



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2012 Enero-Septiembre 2012

AENOR

ER

Empresa
Registrada

ER-0432/2009



San Salvador, Octubre 27 de 2012



JD-196/2012



Fondo Social para la Vivienda

AENOR

ER

Empresa Registrada

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-Septiembre de 2012.





Fondo Social para la Vivienda

AENOR



Empresa Registrada

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**

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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	créditos	4,490	4,172	92.92%	La colocación de créditos se vio afectada por la contracción experimentada en la demanda de vivienda nueva; por lo que se continúan ejecutando acciones de apoyo para incentivar la misma. El grado de cumplimiento en monto se ha visto impactado por el mayor número de créditos otorgados para viviendas con precios de hasta \$28,500, los cuales representan el 91.7% del total de créditos para adquisición de vivienda nueva otorgados en el período.
			Monto créditos otorgados	millones	\$71.98	\$59.84	83.13%	
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	14.2	98.45%	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	27.5	83.58%	La meta establecida para vivienda Usada no fue cumplida, resultando un tiempo promedio mayor al esperado debido a: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes con ingresos adicionales no cotizados o solidarios entre compañeros de vida que requieren estudio Socioeconómico. • Inmuebles con problemas detectados en el valúo y que deben ser solventados para continuar con el trámite. • Pago de la prima/complemento aun cuando ésta puede ser pagada después de aprobada la solicitud de crédito y previa programación de escritura.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles	24.0	32.0	74.98%	<p>La meta establecida para Otras Líneas no fue alcanzada, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes con ingresos adicionales no cotizados o solidarios entre compañeros de vida que requieren Estudio Socioeconómico. • Inmuebles con problemas detectados en el valúo y que deben solventarse para continuar con el trámite. • Pago de la prima/complemento aun cuando ésta puede ser pagada después de aprobada la solicitud de crédito y previa programación de escritura. • Inmuebles invadidos que deben ser desalojados para programar su escrituración.



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-SEPTIEMBRE			
					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	9	100.00%	Meta cumplida, durante el periodo enero-septiembre, se han tramitado 25 solicitudes para Factibilidad de Financiamiento de largo plazo y 4 solicitud de Precalificación de Proyectos. La ejecutoria para el período que se informa ha variado entre los 6 y 9 días
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	9	9	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-SEPTIEMBRE			
					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"> 1. Adición de campos implementada en febrero/2012. <p>Las restantes corresponden a las acciones realizadas en el año 2011 y se refieren a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Identificación del Usuario 3. Validación del usuario en el sistema 4. Control de estadísticas 5. Identificación de Vivienda Adicional <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"> 6. Sistematización de validación de datos de la precalificación y Factibilidad para crear reportes. 7. Cierre automático de base de datos.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicación y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	3	3	100.00%	Presentación de Informes de resultado de las acciones correspondientes a: 2° trimestre JD-133/2012 del 19/07/2012; 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.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	9	9	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

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

M3

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-SEPTIEMBRE			
					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	100.00%	100.00%	100.00%	Actividad finalizada. El pasado 16 de julio se iniciaron operaciones en el sistema Abanks en lo relacionado a la instalación de enlaces.
		Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, operando.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Meta cumplida. Sistema Operando. Se han atendido consultas sobre líneas de crédito, seguros, cotizaciones, diversos casos de clientes y formas en que éstos podrían obtener un crédito. Además se han realizado las siguientes actividades administrativas: • El personal del Área de Ventas y de Seguros impartió capacitación de refuerzo a los operadores. • Se realizó monitoreo de llamadas. Es de mencionar que no se reporta tiempo de espera en llamadas completadas ya que el flujo de ellas no ha sido mayor a la capacidad proporcionada en cuanto a las estaciones de trabajo; la duración de llamadas oscila entre 1 a más de 8 minutos.



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-SEPTIEMBRE			
					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%	32.24%	100.00%	Meta cumplida. Se firmó contrato el día 12 de septiembre de 2012, éste fue derivado de la Licitación Pública N° FSV-09/2012 "Suministro de Vehículo para Oficina Móvil del FSV" con Star Motors SA de CV. Autorización en el punto XVI) del Acta de Sesión de Junta Directiva No. JD-157/2012 del 30 de agosto de 2012.
		Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil).	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos.	Gerencia Comercial	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	85.00%	86.48%	101.74%	Se han evaluado los factores de satisfacción del cliente obteniendo un cumplimiento mínimo arriba de la meta programada.



