



Memoria Anual de Directorio 2021

Banco Hipotecario Del Uruguay

Año 130

BHU

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO _____	3
PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL Y GOBIERNO CORPORATIVO _____	5
Comités y Subcomités _____	6
Nuestro Propósito _____	6
Nuestra misión _____	6
Nuestra visión _____	6
Nuestros Valores _____	6
CIFRAS Y ASPECTOS DESTACADOS EN 2021 _____	8
Aspectos Estratégicos Destacados _____	10
Aspectos Comerciales Destacados _____	10
Aspectos Operativos Destacados _____	11
ENTORNO MACROECONÓMICO Y SECTORIAL _____	13
INFORMACIÓN DE GESTION _____	14
Estados Contables 2021 _____	14
Actividad 2021 _____	15
Rentabilidad y eficiencia _____	17
Solvencia _____	18
Gestión de riesgos _____	18
Relación con el cliente _____	19
Gestión de personas _____	21
Prácticas responsables _____	22
RED FISICA _____	24

RESUMEN EJECUTIVO

Luego que el año 2020 estuviera marcado por el shock económico asociado a la emergencia sanitaria vinculada a COVID 19, durante el año 2021 las cifras oficiales marcan un crecimiento de la economía uruguaya del 4.4% respecto al año anterior, y en particular, los datos del último trimestre consolidaron la recuperación económica. (Fuente CPA Ferrere - Información Económica)

Los resultados del Banco Hipotecario del Uruguay en cierta forma acompañan esa evolución y consolidan el desarrollo que se ha venido gestando en la última década. Uno de los indicadores que respaldan esta afirmación es el importante crecimiento en la colocación de créditos durante el año 2021, recuperando niveles de actividad previos a la pandemia, y sumado a esto, el mantenimiento de resultados económicos positivos asociados a la gestión, lo que consolida una estructura patrimonial estable, favoreciendo la sustentabilidad futura. Se mantuvieron los indicadores de rentabilidad, liquidez y solvencia, y el posicionamiento del Banco a nivel del mercado de créditos sigue siendo de liderazgo.

Desde el punto de vista comercial, se adaptaron con ajuste a la baja las tasas de interés de los créditos hipotecarios para todos los clientes y en todo el territorio nacional. En el mismo sentido, se consolidaron acuerdos con el Banco de Seguros del Estado que disminuyeron significativamente la tasa de seguro de vida para los clientes, además de facilitar el acceso a los mismos en forma sencilla y ágil.

Se continuó con el impulso y el desarrollo de la transformación digital, incorporando nuevas herramientas de atención no presencial que facilitaron la comunicación con los clientes en forma diversa, y aseguraron que se incrementaran los volúmenes de negocio, manteniendo una cartera de clientes de calidad. En tal sentido se destaca la apertura de cuentas de garantía de arrendamiento que, en su enorme mayoría, se efectivizaron por la nueva vía remota.

La incorporación de tecnología, la capacitación y profesionalización permanente del personal, siguen siendo un desafío fundamental en la institución, en el marco de una sostenida disminución en la cantidad de funcionarios, como herramienta para la mejora de la productividad.

El BHU en su rol de actor fundamental del Sistema Público de Vivienda que facilita soluciones de vivienda a las familias mediante mecanismos transparentes, finaliza el ejercicio 2021 liderando el mercado de créditos hipotecarios, tanto en lo que refiere a flujos de operaciones como stock de crédito de préstamo a la vivienda en UI a plazo mayor a tres años.

