



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009

ER-0432/2009



# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2012 Enero-Junio 2012

Julio 31 de 2012

JD-141 /2012

Gerencia de Planificación y Proyectos – Área de Planificación



Fondo Social para la Vivienda



ER-0432/2009



En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-127/2011 del 22 de noviembre de 2011, sobre:

*“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados, actualizando con los mismos el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente”*

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2012 correspondiente al período Enero-Junio de 2012.



Fondo Social para la Vivienda



ER-0432/2009



# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA



Arriba del rango aceptación

Dentro rango aceptación

Debajo de rango de aceptación



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

M3

Objetivo Estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.

**Estrategias globales:**

- Flexibilizar las condiciones crediticias.
- Diseño y comercialización de nuevos productos acorde a las necesidades de los clientes.
- Gestión agresiva de mercadeo.
- Incrementar la capacidad de respuesta

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	créditos	2,805	2,717	96.86%	La colocación de créditos se vio afectada por la contracción experimentada en la oferta y demanda de vivienda nueva; por lo que se continúan ejecutando acciones de apoyo para incentivar la demanda de vivienda, especialmente con la ejecución de una campaña publicitaria, el fortalecimiento de los servicios en línea, la realización de Ferias de Viviendas y Visitas Empresariales El grado de cumplimiento en monto se ha visto impactado por el mayor numero de créditos otorgados para viviendas nuevas con precios de hasta \$28,500.00, las cuales representan el 68.7% del total facilitado a esta línea financiera.
			Monto créditos otorgados	millones	\$43.95	\$39.10	88.97%	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.	Días hábiles	14.0	12.55	100.00%	La meta establecida para vivienda nueva fue cumplida. Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles	23.0	26.3	87.59%	La meta establecida para vivienda Usada no fue cumplida, resultando un tiempo promedio mayor al esperado debido a solicitudes que requieren estudio Socioeconómico, Inmuebles con problemas detectados en el valúo, Inmuebles invadidos que deben ser desalojados, requerimiento de pago de la prima/complemento, etc.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles	24.0	26.59	90.26%	La meta establecida para Otras Líneas no fue alcanzada, pero el resultado obtenido se ubicó dentro del rango de aceptación establecido.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

Objetivo Estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.

**Estrategias globales:**

- Flexibilizar las condiciones crediticias.
- Diseño y comercialización de nuevos productos acorde a las necesidades de los clientes.
- Gestión agresiva de mercadeo.
- Incrementar la capacidad de respuesta

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	9	8	116.13%	Meta sobre cumplida, durante el periodo enero-junio, se han tramitado 21 solicitudes para Factibilidad de Financiamiento de largo plazo y 1 solicitud de Precalificación de Proyectos. La ejecutoria para el período que se informa ha variado entre los 7 y 9 días.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	6	6	100.00%	Para el periodo que se informa se han presentado los informes mensuales de solicitudes recibidas para calificación y precalificación.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

Objetivo Estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.

M3

**Estrategias globales:**

- Flexibilizar las condiciones crediticias.
- Diseño y comercialización de nuevos productos acorde a las necesidades de los clientes.
- Gestión agresiva de mercadeo.
- Incrementar la capacidad de respuesta

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.7	Mejora del Sistema de demanda de Vivienda	Gerencia Comercial	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en marzo/2012.</p> <p>Se identificaron 7 acciones para la mejora del Sistema de Precalificación del FSV de las cuales se ejecutaron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adición de campos implementada en febrero/2012.</li> </ol> <p>Las restantes corresponden a las acciones realizadas en el año 2011 y se refieren a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificación del Usuario</li> <li>3. Validación del usuario en el sistema</li> <li>4. Control de estadísticas</li> <li>5. Identificación de Vivienda Adicional</li> </ol> <p>En la etapa de implementación se concluyó que no serían necesarias 2 mejoras definidas originalmente, ya están incluidas en el sistema actual; siendo estas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Sistematización de validación de datos de la precalificación y Factibilidad para crear reportes.</li> <li>7. Cierre automático de base de datos.</li> </ol>