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-SEPTIEMBRE			
					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	17.40%	17.40%	100.00%	Se cumplieron las condiciones previas al primer desembolso siendo las principales: Convenio de Transferencia de Recursos entre MH-FSV, Sistema Administrativo Financiero, Informe inicial del Sub componente, firmas autorizadas y 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 con desfase, 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. Dados los factores externos incidentes se está solicitando el ajuste correspondiente.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	22.00%	2.00%	9.09%	Proyecto con desfase debido a revisión del alcance entre esta consultoría y la de Política Crediticia para generar productos complementarios. Se remitieron los TDR a la UACI para dar inicio al proceso de contratación de los servicios.
			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	10.25%	11.94%	85.85%	Los resultados obtenidos se vieron afectados principalmente por contratiempos en el proceso de contratación de gestión externa impactando en los resultados a partir de Julio de 2012. Se implementó un plan de acción desde Julio para apoyar la gestión de cobro con personal interno, realizando visitas semanales a urbanizaciones con el mayor número de clientes con mora, gestiones telefónicas, envío masivo de notas de cobro y ofrecimiento de las diferentes alternativas de solución.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	54	28	51.85%	Grado de cumplimiento derivado de: 1- La poca demanda recibida para los inmuebles que se encuentran disponibles. 2- El no contar con la gestión y venta que realizan las Comercializadoras a partir del 26/07/12. 3- Las condiciones en que se encuentran los inmuebles otorgados al VMVDU, ya que 15 de los activos extraordinarios están inhabilitados, en su mayoría por problemas en el sistema eléctrico.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	millones	\$0.27	\$0.18	65.93%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	12.00%	12.05%	100.00%	Al mes de septiembre/12 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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$81.00	\$89.39	110.36%	Monto de cuotas recaudadas superior a la meta establecida asociada al compromiso de los clientes.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar. (Titularización y crédito BMI)	Millones \$	\$15.00	\$7.11	47.40%	El grado de cumplimiento se afectó por no haberse registrado en el período necesidad de recursos adicionales, dado que la disponibilidad con la que se contó fue suficiente para cumplir con la demanda de recursos del Plan de Inversión y mantener una reserva de liquidez para cubrir 3 meses de compromisos financieros como lo establece el Instructivo de Disponibilidad del FONDO.



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-SEPTIEMBRE			
					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 definido; en el cual se destaca 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%	Proyecto ejecutándose con desfase, alcanzó un avance del 80% al mes de Jun/12, producto de haber realizado análisis FODA al proceso actual de Recuperación de Mora, no obstante la evaluación de la información para definir las nuevas alternativas de solución, coincidió con el hecho de no contar con el apoyo del Cobro Externo, para la recuperación de la mora, obligando a orientar recursos y esfuerzos a dicha actividad.
			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-SEPTIEMBRE			
					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	75.00%	69.00%	92.00%	Se ha continuado con el proceso de revisión de los modelos de riesgo, con el acompañamiento de la GTI. Se llevaron a consideración del comité de riesgo los documentos: Manual para la Gestión del Plan de Continuidad, Procedimiento para la Continuidad de Procesos y Manual para la Gestión del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, avalados por este; dentro de las mejoras se tiene el fortalecimiento de su marco normativo existente, instructivo de Admón. de Riesgos y la inclusión de manuales y Procedimientos relacionados al Plan de Continuidad.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional.	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado	Porcentaje	24.00%	24.00%	100.00%	Proyecto desarrollándose según lo programado. Se finalizó el mapeo de riesgos de los 7 procesos críticos y de apoyo identificados y aprobados por el Comité de Riesgos. Se llevó a conocimiento de Junta Directiva en su sesión JD N° 152/2012; se siguieron las instrucciones del Comité de Riesgos, afinando la cuantificación de los diferentes riesgos identificados en cada uno de los procesos utilizados en la gestión de riesgos operacionales, todo con el propósito de depurar la primer versión del "Apetito de Riesgos" del FSV.
			Seguimiento a Controles y Estrategias	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se tiene aprobado el marco normativo, se está preparando un Plan a través del cual se ejecuten las acciones pertinentes para la implementación de controles para gestión de riesgos operacionales.
			Informe sobre resultados del seguimiento presentado	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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.13	Control de la cartera titularizada. (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	0.00%	0.00%	Proyecto desfasado. Se solicitará eliminar esta actividad para el año 2012; ya que la autorización de los valores de titularización se encuentran en la SSF y se estima se recibirá contará con dicha autorización hasta el mes Diciembre de 2012. JD en sesión JD-autorizó la prórroga del contrato con Hencorp dado el proceso de trámite en la SSF.
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado, se continua monitoreando la situación del entorno para la elaboración del informe de gestión integral de riesgos.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	3	4	133.33%	Informes presentados a Junta Directiva : JD-157/2012 punto IX del 30 de agosto 2012. JD-118/2012 punto XV del 28/6/2012. Resultado con sobre cumplimiento por haber presentado en Punto XXIV de JD-076/2012 del 27/4/2012 informe del periodo oct-dic/2011 y no se tenía programado en plan de trabajo 2012. Punto VII) de sesión de JD N°-026/2012 del 8 de Febrero, informe trimestral del período Jul-Sep. 2011.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
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.



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.