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio del BHU



Lic. Marcos Laens
VICEPRESIDENTE

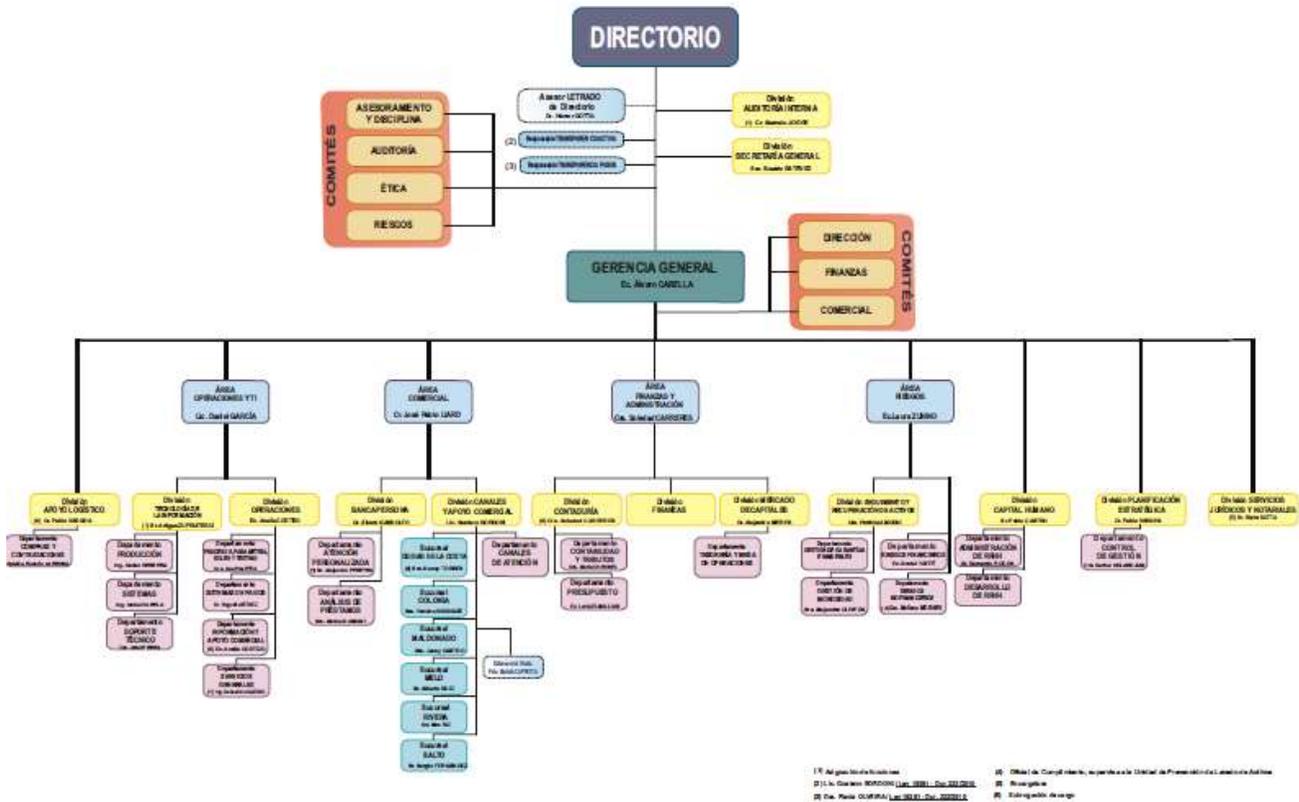


Dra. Casilda Echevarría
PRESIDENTE



Ec. Gabriel Frugoni
DIRECTOR

EQUIPO GERENCIAL



Comités y Subcomités

- COMITÉ DE AUDITORÍA integrado por dos Directores y por un tercer miembro que es un funcionario no dependiente de la Gerencia General o un miembro externo.
- COMITÉ DE RIESGOS integrado por: - Presidente o el integrante del Directorio en quién el Presidente delegue la asistencia a la reunión. - Gerente General - Gerente de Área Comercial - Gerente de Área Finanzas y Administración - Gerente de Área Riesgos - Gerente de Área Operaciones y TI.
- Subcomité de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo integrado por: - Gerente General - Gerente Área Comercial - Gerente Área Riesgos - Oficial de Cumplimiento / Jefe Departamento Riesgos No Financieros.
- Subcomité de Seguridad de Información y Riesgo Tecnológico integrado por: - Gerente General - Gerente Área Operaciones y TI - Gerente Área Riesgos - Responsable de Seguridad de la Información.
- COMITÉ DE FINANZAS integrado por: - Gerente General - Gerente de Área Finanzas y Administración - Gerente de Área Riesgos.

Nuestro Propósito

Nuestra misión

Ser un banco con oferta de crédito continua y competitiva, con promoción del ahorro, que facilita soluciones de vivienda a las familias, mediante mecanismos transparentes.

Participar en el mercado en forma activa en consonancia con las políticas establecidas por el MVOTMA.

Nuestros Valores

Los valores corporativos escogidos otorgan cohesión y sentido de pertenencia, establecen compromisos éticos a ser llevados adelante y buscan promover comportamientos y actitudes en sus funcionarios. Se convierten en características distintivas de su identidad institucional.

Administración responsable con integrantes alineados y formados para que desde su accionar en el rol que a cada uno le compete ejercer, contribuya al cumplimiento cabal de las atribuciones asignadas a los diferentes niveles: de funcionarios, de la Alta Gerencia y del Directorio, a través de un manejo eficiente de los costos institucionales.

Nuestra visión

Ser reconocido como una institución financiera líder, referente como empresa pública y bancaria por su solidez y buenas prácticas, sustentada en funcionarios comprometidos con la misión y sus valores; que cumple con el rol que le establece la sociedad uruguaya.

Sustentabilidad de manera que, preservando el patrimonio del Banco, se asegure la permanencia en el tiempo de las actividades desarrolladas en el cumplimiento de su misión.

Transparencia como forma de relacionamiento del BHU internamente y con los diferentes grupos de interés, ofreciendo un trato justo sujeto a principios de equidad para con el cliente, divulgando en forma sistemática información relevante, exacta, accesible y completa para funcionarios, clientes, proveedores, regulador y la sociedad en su conjunto y contribuyendo en la construcción de una imagen de institución confiable.

Integridad profesional en todas las acciones y conductas de sus empleados y de la institución en su conjunto, cultivando un comportamiento orientado al valor.

Orientación al cliente focalizándose en la satisfacción del cliente en sintonía con los objetivos de calidad, políticas de riesgos y estándares de gestión establecidos por la institución.

