos que tenemos en el Banco y ampliar
28 los Focus Group que hacemos para este estudio a más proyectos.

29 El resultado del cliente incógnito pasó de 57 en el 2023 a un 86, siendo el segundo grupo
30 mejor evaluado, se debe establecer formación permanente en servicio al cliente en el
31 Banco.

32 Estos son algunos comentarios de manera de resumen, ya no general sino puntual que
33 hacen las personas encuestadas, el tema de estandarización respondieron mucho, gente
34 de las entidades diciendo que los criterios de los analistas no son homogéneos, que se

1 deben agilizar procesos de trámite del bono, que se deben mejorar los canales de
2 comunicación con las entidades y que se debe mejorar la transparencia en la prestación de
3 los servicios.

4 Sobre tiempos de respuesta, lo que se dice es que las respuestas a las consultas escritas
5 tardan mucho, esto lo dicen algunas personas, obviamente no todos los encuestados, pero
6 son comentarios llamativos o que se pueden juntar con otros parecidos, que no contestan
7 o remiten a las entidades autorizadas, esta es una respuesta típica de las empresas
8 constructoras, en cuanto a espacios con empresas, bueno las empresas señalan que
9 requieren más interacción con ellas, que las empresas dependen casi exclusivamente de
10 las entidades, que el BANHVI nos le da mucha importancia, que no hay capacitaciones
11 periódicas para ellas y que consideran que no hay una distribución equitativa del
12 presupuesto.

13 Sobre temas de capacitación, hablan de mejorar por un lado la preparación del personal
14 del Banco y por otro lado realizar capacitaciones en cuanto a normativa y procedimientos
15 con entidades y con empresas.

16 Sobre supervisión de empresas del bono familiar de vivienda ordinario, este es un tema que
17 es muy de redes sociales o de consultas que se hacen en correos electrónicos, pero en
18 este caso el estudio es la gente de redes sociales que habla mucho de los problemas con
19 la calidad de las obras, problemas con la falta de fiscalización y que las empresas deben
20 dar buen trato a las personas, las del bono ordinario.

21 En cuanto a expedientes y proyectos dicen que la revisión de los 59 tardan mucho, que hay
22 demoras en las aprobaciones de proyectos y que hay normativas rígidas y desactualizadas
23 Entonces, nosotros ya hemos venido desarrollando algunas acciones en el Banco y otras
24 que están por desarrollarse, la Gerencia ha venido trabajando en este caso, en ajustes
25 funcionales y reforzamiento de la estructura en diferentes partes, tanto con mayor personal,
26 como con la parte de la reestructuración de las áreas, el desarrollo sistémico de jornadas
27 de trabajo en conjunto con partes interesadas, esto ya se ha estado haciendo y este año
28 tenemos planeadas también actividades tipos seminarios y tipo webinars con partes
29 interesadas, empresas y entidades especialmente y obviamente que lo hacemos de manera
30 permanente con los beneficiarios de proyectos de vivienda y también los que aspiran a
31 obtener el bono de vivienda, reforzar el esquema de supervisión y control de las empresas
32 constructoras, este es un tema que está ahí en camino, establecer canales de comunicación
33 para atender consultas y orientación, esto es algo que hemos venido hablando para que
34 existan en las áreas técnicas o unidades de negocio del Banco, este tipo de canales más

fluidos hacia las partes interesadas, desarrollar un plan integral de capacitación para los funcionarios sobre el servicio del cliente, esto se está trabajando como parte de la estrategia de capacitación general del Banco Hipotecario de la Vivienda y en este momento se está haciendo la detección de necesidades al respecto y continuar evaluando el indicador de servicio del cliente, o sea, seguir haciendo este estudio.

Entonces, en cuanto a capacitación interna para los funcionarios, estamos desarrollando, por ejemplo, el plan de inducción a todos los funcionarios nuevos, dándoles a grupos que van entrando, comentándoles un poco de estos estudios, comentándoles de la importancia del servicio del cliente y de cómo debe conducirse el funcionario del Banco en general, sabiendo que aquí la mayor parte de las consultas tienen que ver con temas relacionados con subsidio y en los casos particulares de las áreas técnicas con sus cosas, la Proveeduría o el FONAVI o servicios generales con sus proveedores, etcétera.