# Fondo Social para la Vivienda

## Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

M3

### Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

#### Estrategias globales:

- Mantener actualizado el marco normativo y regulatorio, aplicable al FSV, que permita la competitividad en el mercado de financiamiento de vivienda.
- Actualización tecnológica sistemática.
- Búsqueda de la eficiencia operativa, mediante mecanismos de mejora continua.
- Desarrollo de los recursos humanos.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	2	2	100.00%	Presentación de dos Informe de resultado de las acciones correspondientes a: 1° trimestre/2012 presentado en JD 076/2012 del 27 de abril de 2012; Cierre de dic/2011 se presentó en JD016/2012 del 25/01/2012. Siendo lo mas relevante lo siguiente: Realización de 7 Conferencias de Prensa y 5 eventos interinstitucionales, 9 planes de medios, 40 boletines de prensa; 370 presencias noticiosas gratuitas con un ahorro de \$161,269.93; 89 visitas y entrevistas en diferentes medios de comunicación. Estrategia de promoción para 7 ferias y reproducción de 32 materiales divulgativos. 147.343 visitas obtenidas por el sitio web (1908 consultas a través de "Contáctenos"). Realización de: campaña de Pago Fácil y lanzamiento de campaña publicitaria masiva "Es tan fácil". Gestión para promoción de facilidades de pago para clientes, Rendición de Cuentas y estrategia de promoción para proyecto de Call Center.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	6	6	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de ejecución relacionados con las acciones realizadas en cuanto a comunicación interna y las relacionadas con el apoyo al SGC.



# Fondo Social para la Vivienda

## Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

M3

### Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

#### Estrategias globales:

- Mantener actualizado el marco normativo y regulatorio, aplicable al FSV, que permita la competitividad en el mercado de financiamiento de vivienda.
- Actualización tecnológica sistemática.
- Búsqueda de la eficiencia operativa, mediante mecanismos de mejora continua.
- Desarrollo de los recursos humanos.

CÓD .	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.3	Establecimiento de Centro de contactos telefónico del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, autorizado.	Porcentaje	22.50%	22.50%	100.00%	Se obtuvo aprobación por parte de Junta Directiva en sesión JD-016-2012 del 25 de enero de 2012 y de las bases de licitación por medio del punto XVIII de la misma sesión. Etapa finalizada.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Centro de contactos telefónico del FSV, desarrollado.	Porcentaje	60.00%	60.00%	100.00%	Se finalizó el proceso de contratación con la firma del contrato el 9 de mayo de 2012, con la empresa Global Solutions Latinoamérica SA de CV. Ejecutando las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección al lugar donde operará el centro de contacto.</li> <li>• Instalación de enlace dedicado entre el FSV y Global Solutions;</li> <li>• Configuración del ambiente de acceso al sistema;</li> <li>• Asignación de permisos de acceso a Abanks para 14 usuarios;</li> <li>• Realización de pruebas de funcionamiento.</li> </ul>
		Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, operando.	Porcentaje	25.00%	43.75%	175.00%	Para ejecutar el proceso de implementación, se han realizado las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y revisión de hojas de vida del personal. (Desarrollo el proceso de selección del personal)</li> <li>• Preparación y ejecución de capacitación.</li> </ul> Debido a la importancia del proyecto, se han ejecutado las actividades necesarias en un menor tiempo al originalmente programado, por lo cual se presentó el sobre cumplimiento registrado.



# Fondo Social para la Vivienda

## Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

M3

### Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

#### Estrategias globales:

- Mantener actualizado el marco normativo y regulatorio, aplicable al FSV, que permita la competitividad en el mercado de financiamiento de vivienda.
- Actualización tecnológica sistemática.
- Búsqueda de la eficiencia operativa, mediante mecanismos de mejora continua.
- Desarrollo de los recursos humanos.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, diseñados y autorizados (Unidad Móvil).	Porcentaje	32.24%	10.75%	33.33%	Sin avance en el proceso de contratación del proveedor. Según punto VI) del acta de sesión de Junta Directiva No. JD-098/2012 del 31 de mayo de 2012, se resolvió declarar desierta por primera vez la Licitación Pública No. FSV-04/2012 "Suministro de vehículo para oficina móvil del FSV". Se ha iniciado nuevamente el trámite y con fecha 14/06/2012 se presentó a Junta Directiva las bases de licitación pública No. FSV-09/2012 aprobándose las mismas según punto VIII) del Acta de sesión de Junta Directiva No. JD-108/2012.
		Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil).	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado



# Fondo Social para la Vivienda

## Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

M3

### Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

**Estrategias globales:**

- Mantener actualizado el marco normativo y regulatorio, aplicable al FSV, que permita la competitividad en el mercado de financiamiento de vivienda.
- Actualización tecnológica sistemática.
- Búsqueda de la eficiencia operativa, mediante mecanismos de mejora continua.
- Desarrollo de los recursos humanos.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos.	Gerencia Comercial	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	75.00%	98.75%	131.67%	<p>Ejecutoria arriba de la meta programada.</p> <p>En mayo se realizó cambio en la escala de medición de la encuesta contando con 5 grados de satisfacción, además se modificaron los factores considerados para ejecutar la medición.</p> <p>Estas modificaciones realizadas fueron con el objetivo de homogenizar los factores con relación a los considerados en el estudio externo a fin que sean comparables.</p> <p>Se ha iniciado el análisis de resultados a fin de evaluar una posible modificación en meta o en las categorías de calificación.</p>



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

M3

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados	Porcentaje	11.80%	11.80%	100.00%	Se cumplieron las condiciones previas al primer desembolso, siendo los principales: Convenio de Transferencia de Recursos entre MH-FSV, Sistema Administrativo Financiero, Informe inicial del Sub componente, firmas autorizadas. Se continua monitoreando los proyectos asociados al PFIF Fase II del FSV.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	36.00%	9.00%	25.00%	Proyecto sin avance, debido a redefinición del alcance de la Consultoría, con base a Informe Inicial de Ejecución del proyecto, incluyendo Plan de Trabajo modificado, remitidos al BID. Esta modificación busca la coordinación entre la consultoría de Fortalecimiento de Gestión Financiera y la de Política Crediticia a efecto de que los productos que generen sean complementarios.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado



Fondo Social para la Vivienda

# Fondo Social para la Vivienda

## Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

### Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M3

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	12.00%	1.00%	8.33%	Proyecto no presenta avance. Se han elaborado los Términos de Referencia, los cuales no ha sido posible presentar a la aprobación de Junta Directiva, debido a que por lo especializado del tema se está en búsqueda de consultores para presentar una terna.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	10.40%	10.79%	96.39%	Los resultados obtenidos se deben principalmente a la aplicación de medidas destinadas a apoyar a los usuarios que desean conservar su vivienda, la aplicación de cuentas de orden, etc.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

M3

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	40	22	55.00%	Grado de cumplimiento derivado de la poca demanda recibida para los inmuebles que se encuentran disponibles y de no haberse concretado 18 ventas con el Convenio Interinstitucional VMVDU-FSV el cual no se ha concluido. Está en proceso la formalización de dos convenios: Interinstitucionales uno con VMVDU y otro con FONAVIPO, lo que permitirá incrementar la venta de estos activos al contado.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	millones	\$0.20	\$0.15	75.60%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	12.00%	12.11%	100.00%	Al mes de junio de 2012 se ha cumplido con la meta establecida.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

M3

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$54.00	\$59.88	110.89%	Monto de cuotas recaudadas superior a la meta establecida asociada al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar. (Titularización y crédito BMI)	Millones \$	\$9.00	\$7.11	79.00%	En el primer semestre de 2012, la colocación de créditos ha sido cubierta con recursos propios, por lo que no ha sido necesaria la obtención de recursos adicionales. Para ese mismo periodo se re descontó \$3.41 Millones de la línea de crédito que se tiene con BANDESAL.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora.	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	La ejecución se ha realizado de acuerdo al plan de trabajo para tal fin; en el cual se destaca haber efectuado la identificación de las principales causas de morosidad, evaluación de la funcionalidad del sistema informático con que se cuenta, así como evaluación de la funcionalidad y carga de trabajo con la estructura actual.
			Propuesta de mejora elaborada y presentada	Porcentaje	100.00%	80.00%	80.00%	Los avances alcanzados son: realización del FODA al proceso actual de Recuperación de Mora; Formulación de propuesta de mejora, la cual está en proceso de revisión a fin de presentarla a aprobación de las instancias correspondientes.
			Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	100.00%	0.00%	0.00%	Ejecución del indicador depende de la finalización de punto anterior.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.11	Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	Porcentaje	50.00%	37.00%	74.00%	<p>En el marco de las Normas emitidas por la SSF para la Administración de los Riesgos, entre las principales actividades desarrolladas se pueden mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha trabajado en el Plan de Continuidad y Gestión de Riesgos Operativos. Clasificando los documentos según la instancia de aprobación que cada uno requiere, para posteriormente incorporar a la Normativa Institucional.</li> <li>• Revisión y mejora al Procedimiento para la Administración de Riesgos según estándares del SGC; Integración, renombramiento, actualización e incorporación de proceso de trabajo.</li> </ul>