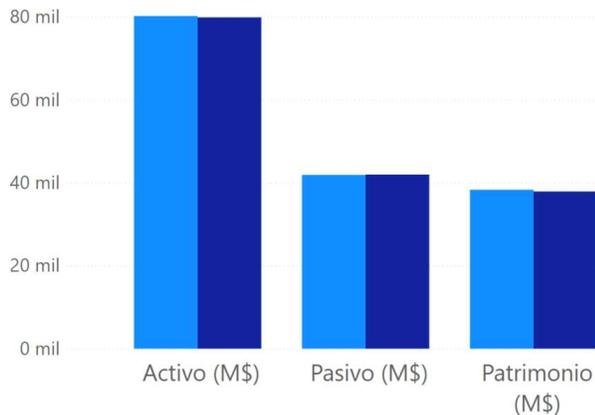
CIFRAS Y ASPECTOS DESTACADOS EN 2021

Los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021 se mantuvieron en parámetros normales con respecto a ejercicios anteriores, excepto por la variación en la composición de su activo. A nivel del estado de resultados, los ingresos por reajuste son inferiores en comparación con 2021 debido principalmente a la evolución de la UR y la UI entre un ejercicio y otro. Las principales cifras en millones de pesos constantes para el año 2021 son las siguientes:

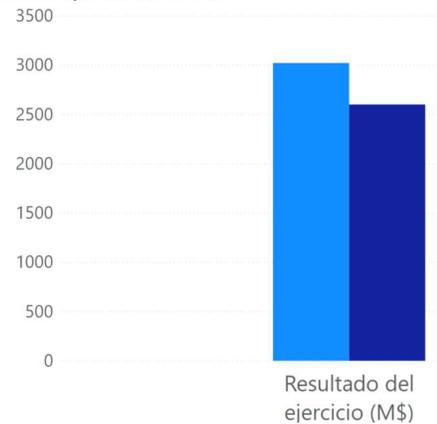
Activo 79.892 (M\$)
Pasivo 41.987 (M\$)
Patrimonio 37.905 (M\$)

Resultado del ejercicio 2.599 (M\$)

● Dic-20 Ajustado (*) ● Dic-21

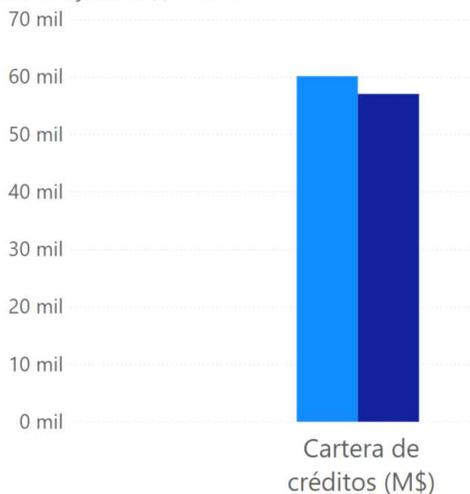


● Dic-20 Ajustado (*) ● Dic-21



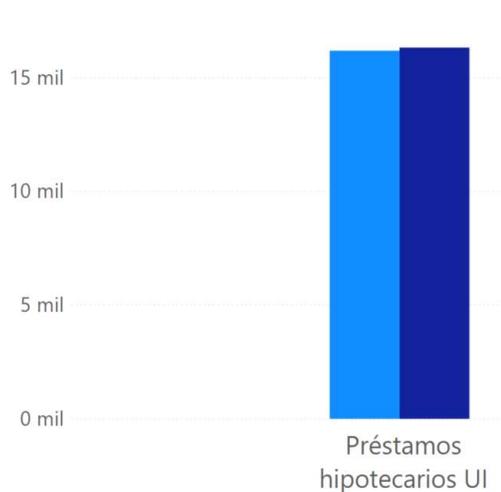
Cartera total de créditos 57.010 ¹(M\$)

● Dic-20 Ajustado (*) ● Dic-21



Stock total de préstamos hipotecarios en UI 16.316 ²

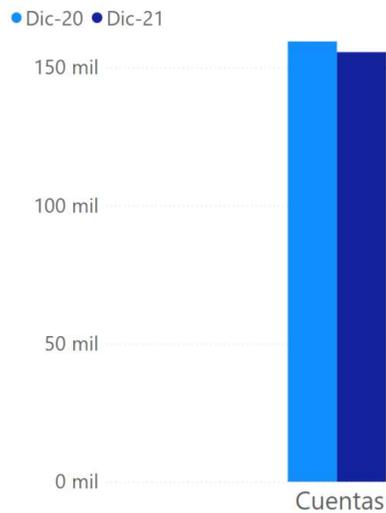
● Dic-20 ● Dic-21



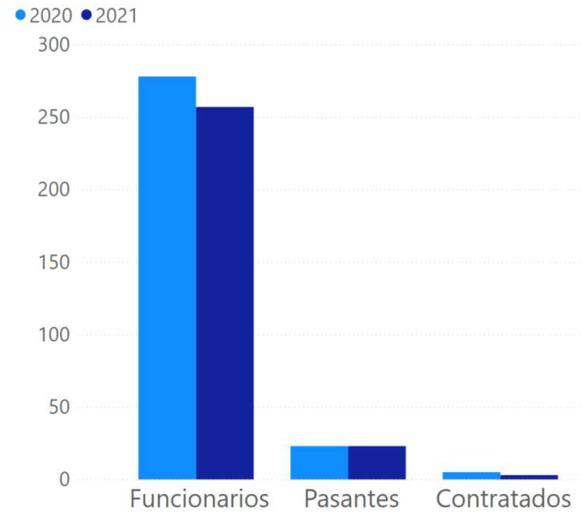
¹ Fuente: Bce 31.12.2021 Saldo Créditos por intermediación financiera sector no financiero privado, Créditos Vigentes y Vencidos SNF privado.