Hacer evaluación de conocimientos anual, vincular el tema del servicio del cliente siempre al plan estratégico y al plan operativo y estar viendo las tendencias de mercado al respecto, adaptables al BANHVI, todo esto formaría parte de una formación permanente como un programa integral de servicio del cliente al personal, obviamente hacemos campañas internas y también estamos haciendo siempre la conciencia al personal sobre este tema en los últimos 3 años especialmente.

Y esa sería esa sería la presentación, cualquier consulta con mucho gusto.

Director Presidente: Don Ronald, perfecto, muchas gracias por la presentación. No sé si algún compañero tiene algún comentario u observación. Don Dagoberto.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí señor, nada más, ya don Ronald lo mencionó levemente, pero comentarles que teníamos mucho tiempo desde antes del Plan Estratégico vigente que no le entrábamos al tema del servicio al cliente con mayor detalle, tratando de evaluar todos los ángulos del mismo, tomándole parecer a los desarrolladores, a las entidades autorizadas haciendo una autoevaluación, que es bastante crítica para ver el nivel de servicio de nuestros funcionarios y aunque los resultados en muchas cosas de pronto a uno no le gustan, yo creo que nos ponen en evidencia temas que ya hemos hablado y que uno ve y que a veces de pronto se presenta de manera aislada en un caso, pero que cuando se hace una evaluación que es un poco más integral, le pone en evidencia a uno de que definitivamente es un tema que tiene que estar en la mesa y es un tema sobre el que hay que trabajar con mayor y mucho enfoque, entonces en esa línea, no sólo lo hemos incorporado como un eje de trabajo, sino que también hemos modificado un poco los alcances y el tipo de evaluación que estábamos haciendo para ser mucho más autocríticos

1 en este proceso y llegar a un punto donde se trabaje de manera integral, todos los
2 esfuerzos, porque de pronto lo veníamos haciendo, pero un poquito esfuerzos aislados, un
3 poco más tímidos, sin entrarle de lleno y bueno creo que ahora tenemos el panorama mucho
4 mejor, más completo y como bien señaló don Ronald, hay toda una propuesta de trabajo
5 para abordar todas y cada una de los ejes, por supuesto que no vamos a poder entrarle
6 todo al mismo tiempo, pero hay cosas que sí o sí, tenemos que hacer, unas que ya están
7 en marcha, unas que están en proceso, unas que han mejorado, otras están pendientes,
8 pero lo cierto es que la ruta está trazada y nunca antes habíamos hecho este esfuerzo, por
9 lo menos de esta manera, así que lo que sigue ahora es terminar de consolidar ese plan de
10 trabajo, aplicarlo lo que resta del año, el año siguiente seguramente tendremos una nueva
11 evaluación y podremos ir viendo en qué avanzamos. Las instituciones públicas, rara vez
12 nos estamos haciendo este tipo de mediciones de manera objetiva, como lo hemos hecho
13 nosotros y aunque duela, repito, es un tema que tiene que estar en la mesa y decidimos
14 ponerlo en la mesa y ya lo estamos ejecutando, así que, pues nada toca ir a ejecutar lo que
15 ya lo que ya planeamos.

16 **Director Presidente:** Gracias don Dagoberto, don Marcos me voy a adelantar un toquecito,
17 una consulta cuando se consulta sobre la atención de los funcionarios, ¿es a todas las
18 jerarquías o ahí va bajando, hay un grupo especial?, o sea, gente técnica, la Gerencia,
19 supervisores o, ¿es en general la pregunta?