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional.	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado	Porcentaje	12.00%	12.00%	100.00%	<p>Proyecto desarrollándose según lo programado. Se finalizó el mapeo de riegos de los 7 procesos críticos y de apoyo identificados y aprobados por el Comité de Riesgos.</p> <p>Se ha preparado la documentación necesaria para llevarla a consideración y aprobación del Comité de Riesgos.</p>
			Seguimiento a Controles y Estrategias	Porcentaje	-	-	-	En junio no se tiene meta programada, sin embargo se tiene avance en cuanto ha estrategias que podrían mitigar los riesgos, actividades realizadas en conjunto con los líderes de los procesos.
			Informe sobre resultados del seguimiento presentado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado.
3.13	Control de la cartera titularizada. (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**

Área Estratégica: **3. Fortalecimiento Financiero**

M3

Objetivo Estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional.

Estrategias globales:

- Obtener fuentes adicionales idóneas de recursos financieros
- Gestión coordinada con el GOES para obtener recursos financieros.
- Desarrollar mecanismos para la reducción de la mora y la realización de activos extraordinarios.
- Política de crédito sostenible.
- Creación de mecanismo de subsidio a la demanda.
- Búsqueda de incentivos para fomento del ahorro.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado, monitoreando la situación económica-financiera y diferentes eventos que pudieran repercutir en la institución. De igual forma se ha trabajado en la elaboración del informe correspondiente.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	2	3	150.00%	Informes presentados a Junta Directiva : JD-118/2012 punto XV del 28/6/2012 que corresponde al 1er trimestre de 2012. Resultado con sobre cumplimiento por haber presentado en Punto XXIV de sesión JD-076/2012 del 27/4/2012 un informe con el que se da por cerrado el periodo oct-dic/2011 y no se tenía programado en plan de trabajo. Punto VII) de sesión de JD N°-026/2012 del 8 de Febrero, informe trimestral del período Jul-Sep. 2011.
3.16	Actualización de Estudio Actuarial.	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	Proyecto finalizado, el mes de Febrero/12 se recibió Informe Final producto de la Consultoría para Elaborar el Estudio Actuarial para la Devolución de Depósitos por Cotizaciones, presentado a JD Punto XII) acta JD-048/2012 del 09/03/2012.

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

Estrategias globales:

- Diversificación del riesgo crediticio y garantías.
- Creación del área especializada en la Gestión y Control de Riesgo.
- Monitoreo y evaluación de la operatividad de la Institución, con énfasis en las áreas y procesos críticos

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2012, desarrollados e implementados	Porcentaje	40.00%	35.71%	89.29%	El avance reportado corresponde a las acciones ejecutadas en los proyectos que incluyen componente tecnológico y están centralizadas en los proyectos 2.3 Establecimiento de Centro de contactos telefónico del FSV (PESTI); 4.3 Sistematización del SGC y Admón. de Normativa Institucional (PESTI); 4.8 Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio. No se alcanzó la meta establecida, debido al retraso en este último proyecto.
4.3	Sistematización del SGC y Admón. de normativa institucional. (PESTI)	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	21.00%	21.00%	100.00%	El 14 de mayo 2012 se formalizó la contratación del proveedor. Indicador finalizado
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	15.00%	7.5%	50.00%	El 25/06/12 se dio orden de inicio. No se avanzó con el 100% de lo programado por el cambio del Administrador del Contrato.
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema implementado	Porcentaje	7.50%	3.75%	50.00%	Se registraron atrasos por cambio en el Administrador del Contrato. Se ejecutaron reuniones preparatorias con el proveedor, definiéndose el plan de trabajo para la instalación del sistema.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**

Área Estratégica: **4. Desarrollo Institucional**

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

M3

Estrategias globales:

- Diversificación del riesgo crediticio y garantías.
- Creación del área especializada en la Gestión y Control de Riesgo.
- Monitoreo y evaluación de la operatividad de la Institución, con énfasis en las áreas y procesos críticos

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	53.00%	32.10%	60.57%	Proyecto desfasado. Se dio inicio al análisis de costo –beneficio, en función a las propuestas presentadas por algunos proveedores. Para el periodo que se informa aún se continua evaluando la forma de ejecución del mismo.
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado.
4.8	Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Implementado	Porcentaje	0.60%	0.60%	100.00%	El avance reportado corresponde a la aprobación de los términos de referencia para la contratación directa No. FSV-02/2012 Adquisición de Licencias y Servicios de Migración e Implementación del Sistema AB@NKS desde la versión 7 a la versión 11 WEB ENABLE, los cuales se presentaron en sesión de JD-058/2012 del 23 de marzo de 2011. En sesión de JD-094/2012 del 25 de Mayo de 2012 se declaró desierta esta contratación . Iniciando el proceso de revisión y ajuste a los términos de referencia del nuevo proceso de contratación.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**

M3

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

Estrategias globales:

- Diversificación del riesgo crediticio y garantías.
- Creación del área especializada en la Gestión y Control de Riesgo.
- Monitoreo y evaluación de la operatividad de la Institución, con énfasis en las áreas y procesos críticos

CÓD .	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	17.00%	0.00%	0.00%	Proyecto sin avance. Se ha recibido la presentación de Arango a fin de evaluar la alternativa de realizar el manejo del presupuesto por medio de la plataforma de la nueva versión de Abanks. Pendiente que el Ministerio de Hacienda responda a consulta realizada.
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes y Cuadro de Mando Integral – CMI (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	9.50%	8.55%	90.00%	Se finalizó la propuesta del proyecto, la cual se encuentra en revisión final previo a su aprobación e inicio de ejecución.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**

M3

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

Estrategias globales:

- Diversificación del riesgo crediticio y garantías.
- Creación del área especializada en la Gestión y Control de Riesgo.
- Monitoreo y evaluación de la operatividad de la Institución, con énfasis en las áreas y procesos críticos

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción	Porcentaje	14.00%	5.50%	39.29%	<p>Los avances reportados comprenden:</p> <p><b>Contratación de la Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Junta Directiva N° JD-026/2012 del 8 de febrero 2012 se presentó bajo el punto XIV) Aprobación de Bases de Concurso Público No. FSV-01/2012 - "Supervisión de la construcción del Edificio de Recursos Logísticos, Comedor del Personal y Archivo General del FSV" .</li> <li>• En JD-103/2012 del 7 de junio de 2012 fue declarada desierta la Licitación en Punto XVI) Informe Sobre Concurso Publico N° FSV-01/2012 "Supervisión de la construcción del Edificio de Recursos Logísticos, Comedor del Personal y Archivo General del FSV" .</li> </ul>
			Construcción del Edificio	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	<p><b>Contratación de la Construcción del Edificio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Junta Directiva N° JD-053/2012 del 16 de marzo 2012, se presentó para aprobación el proceso de la contratación en punto XIII) Aprobación de Bases de Licitación Pública N° FSV-06/2012 "Construcción de Edificio de Recursos Logísticos, Comedor de Personal y Archivo General del FSV".</li> <li>• Tres adendas realizadas a estas bases, las cuales fueron presentada en: Junta Directiva No. JD-086/2012 del 15 de mayo de 2012, Junta Directiva No. JD-088/2012 del 17 de mayo de 2012 y JD-103/2012 del 7 de junio de 2012.</li> </ul>



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2011**  
 Área Estratégica: **4. Desarrollo Institucional**

M3

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

Estrategias globales:

- Diversificación del riesgo crediticio y garantías.
- Creación del área especializada en la Gestión y Control de Riesgo.
- Monitoreo y evaluación de la operatividad de la Institución, con énfasis en las áreas y procesos críticos

CÓD .	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.13	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Planificación y Proyectos	Auditoria de recertificación del SGC realizada	Porcentaje	90.00%	90.00%	100.00%	Meta cumplida. Auditoría de Recertificación realizada del 22 al 27 de marzo 2012.
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI.	Gerencia Administrativa	Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas y fluido eléctrico exclusivo para GTI, implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.