² Fuente: SIGB. Stock de la cartera nueva en UI de préstamos otorgados con destino vivienda, reforma o construcción en todos los estados, inclusive los castigados.

Stock de Cuentas de Ahorro para la Vivienda y Garantía de Arrendamiento 155.623³



Cantidad de empleados: 257 Funcionarios, 23 Pasantes, 3 Contratados



³ Fuente: SIGB. Productos pasivos cuentas de ahorro previo para la vivienda, cooperativas, y ahorro y garantías de arrendamiento.

Aspectos Estratégicos Destacados

Sostener los indicadores de solvencia, liquidez, morosidad y rentabilidad; rediseñar los procesos claves en el marco de una nueva realidad determinada por los cambios que trajo la pandemia y con restricciones para la renovación de la plantilla; y liderar el mercado de créditos hipotecarios tratando de profundizar el acceso al crédito en el interior del país constituyen las directrices de una gestión que prioriza dar respuestas a las necesidades de vivienda de la población en el marco del actual Sistema Público de Vivienda.

El BHU finaliza el año 2021 liderando en el sistema financiero, el mercado de créditos hipotecarios, tanto en lo que refiere a flujos de operaciones como stock de crédito, de préstamo a la vivienda en UI a plazo mayor a tres años.

Aspectos Comerciales Destacados

Hacia finales del año el BHU bajó sus tasas de interés, ofreciendo préstamos hipotecarios con tasas desde 3,75 % en UI, e incorporando rangos de plazos de hasta 10 años para todos los perfiles. Quienes accedan a ellos podrán comprar, construir o reformar una vivienda en cualquier punto del país, No es necesario ser ahorrista de nuestra institución. Adicionalmente y pensando en mejorar el acceso al crédito, se realizó un nuevo acuerdo con el Banco de Seguros del Estado que mejora las condiciones de las pólizas para los clientes, que incluyen nuevos montos de aprobación automática y de exigencia de examen, facilitando su accesibilidad.

Hemos trabajado en la mejora de los procesos comerciales, profundizando en el uso de los canales digitales, mejorando la experiencia del cliente, a través de la digitalización de alguno de estos procesos. Esto ha permitido reducir los tiempos de atención de los clientes, así como la optimización de la agenda.

Promovimos el uso de la tecnología como herramienta de impulso hacia la innovación, buscando crear nuevas formas de atención a los clientes, y mejorar las actuales. Hemos avanzado en la implementación de la firma digital para clientes.

Y consideramos primordial conocer la opinión de nuestros clientes, por lo cual ha sido central para el banco la evaluación y monitoreo de la atención, buscando innovar en los criterios de medición de su satisfacción.

El 2021 en lo sanitario estuvo marcado por una reducción de los casos activos asociados a la emergencia sanitaria. En este período continuamos atendiendo a nuestros clientes bajo estrictos protocolos y aumentamos la atención presencial en forma paulatina en nuestras oficinas.

Adicionalmente, se potenciaron los nuevos canales de atención para la solicitud de aperturas de cuentas y garantías de arrendamiento remota, representando cerca del 70 % del total de aperturas del año.

Durante los años 2020 y 2021 el Directorio implementó una serie de medidas que implicaron un importante esfuerzo financiero para la institución, pero se consideraron imprescindibles para atender la situación de alguno de nuestros clientes que se vieron afectados por la crisis generada a partir de la emergencia sanitaria. En términos generales las resoluciones establecían:

RD - 323/20 y 337/20 (inicio de la emergencia sanitaria): diferir el cobro del 50% de las cuotas correspondientes a los meses de abril y mayo de préstamos vigentes al final de cada proceso amortizante, así como también la remisión al cobro de intereses moratorios por un período de 180 días sobre estos productos.

RD - 416/20: se establece diferir el cobro del 25% de la cuota correspondiente al mes de junio hacia el final del proceso amortizante de aquellos préstamos que cumplieran con las condiciones establecidas por el Banco Central del Uruguay (BCU), así como extender el plazo de exigibilidad de los créditos que se adeudaran en los últimos tres meses.

En el año 2021, a partir de la RD - 135/2021 se resolvió extender nuevamente los plazos de vencimiento de las operaciones crediticias a plazo fijo o de las cuotas de préstamos amortizables, por hasta 180 días, estando disponible ésta opción hasta el 31 de agosto de 2021.

Aspectos Operativos Destacados

La mejora de la experiencia del cliente, la uniformización y estandarización de los procesos, conjuntamente con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo y la convergencia hacia el cumplimiento de la normativa vigente, constituyen las directrices de una gestión que prioriza dar respuestas a las exigencias de clientes que valoran la calidad, la excelencia y la innovación como atributos relevantes del éxito del negocio.

Se proyecta un futuro de consolidación e intensificación en las rutinas de gestión que aseguren mantener, además, la participación lograda en el mercado de capitales, adecuando de esta forma los objetivos comerciales a la capacidad de fondeo institucional.

En este ejercicio se han logrado importantes avances en la mejora de la calidad de los datos y de la información generada para la toma de decisiones, previéndose continuar en la profundización de este trabajo el próximo año.

En el marco del proceso de transformación tecnológica, el banco continuó avanzando en el proceso de cambio de su *core bancario*, habiendo cumplido la etapa de elaboración y publicación del pliego de la Licitación Pública 1/21 - Adquisición, implantación y mantenimiento de una solución de CORE Bancario, y fijación de la fecha de apertura de las ofertas.