20 **Sr. Espinoza Ávila:** Don Marlon, sí le comprendo la consulta, la encuesta se dirige a las
21 áreas gerenciales de las organizaciones, de las entidades, de las empresas, de las
22 instituciones, a las áreas también técnicas que tienen relación con los recursos del Banco,
23 nosotros les solicitamos a doña Tricia, por decirlo así, quienes son las personas con las que
24 el FONAVI se relaciona y se le envía la consulta a esas personas, igual al que esté a cargo
25 de FOSUVI y de la Unidad Técnica, quienes son las personas de entidades o de
26 organizaciones, tipo empresa, con quienes el Banco tiene relación y ahí es donde se manda
27 la consulta, no se va a un área demasiado operativa, pero en ocasiones sí a ingenieros, a
28 analistas de crédito también, no solo a las jerarquías, sino también a la parte técnica de
29 esas organizaciones.

30 **Director Presidente:** Sí, yo digo cuando responden las entidades, ¿a cuál línea jerárquica
31 se refieren en el Banco?

32 **Sr. Espinoza Ávila:** Es que es una empresa que nosotros contratamos externa, entonces
33 ellos le responden a la empresa encuestadora, llámese Cid Gallup o Unimer o el nombre
34 que tenga la empresa que gana el concurso, grupo Castillo Vieira fue la que ha hecho esta

última y entonces ellos nos hacen a nosotros el reporte de cómo les fue con las respuestas, quién respondió, quién no respondió, digamos sobre un universo siempre hay un grupo de personas que no van a responder, pero si se lo dirigen la respuesta, eso sí don Dagoberto les manda a todos los gerentes y jefe de crédito una nota advirtiéndoles que se va a hacer la encuesta para que estén preparados y no se sorprendan de que una empresa los está llamando para preguntarle cosas del servicio al cliente del BANHVI.

Sr. Hidalgo Cortés: Don Ronald, yo creo que la pregunta de don Marlon iba más bien, cuando evaluamos el servicio interno de nuestro equipo tenemos gente de todas las áreas prácticamente, yo creo que por ahí va la pregunta de don Marlon.

Sr. Espinoza Ávila: Perdón, le expliqué otra cosa, pero no estuvo de más, sí, tenemos gente de todas las áreas, desde las áreas gerenciales hasta las jefaturas y claro que don Dagoberto sí sabe porque yo tengo que coordinar con él, pero ni los Subgerentes saben, los pueden llamar para preguntarle mire doña Tricia, usted me podría decir como tramito un bono en el BANHVI y ahí medimos a doña Tricia, como le contestó a una señora que se hace pasar por una beneficiaria, así es como funciona y también lo hacemos por supuesto con el personal operativo nuestro de todos los niveles, gente de la Auditoría, gente de todo lado y sabemos quién es cada uno, quién quedó muy bien y quién quedó muy mal y después sobre eso hacemos un trabajo con las personas.

Director Presidente: Perfecto, dona Marcos adelante.

Director Carazo Campos: Gracias, yo creo que como decía don Dagoberto, esto nos deja en evidencia muchas de las cosas que hemos venido hablando hace rato y de las falencias que tenemos nosotros, en algún momento don Ronald nos había presentado en el Comité de Riesgo también un estudio que han hecho parecido, creo que fue el año pasado también donde un gran porcentaje no supo cómo decir cómo se tramitaba un bono y le preguntaron a un montón y nadie sabía los requisitos para tramitar un bono, entonces me acuerdo perfectamente que lo vimos y decíamos no es posible que los que estamos en todo el Banco no sepan cuáles son los requisitos mínimos para tramitar un bono, es increíble y creo que desde ahí vienen muchas de las falencias nuestras, pero a pesar de todo esto de lo que más me preocupa a mí, es el tema que don Ronald explicaba ahora y es de lo que más la gente se queja hoy, que es el tiempo que duramos nosotros, o sea, hoy hay gente perdiendo la oportunidad de tener un bono porque se vence la opción de compra y venta, porque tenemos revisando ahorita expedientes de hace un año que entraron y así está la cosa y yo sé que se han hecho algunos esfuerzos y don Dagoberto ha hecho, pero yo he venido insistiendo que si ocupamos más personal o que ocupamos, que hagamos algo porque hoy