ENTORNO MACROECONÓMICO Y SECTORIAL

De acuerdo a lo establecido en la Memoria 2021 del Banco Central del Uruguay (BCU), la economía mundial se recuperó en 2021 tras haber entrado en recesión en 2020 como consecuencia de la pandemia de COVID-19, proyectándose un incremento del PIB mundial de 5,9% en 2021.

De acuerdo al Informe de Cuentas Nacionales del BCU la economía uruguaya creció 4.4% en el ejercicio 2021 en relación al 2020. En esa misma línea los datos del último trimestre verificaron la consolidación de dicha recuperación con un incremento del 5.9% respecto al mismo período del año anterior.

A pesar de haber sufrido un agravamiento de la situación sanitaria en los primeros meses del año, a partir del segundo semestre comenzó a normalizarse la actividad fortalecida por un contexto externo favorable que contribuyó a brindar dinamismo a la economía.

La reapertura de la economía permitió que el sector servicios, a través del comercio, restaurantes y hoteles, liderara el crecimiento del PIB. Destaca también la recuperación del mercado laboral en 2021, alcanzando niveles pre-pandemia. La inflación del 2021 ascendió a 7,96% y se ubicó por encima del límite superior del rango objetivo del banco central de 7%. Las nuevas autoridades del BCU han puesto su compromiso para encaminar la inflación dentro del rango meta en el año 2022 y bajar el techo del gap al 6%.

En relación al sector financiero según información publicada por el BCU, el sistema se mantiene en niveles estables en materia de solvencia, habiéndose reducido la tasa global de morosidad a pesar de la reducción en los niveles de rentabilidad del sistema bancario.

Durante el ejercicio 2020 el Banco Central del Uruguay tomó una serie de medidas con el objetivo de minimizar el impacto negativo de la crisis, al otorgar a los clientes herramientas que permitan aliviar sus compromisos financieros. El plazo para realizar reestructuras amparado en estas condiciones fue extendido por las comunicaciones N° 2020/278 y N° 2021/049 hasta el 30 de junio de 2021. En 2021 BCU emitió otra serie de normas también tendientes a atender los efectos de la emergencia sanitaria, comunicaciones 2021/25, 2021/59, 2021/070, 2021/082 y 2021/083.

En relación al crédito para la vivienda según registros de BCU la cantidad de operaciones activas en UI con destino Vivienda se incrementaron en un 5% respecto al ejercicio 2020.

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Estados Contables 2021

Las principales cifras en millones de pesos son las siguientes:

	Dic-20 Histórico	Dic-20 Ajustado (*)	Dic-21
ACTIVO	74.299,52	80.213,24	79.892,39
Cartera de créditos	55.664,39	60.094,89	57.009,98
Otros activos	18.635,13	20.118,35	22.882,41
PASIVO	38.809,52	41.898,48	41.987,03
Depósitos y emisión	35.252,76	38.058,64	37.939,15
Otros pasivos	3.556,75	3.839,85	4.047,88
PATRIMONIO	35.490,00	38.314,76	37.905,35
Patrimonio (excluido el resultado del ejercicio)	32.692,22	35.294,29	35.306,06
Resultado del ejercicio	2.797,78	3.020,47	2.599,30
Ingresos por intereses y reajustes	8.905,14	9.613,93	8.389,35
Gastos por intereses y reajustes	-3.433,73	-3.707,03	-3.327,11
Margen financiero bruto	5.471,41	5.906,90	5.062,25
Deterioro de activos financieros y otros	-91,54	-98,83	25,96
Otros	83,84	90,51	121,77
Margen financiero neto	5.463,70	5.898,58	5.209,97
Margen de servicios	272,25	293,92	254,91
Gastos operativos	-2.172,16	-2.345,05	-2.076,14
Otros	293,98	317,38	226,67
Resultado antes de IRAE	3.857,78	4.164,83	3.615,42
IRAE	-1.060,00	-1.144,36	-1.016,12
Resultado del ejercicio	2.797,78	3.020,47	2.599,30

(*) Las cifras se ajustaron linealmente por IPC

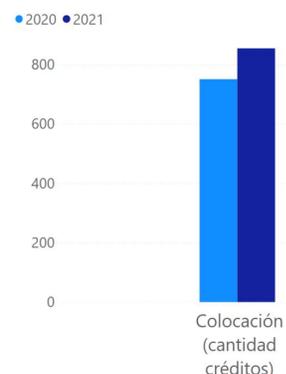
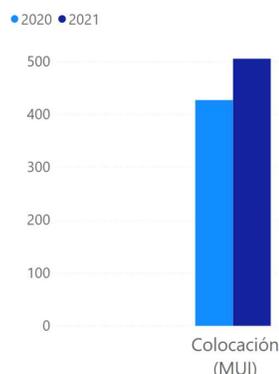
Estas cifras revelan que se mantiene una estructura patrimonial estable a pesar de la reducción de la rentabilidad neta en consonancia con lo sucedido en el resto del sistema financiero.

Actividad 2021

Retorno al crecimiento de los créditos concedidos

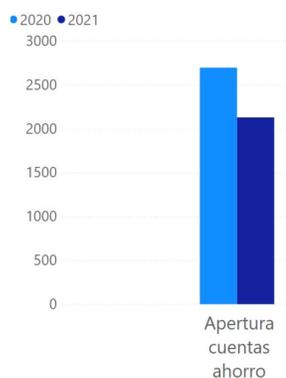
- **PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A LOS CLIENTES:**

En el año 2021 se otorgaron 855 créditos, un **13.85% más** que en el año 2020. Se han otorgado en el año algo más de 500 millones de UI⁴, que representa un **aumento del 18,33% respecto a los montos colocados en 2020.**



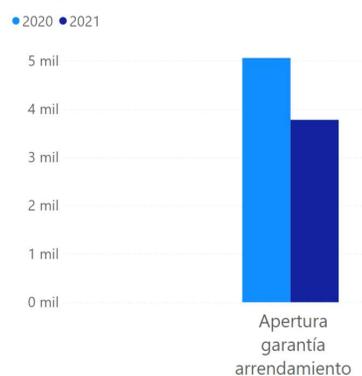
- **DEPÓSITOS DE LOS CLIENTES:**

Se abrieron más de 2.000 cuentas de ahorro, levemente por debajo que el año anterior.



- **OTROS RECURSOS DE CLIENTES:**

En lo que respecta a las garantías de arrendamiento se realizaron más de 3.000 aperturas, cifra que se encuentra por debajo de las del año pasado.



⁴ Fuente SIGB Montos de préstamos otorgados en 2021 en UI para los productos de Adquisición, Refacción, Reforma, Construcción y similares, y montos concedidos de las Novaciones en UR.

• RESULTADO DEL EJERCICIO (M\$)



La reducción de resultados entre ambos ejercicios se produjo, principalmente, por los siguientes efectos:

- Diferencia y evolución de las unidades cuenta durante el 2021, respecto al 2020.
- A pesar del incremento en la colocación de créditos durante el año 2021, la cartera se vio reducida respecto al año 2020, debido a los diferimientos en la cantidad de amortizaciones y cancelaciones que se trasladaron, por

efecto de la crisis sanitaria, desde al año 2020 hacia el año 2021. Todo esto redundó en que los ingresos por intereses se redujeran, aunque, de todas formas, se vieran compensados en parte, por los ingresos de las colocaciones financieras.

- La cartera de créditos generó una menor rentabilidad, debido también a que se atendió la problemática de empleo o ingresos de un grupo de clientes que se vieron afectados por la emergencia sanitaria, ya que a una porción de la cartera de créditos se les difirió el proceso amortizante por un semestre, de acuerdo a lo que fuera habilitado por el Regulador, por lo que, naturalmente, esa porción de créditos no devengó intereses durante el período señalado.

Rentabilidad y eficiencia

Principales indicadores de rentabilidad 2021:

ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	7,03%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	3,33%

Mejora en los indicadores de eficiencia y cifras de rentabilidad afectadas por las operaciones realizadas en el 2021

A pesar de la baja en los niveles de rentabilidad del sistema financiero, tanto ROE como ROA se mantienen en los niveles esperados. Junto con un nivel de morosidad controlado, y buenos niveles de colocación de préstamos, BHU cierra el año con buenos resultados.

- **EFICIENCIA:**

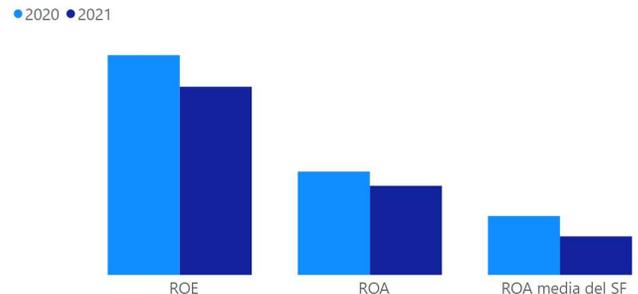
El indicador de activos por cantidad de funcionarios del BHU ha venido creciendo desde el año 2018 y alcanzó un ratio de 56.63 millones de UI por funcionario a fin del primer semestre de 2021.

- **ROE:**

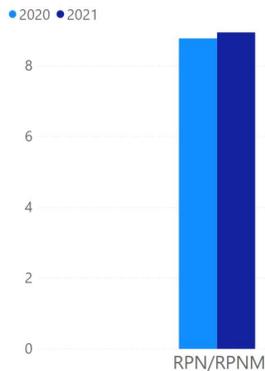
El ROE registró un valor de 7.03% al cierre del cuarto trimestre de 2021, y supera ampliamente la meta institucional definida.

- **ROA:**

El ROA finaliza diciembre en un valor de 3.33%, manteniéndose también dentro del rango previsto, teniendo en cuenta que en todo el sistema se vieron afectados los resultados.



Solvencia



Posición de capital por encima de los requisitos regulatorios:

La situación de solvencia medida por la relación entre la Responsabilidad Patrimonial Neta y la Responsabilidad Patrimonial Neta Mínima se mantiene en niveles estables y con altos niveles de capital. El 29/12/2021 se aprobó la versión a Rentas Generales de una porción de las utilidades líquidas generadas en el ejercicio 2020.

Pone en relación los fondos con los que cuenta para hacer frente, de forma inmediata, a posibles imprevistos, con el riesgo que asume a través de los activos que tiene en el balance. Para demostrar su solvencia, las entidades financieras están obligadas por el regulador a mantener un porcentaje de capital en relación a sus activos con riesgo.