no se está dando abasto, ver 70 casos, que fue el último que vimos, la semana anterior había visto como 40 y ahora vimos como 70, porque una semana creo que no vimos, entonces me parece que la cantidad de casos, aunque sea a ese ritmo, no le vamos a llegar a ponernos al día, está muy difícil para ponernos al día con personas que tienen un año ahí en espera, entonces yo sí creo compañeros y don Dagoberto, que tenemos que hacer un esfuerzo extra, una milla extra para poner esto al día, yo no sé qué hay que hacer, pero a nosotros nos queda muy poco para irnos de esta Junta, por lo menos mi consigna es que eso quede al día, yo deseara este año que nosotros quedemos al día, yo no sé qué hay que hacer, si hay que buscar más recursos, si una estrategia, me parece que la falta de estrategia en este departamento es muy poca hoy, no se ha visto, don Walter tiene 3 años y hoy no está, pero yo se lo he dicho a él y lo puedo decir aquí abiertamente, falta mucha estrategia en este departamento, falta un liderazgo, falta una estructura de cuál es la línea para que eso avance más rápido y cuando uno escucha que es que las entidades no hacen bien su trámite y que tenemos que devolverlo, entonces uno dice bueno y las entidades cuántos años tienen de estar en esto y que hoy estén entregando expedientes malos, mal presentados, a uno le extraña, no sé si es que los analistas de ellos cambian año a año, cambian a meses o lo que sea y nosotros no tenemos un análisis de eso que está pasando en las entidades para capacitarlos y demás, o las mismas entidades, porque al final de cuentas las mismas entidades se quejan, ahí vimos lo que don Ronald presentó de las entidades y muchas se quejan de nosotros, se quejan pero hemos escuchado aquí también adentro que pasan cosas, que llegan los expedientes mal presentados, que no cumplen los avalúos, que los ingenieros, los peritos mandan los avalúos mal, que le faltan requisitos. Entonces, yo no sé don Dagoberto, pero a mí sí me gustaría tener una estrategia pronto de esto, ya estamos casi en medio de año o junio y nosotros seguimos con esto, lo hemos venido hablando ya 3 años nosotros en esto y seguimos hablando lo mismo y yo si quisiera don Dagoberto pedirte por favor, yo creo que esto es urgente, por lo menos yo sí quisiera que eso quede una ruta establecida, un análisis, porque si al final lo que hemos conversado de quitarnos encima nosotros la revisión de esto y solo hacer un checklist y cuando uno escucha ahí que presentan expedientes mal y que devuelven 15, 20 expedientes de una entidad, entonces uno dice, si queremos hacer esto, en manos de quién vamos a dejar nosotros este análisis y eso también me preocupa.

Yo de verdad quiero que se haga un análisis homogéneo de si la entidades realmente están haciendo las cosas bien, para nosotros bajarnos al segundo piso y dejarle esto a ellos y que esto sea más rápido, eficiente y eficaz en pro de las familias, porque de esto depende

muchas cosas, no solo la vivienda de la familia, el dueño que recibe el pago del lote, pero además de eso muchas personas que reciben remuneración, trabajo por estar construyendo estas casas, hay mucha gente que depende de esto, entonces yo quiero algo rápido, pronto porque ya llevamos 6 meses y no nos hemos podido poner al día, aun así que metimos recursos, aun así que el MIVAH ha puesto gente a ayudar y seguimos nosotros atrasados, entonces don Dagoberto, yo quiero una estrategia, no sé si hay que hacer una modificación y contratar un personal ahorita lo que resta del año para que les ayuden o hacer más plazas o crear más plazas, lo que sea pero sí necesitamos eso porque es importante, me parece a mí, no sé si los compañeros pensarán igual que yo, pero por lo menos es mi sentir y mi pensar, muchas gracias.

Sr. Hidalgo Cortés: Don Marcos totalmente de acuerdo con usted, coincido 100%, yo le agregaría algunas otras cosas, pero vamos a verlo en esa propuesta, en ese plan de trabajo, yo por lo menos veo 4 temas que son relevantes, uno definitivamente ocupamos más recursos, pero ya eso recuerde que fue aprobado, más bien ese es un tema que yo tengo que retomar con ellos para terminar la contratación, eso ya está resuelto, que por lo menos a nivel de la decisión de la Junta Directiva.