Gestión de riesgos

Sólidos indicadores en las principales métricas de gestión de riesgo:

De acuerdo a los datos del balance, las cifras de morosidad se encuentran en niveles aceptables, especialmente para la cartera en UI y desde el mes de abril 2021 tanto la cartera en UI como la de UR registran una disminución general en los niveles de impago.

Otros aspectos referidos al Sistema Integral de Riesgos se desarrollan en el Informe de Gobierno Corporativo.

- **Morosidad**

El ratio de mora es la relación entre el volumen de crédito vencido o con más de 60 días de atraso en los pagos y el total de crédito de la entidad, expresado en porcentaje.

De acuerdo a los datos de balance de diciembre, la morosidad de cartera total es de 1.469%. La baja continúa siendo generada por la medida de diferimiento de pago aplicada. Considerando que se van reduciendo la cantidad de clientes amparados en la medida, su comportamiento y la gestión que se realice será determinante para que no se disparen los niveles de morosidad.

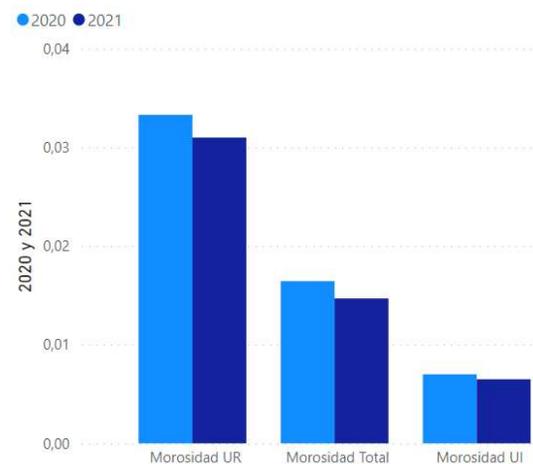
La cartera en UI, por su parte, finaliza el mes de diciembre con una morosidad del 0.65%. El indicador continúa estando por debajo de la media de los créditos a familias

Relación con el cliente

Nuestra propuesta de valor con los clientes evolucionó con foco en varias verticales estratégicas.

Comenzó a funcionar la operativa WEB para solicitud de apertura de cuentas de ahorro y garantía de alquiler y también para realizar la actualización de datos de persona física y persona jurídica a través de la web de BHU. La mayor parte del período

para adquisición de inmuebles de la Banca



Privada, cuyo último valor informado por el BCU para diciembre de 2021 ascendió a 0.878 %.

En lo que respecta a la cartera en UR, la morosidad se ubicó al final del cuarto trimestre en 3.1%, presentando un descenso durante el último período que impulsó el descenso de la morosidad total.

no se agendaron citas presenciales para apertura de cuentas y garantías en Casa Central, siendo la apertura remota la modalidad predominante. De todas formas, se atendieron presencialmente a clientes agendados anteriormente y se realizaron

aperturas presenciales como excepción, especialmente en sucursales. En consecuencia, se verifica que aproximadamente el 70% de las Cuentas de Ahorro y de las Garantías de Arrendamiento fueron creadas a partir de las solicitudes remotas, pero persiste todavía la atención presencial para otras operativas.

A partir del mes de marzo quedaron habilitadas las cuentas institucionales de Facebook e Instagram y se comenzó a publicar contenidos. Finalizando diciembre se registra un incremento de más de 500

seguidores en Facebook y casi 2000 seguidores en Instagram.

A raíz de la reformulación de los procesos de aperturas de cuentas de ahorros y garantías de arrendamiento y otros avances se trabajó en el diseño de una nueva metodología para medir la satisfacción de los clientes adicional a la encuesta vigente para el proceso de otorgamiento de crédito y apertura de cuenta remota. Se prevé seguir trabajando en los temas relacionados a la experiencia del cliente.

Gestión de personas

Capacitación del Personal como factor estratégico para su desarrollo y el de la Institución.

En este punto y a pesar de las restricciones marcadas por la emergencia sanitaria y las restricciones presupuestales el BHU durante el ejercicio 2021 desarrolló acciones tendientes a la profesionalización de sus recursos y mejora de las condiciones laborales.

En ese sentido se lograron avances en temas como: diseño de una Política de Gestión de Personas, evaluación y propuesta de un nuevo sistema de evaluación de desempeño, transformaciones de cargos para adaptarse a la nueva realidad institucional, la incorporación de nuevos actores en los procesos de planificación operativa de la Institución y la capacitación constante del personal a pesar de las restricciones existentes.

En este último aspecto y en un contexto de cambios en dónde se reconfiguran las nuevas formas de hacer, de gestionar y gestionarse, los activos fundamentales continúan siendo las personas y el objetivo fundamental es atraerlas, retenerlas y gestionarlas adecuadamente por lo que se requieren líderes positivos, con competencias que apunten a la creación de valor, la promoción de la excelencia y la integración. Para ello se diseñó un

Programa de Desarrollo de Líderes que pretende ser una herramienta para la acción, interpelando dónde estamos y dónde queremos estar en materia de liderazgos, brindando herramientas de formación, acciones de desarrollo y seguimiento.

En ese sentido se diseñó una propuesta y se implementó una primera etapa para un grupo de la institución, que incluyó un ciclo de formación en materia de liderazgo, un ciclo de formación a líderes de proyectos en competencias asociadas a Gestión del Cambio, acciones de Coaching que garanticen una transformación de los liderazgos existentes a través del conocimiento de uno mismo como líder y el reconocimiento de su liderazgo en la organización; y seguimientos del impacto del Programa a través de planes de acciones que surjan como fruto de las acciones mencionadas anteriormente.