Lo segundo tiene que ver con la estandarización en los procesos de análisis, yo creo que eso es clave, es fundamental; tercero no hay duda de que hay que tomar el toro por los cuernos en cuanto al proceso de capacitación y de formación con entidades y desarrolladores, yo creo que tenemos que desarrollar algo más agresivo y no estar nada más, yo le devuelvo, usted me corrige y yo le devuelvo, porque si no la gente no aprende y nos vamos a reprocesos, eso es lo tercero, esa formación y el punto 4 es un poquillo más complejo porque tiene que ver con la plata, tiene que ver con la cantidad de recursos que tenemos porque definitivamente cuando uno habla con desarrolladores y esta semana he estado conversando con algunos y te dicen, mire, es que yo tengo casos en trámite hace 6 meses o 5 meses, sí pero es que la entidad no tiene recursos, porque no tenemos recursos de un todo, pero bueno eso es un tema que independientemente de eso, yo la instrucción que le he dado al equipo es con plata o sin plata los expedientes deben estar revisados y deben estar aprobados, listos, en una fila para que cuando llegue el contenido presupuestario simplemente los llevamos a la Junta Directiva, entonces yo creo que en esas 4 líneas resolveríamos en buena medida esta problemática que por lo menos se acentúa más ahora con la cola que tenemos de expedientes, pero me parece que usted tiene toda la razón y vamos a trabajar en lo mismo y yo espero don Marcos que pronto exactamente lo estemos viendo aquí en la Junta para darle seguimiento, creo que es un tema estratégico

y es importante, así que me voy a encargar yo personalmente el tema, por lo que ya hemos conversado

Director Carazo Campos: Se lo agradezco, muchas gracias.

Sr. Hidalgo Cortés: Gracias a usted.

Director Presidente: Gracias don Dagoberto y don Marcos, no sé si hay otro comentario adicional, si no estaríamos.

Sr. Hidalgo Cortés: Sí, muchas gracias don Ronald.

Sr. Espinoza Ávila: Buenas tardes. Gracias.

Director Presidente: Listo, pasaríamos con los puntos confidenciales de Junta Directiva, entonces don David le agradezco detener la grabación.

[Se retira de la sesión el señor Espinoza Ávila]

5° Temas confidenciales de Junta Directiva

[A partir de este momento, al amparo del artículo 25 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y del artículo 6° de la Ley General de Control Interno, la Junta Directiva sesiona únicamente con sus miembros, con el propósito de conocer varios temas declarados confidenciales. Por consiguiente, se retiran de la sesión los funcionarios Hidalgo Cortés, Hernández Brenes, Flores Oviedo, Masís Calderón y López Pacheco, manteniéndose suspendida la grabación de la sesión.

De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, la Junta Directiva toma los **acuerdos N° 4, N° 5 y N° 6** que se anexan a esta acta, siendo el primero de ellos de carácter confidencial]

Siendo las dieciséis horas con diez minutos, se levanta la sesión.

BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**JUNTA DIRECTIVA****ACUERDOS DE LA SESION EXTRAORDINARIA N° 32-2025****DEL 29 DE MAYO DE 2025****ACUERDO N°1:****Considerando:**

Primero: Que por medio del oficio BANHVI-GG-OF-0473-2025, del 27 de mayo de 2025, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva la Modificación Presupuestaria N° 3 al Presupuestario Ordinario 2025 del BANHVI, la que –según indica el documento remitido por el Departamento Financiero Contable, con la nota BANHVI-DFC-OF-062-2025 – tiene el propósito de dar contenido presupuestario a compromisos de carácter normativo o de continuidad de negocio, particularmente en las partidas de Sueldos para Cargos Fijos, Servicios Especiales, Retribución por Años Servidos, Décimo Tercer Mes y Contribuciones Patronales, para cubrir los siguientes pagos:

- a) Plaza de servicios especiales - Oficial 4 en la Auditoría Interna;
- b) Plaza fija - Oficial 2 en la Dirección Administrativa, Área de Recursos Humanos, para reforzar el equipo;
- c) Plaza fija de Oficial 4 en la Dirección Administrativa para la gestión de consultas, reclamos y denuncias; y
- d) Cambio de jornada de medio tiempo a tiempo completo del médico de empresa, para que atienda temas relacionados con Salud Ocupacional.

Segundo: Que conocido por esta Junta Directiva el detalle y justificación de dicha Modificación Presupuestaria, según el documento adjunto al citado oficio BANHVI-GG-OF-0473-2025, y no encontrándose ninguna objeción al respecto, lo procedente es aprobar la recomendación de la Administración, conforme lo establecido en el inciso g), artículo 26° de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Por tanto, se acuerda:

Aprobar la Modificación Presupuestaria N° 3 al Presupuesto Ordinario 2025 del BANHVI, por un monto total de cincuenta y seis millones setecientos treinta y ocho mil doscientos noventa y nueve colones con 71/100 (¢56.738.299,71), según el detalle y las justificaciones que se consignan en el documento anexo a los oficios BANHVI-GG-OF-0473-2025 de la Gerencia General y BANHVI-DFC-OF-062-2025 del Departamento Financiero – Contable.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°2:**Considerando:**

Primero: Que mediante el oficio BANHVI-SGF-OF-0021-2025, del 28 de mayo de 2025, la Subgerencia Financiera somete a la aprobación de esta Junta Directiva una propuesta para capitalizar las utilidades acumuladas de los períodos 2021, 2022, 2023 y 2024, así como para realizar la gestión correspondiente ante el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), por un monto de ¢27.983.133.631,18, de conformidad con lo indicado por el Departamento Financiero – Contable en el informe BANHVI-DFC-OF-063-2025, de fecha 27 de mayo de 2025.

Segundo: Que según indica el Departamento Financiero – Contable en dicho informe, la propuesta se plantea en apego a lo establecido en la política de gestión de riesgo PO-INST-GRI-O10 Adecuación de Capital, la cual establece que «El Capital del Banco será incrementado cada tres años, vía capitalización de “Utilidades de ejercicios anteriores afectadas para capitalizar” y por todas aquellas cuentas patrimoniales sujetas de capitalización, posterior a la aprobación por parte del CONASSIF, para lo cual se hará un estudio de la situación patrimonial del Banco a efectos de proponer la capitalización ante los órganos competentes.»

Tercero: Que con vista de la información suministrada, esta Junta Directiva estima que la propuesta de la Administración es razonable y se ajusta a las necesidades e intereses de este Banco y del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, razón por la cual, lo procedente es acogerla en los mismos términos señalados por el Departamento Financiero – Contable en el citado informe BANHVI-DFC-OF-063-2025.

Por tanto, se acuerda:

Aprobar la “*Propuesta de Capitalización de Resultados de los periodos 2021-2022-2023-2024*” presentada mediante oficios BANHVI-SGF-OF-021--2025 de la Subgerencia Financiera y BANHVI-DFC-OF-063-2025 del Departamento Financiero – Contable, por un monto de ¢27.983.133.631,18 (veintisiete mil novecientos ochenta y tres millones, ciento treinta y tres mil seiscientos treinta y un colones con 18/100).

De conformidad con lo anterior, se autoriza a la Administración para realizar la respectiva gestión de aprobación ante Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°3:

Dar por conocido el Informe de Estados Financieros e Información Complementaria, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025, según los documentos adjuntos a los oficios BANHVI-GG-OF-184-2025, BANHVI-DFC-IN10-2025, BANHVI-GG-OF-314-2025, BANHVI-DFC-IN12-2025, BANHVI-SGF-OF-0017-2025, BANHVI-DFC-IN14-2025 y BANHVI-SGF-OF-020-2025, BANHVI-DFC-IN17-2025 de la Gerencia General, Subgerencia Financiera y Departamento Financiero – Contable, los cuales han sido conocidos previamente por el Comité de Auditoría en su sesión N° 04-2025 del 29 de mayo de 2025, y remitido a esta Junta Directiva por medio del oficio BANHVI-CAI-OF-009-2025.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°4:

Se conoce la gestión de recusación contra el órgano director constituido por los señores María José Zamora Ramírez, Yanín Chacón Garita y Carlos Bolaños Chacón, planteada el 22 de noviembre de 2024, dentro del procedimiento administrativo ordinario BANHVI-ODP-001-2024

(...)