Adicionalmente a esto último se promovió la capacitación del personal en temas tales como: el negocio bancario, gestión de riesgos, lavado de activos, entre otros; mediante el dictado de cursos con instructores internos, sin perjuicio de lo cual se incrementó el número de capacitaciones

dictadas en relación al ejercicio 2020 a pesar de las restricciones existentes.

Prácticas responsables

- **Derecho a la Información**

Sistema de acceso a la información pública

Desde el año 2020 el Banco Hipotecario del Uruguay participa en la etapa de producción del nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública impulsado por la AGESIC a través de su Unidad de Acceso a la Información Pública. Es a través de él que se puede realizar solicitudes al Banco Hipotecario del Uruguay y es el mismo sistema quien notifica de cada avance relacionado a la misma.

Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008)

La ley N.º 18.381 reconoce el derecho de todas las personas, sin discriminación por razón de nacionalidad o carácter del solicitante, de acceder a la información pública. Se recibieron 16 solicitudes en el año 2021 de las cuales 14 fueron respondidas. Se considera información pública toda la que emane o esté en posesión de cualquier organismo público. Los solicitantes de información al amparo de este régimen legal no tienen necesidad de justificar las razones de su solicitud. Por

lo tanto, no se exige la titularidad de una legitimación determinada para efectuar la solicitud.

El objeto de esta ley es promover la transparencia en el ejercicio de la función administrativa y garantizar el derecho fundamental de todas las personas al acceso a la información pública, de acuerdo con el artículo 72 de la Constitución de la República y los valores que animan el sistema democrático republicano de gobierno. El suministro de las informaciones requeridas forma parte del deber de probidad que tienen los funcionarios públicos, establecido en los artículos 20 y 22 (numeral 1) de la ley N.º 17.060 de 23 de diciembre de 1998.

La solicitud de acceso a información pública debe efectuarse en la forma establecida en el artículo 13 de la ley.

Responsable de Transparencia
activa Gustavo Bordoni Teléfono:
1911 2609

Responsable de Transparencia
pasiva Dra. Flavia Olveira Teléfono:
1911 2378
transparenciapasiva@bhu.net

- Transparencia
 - Protección de datos personales: no hubo titulares de datos que movilizaran reclamos en ejercicio de sus derechos acordados en Ley 18.331, ni actuaciones u observaciones de la entidad reguladora (URCDP).
- Información disponible en la Web:
 - Actas de Directorio: Para acceder a las actas de Directorio haga clic aquí <https://www.bhu.com.uy/institucional/transparencia/actas-de-directorio/>
 - Presupuesto: Para acceder haga clic aquí <https://www.bhu.com.uy/media/11903/presupuesto-2021.pdf>
 - Recursos Humanos Capacitación 2021: Para acceder haga clic aquí [Capacitaciones ejecutadas en 2021](https://www.bhu.com.uy/media/12108/capacitaciones-ejecutadas-en-2021) <https://www.bhu.com.uy/media/12108/capacitaciones-ejecutadas-en-2021>
 - Funcionarios
 - Nómina de funcionarios no pertenecientes al organismo que cumplen funciones en el mismo: Para acceder haga clic aquí <https://www.bhu.com.uy/media/12141/numeral-10-20220131-os-16-2014.xls>
 - [Listado de funcionarios gerenciales y directivos](https://www.bhu.com.uy/media/12140/numeral-8-20220131-os-16-2014.xls): Para acceder haga clic aquí <https://www.bhu.com.uy/media/12140/numeral-8-20220131-os-16-2014.xls>
 - Informe Anual del Gobierno Corporativo <https://www.bhu.com.uy/media/12221/informe-anual-de-gobierno-corporativo-2021.pdf>

RED FISICA



MONTEVIDEO (Casa Central)		
Fernández Crespo 1508 esq. 18 de Julio	info@bhu.net	1911
CANELONES (Ciudad de la Costa)		
Costa Urbana Shopping, nivel 3, local 209.	bhu_ccosta@bhu.net	1911 8533 – 1911 8534 – 1911 8535 – 1911 8536 – 1911 8537 – 1911 8538 – 1911 8539
MALDONADO		
Arturo Santana 735	bhu_maldonado@bhu.net	1911 8093 – 1911 8094 – 1911 8095 – 1911 8096 – 1911 8097 – 1911 8098 – 1911 8099
CERRO LARGO (MELO)		
Aparicio Saravia 551	bhu_melo@bhu.net	1911 8032 – 1911 8035 – 1911 8036 – 1911 8037 – 1911 8038 – 1911 8039
RIVERA		
Monseñor Vera 1091	bhu_rivera@bhu.net	1911 8132 - 1911 8133 - 1911 8134 – 1911 8137 – 1911 8138
COLONIA		
Gral. Flores 302	bhu_colonia@bhu.net	1911 8043 – 1911 8044 – 1911 8045 – 1911 8046 – 1911 8047 - 8048
SALTO		
Uruguay 499	bhu_salto@bhu.net	1911 8154 – 1911 8155 – 1911 8156 – 1911 8157 – 1911 8158

(*) Valores al 31/12/2020 ajustados por IPC al 31/12/2021