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°5:**Considerando:**

Primero: Que según lo dispuesto en los artículos 26 y 28 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, le corresponde a esta Junta Directiva, nombrar a los subgerentes del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

Segundo: Que el cargo de Subgerente Financiero se encuentra vacante y debe procederse a su nombramiento, de conformidad con lo establecido en el “Procedimiento de escogencia por idoneidad para el nombramiento por tiempo definido del Subgerente Financiero del Banco Hipotecario de la Vivienda”, aprobado por esta Junta Directiva mediante acuerdo N° 1 de la sesión 17-2025, del 13 de marzo de 2025, modificado parcialmente con el acuerdo N° 2 de la sesión 22-2025, del 09 de abril de 2025. Este último, solamente para ampliar el plazo de recepción de ofertas hasta el 02 de mayo de 2025.

Tercero: Que con base en el análisis efectuado al currículum vitae que cada uno de los diez candidatos postulados remitieron a este Órgano Colegiado dentro del plazo respectivo, y según lo dispuesto en la fase 2 del citado Procedimiento, lo que procede ahora es remitir dichos documentos al Área de Recursos Humanos, a la Oficialía de Cumplimiento y a la Oficialía de Cumplimiento Normativo, para que verifiquen, cada una de ellas en el ámbito de sus competencias y procurándose la información adicional que estimen pertinente, el acatamiento de las condiciones establecidas en el referido Procedimiento de escogencia, así como el cumplimiento de cada candidato a las normas que para el cargo de Subgerente Financiero dispone la Ley 7052 y demás normativa legal o reglamentaria relacionada con la materia, entre ésta, la establecida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en cuanto a las políticas de Idoneidad y Conozca a su Empleado. Lo anterior, con el propósito de contar con mayores elementos de juicio para dar paso al proceso de las entrevistas que consideren oportunas.

Por tanto, se acuerda:

Trasladar al Área de Recursos Humanos, a la Oficialía de Cumplimiento y a la Oficialía de Cumplimiento Normativo, los documentos remitidos por cada uno de los diez candidatos postulados al puesto de Subgerente Financiero, con el propósito de que dichas instancias verifiquen, cada una en el ámbito de sus competencias y procurándose la información adicional que estimen pertinente, el acatamiento de las condiciones establecidas en el

Procedimiento de escogencia por idoneidad para el nombramiento por tiempo definido del Subgerente Financiero del Banco Hipotecario de la Vivienda, así como el cumplimiento de cada candidato a las normas que para este cargo dispone la Ley 7052 y demás normativa legal o reglamentaria relacionada con la materia; entre ésta, la establecida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en cuanto a las políticas de Idoneidad y Conozca a su Empleado.

Las citadas dependencias deberán presentar a esta Junta Directiva los resultados de dicha revisión en un solo documento que integre las observaciones y conclusiones en cada caso.

Acuerdo Unánime y Firme.-

ACUERDO N°6:

Dar por conocido el escrito confidencial de fecha 31 de marzo de 2025, ampliado con escrito de fecha 01 de abril de 2025, por medio de los cuales, se presenta ante esta Junta Directiva una denuncia por un eventual conflicto de intereses dentro del procedimiento administrativo que se tramita bajo el expediente BANHVI-ODP-001-2024.

Al respecto, se instruye a la Secretaría de esta Junta Directiva para que, aplicando el procedimiento más expedito y considerando la urgencia de resolver este asunto en el menor plazo posible, gestione la contratación de los servicios profesionales de un abogado externo que valore los hechos denunciados y presente a esta Junta Directiva el dictamen y las recomendaciones pertinentes.

Acuerdo Unánime y Firme.-