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-SEPTIEMBRE			
					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	70.00%	67.03%	95.75%	El avance reportado corresponde a las acciones ejecutadas en los proyectos que incluyen componente tecnológico, que para el periodo que se informa están centralizadas en el proyecto 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	60.00%	54.00%	90.00%	Proyecto avanzando. Los usuarios continúan con la realización de los casos de prueba del Sistema Certool, detectándose algunos inconvenientes, los cuales se encuentran en proceso de revisión y corrección por parte del proveedor, desfasando levemente la meta programada.
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema implementado	Porcentaje	45.00%	42.50%	94.44%	Proyecto en etapa de parametrización y pruebas del sistema.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	65.00%	32.10%	49.39%	Se realizó el análisis costo-beneficio, se prepararon las bases de licitación, e investigación para determinar la factibilidad la adquisición de un sistema para la Admón. De RRHH existente en el mercado. Se concluyó que esta alternativa es de costo elevado y no contempla el control de todas las prestaciones requeridas por el usuario; por lo que se presentó a Comité de Informática y se acordó evaluar contratar el desarrollo del sistema, o realizarlo con recurso interno.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado.
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.8	Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Implementado	Porcentaje	11.49%	1.00%	8.70%	<p>La contratación de los servicios de migración de la nueva versión del sistema Abanks se declaró desierta en sesión de Junta Directiva 094/2012 del 25 de Mayo de 2012, iniciando desde esa fecha, un proceso de revisión y ajuste a los términos de referencia; además definiendo cómo debe ser ejecutado el proyecto, concluyendo que la mejor forma es realizarlo en tres fases: Dimensionamiento, Contratación e Implementación.</p> <p>Con los esfuerzos realizados en cuanto a la definición de los nuevos términos de referencia, se ha logrado consensuar con el Proveedor para establecer el alcance y contenido del análisis de brecha fase 1 (Dimensionamiento), quedando pendiente someter a consideración del Comité de Informática la Propuesta del proveedor, al recibirla del mismo.</p>



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	37.00%	0.00%	0.00%	Proyecto desfasado debido a que el alcance del proyecto tuvo que ser redefinido. A septiembre se ha elaborado la propuesta de implementación del proyecto para su revisión y aprobación.
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	26.45%	26.45%	100.00%	Se concluyó en la definición de los requerimientos funcionales y técnicos.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Actualmente se encuentra en proceso de revisión y ajustes al diseño del sistema en conjunto con el usuario.



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-SEPTIEMBRE			
					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>Proyecto con desfase en su ejecutoria debido a que el primer Concurso Público N° FSV-01/2012 se declaró desierto en Punto XVI) de JD-103/2012 del 7 de junio de 2012; originando el inicio de un nuevo Concurso para contratación de la supervisión.</p> <p>JD aprobó nuevas Bases LP el 12/7/2012. El 23/8/2012 se realizó la recepción de ofertas. Al 30 de septiembre/2012 se tenía finalizada la etapa de evaluación de ofertas y elaboración de acta de recomendación a JD.</p> <p>El desfase en el avance en la ejecutoria es provocado por la conclusión de la contratación para dar inicio a la etapa de supervisión de avance de la obra (construcción) programada.</p>
			Construcción del Edificio	Porcentaje	10.00%	0%	0.00%	<p>Recomendación de adjudicación presentada a JD del 16/8/2012. El 27/8/2012 quedó en firme la adjudicación. Presentó recurso de revisión FV Constructores, S.A. de C.V.- 13/sept/2012 Comisión de Alto Nivel presentó informe a JD. Ratificando la adjudicación a la Empresa Diconsal, S.A. de C.V. En proceso de formalización del contrato. 30 días después de formalizada la Supervisión Externa se iniciará la construcción, con la cual se iniciará la ejecutoria de este indicador.</p>



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-SEPTIEMBRE			
					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	20.00%	10.00%	50.00%	El avance presentado corresponde a la elaboración de los términos de referencia, los cuales se vieron interrumpidos debido a los cambios hechos en la propuesta presentada por la empresa Casa AMA, pendiente de finalizar TDR y aprobación de los mismos.



Informe de Evaluación



EVALUACION DEL PAO A SEPTIEMBRE 2012

AREAS DE ACCIÓN

1. Gestión Crediticia

2. Servicio al Cliente

3. Fortalecimiento
Financiero

4. Desarrollo
Institucional

TOTALES

PROYECTOS Y ACCIONES

4

4

13

10

31

INDICADORES

8

8

21

15

52

CUMPLIMIENTO

Arriba del rango de
aceptación: **2**

Dentro del rango de
aceptación: **27**

Abajo del rango de
aceptación: **18**

NSER: 5

60.87%

39.13%

EVALUACION DEL PAO A SEPTIEMBRE 2012

Los resultados alcanzados al mes de septiembre de 2012 en los rubros institucionales prioritarios, muestran el siguiente comportamiento:

1. Créditos Escriturados

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Créditos	4,172	4,490	92.92%	\$ 59.84	\$ 71.98	83.13%

Factores incidentes

- Se continua con una contracción en la demanda de crédito, la cual no ha permitido alcanzar la meta establecida. En número de créditos el resultado se ubica dentro del rango de aceptación establecido, sin embargo el cumplimiento de la meta en monto se ha visto afectada por el menor crédito promedio otorgado principalmente por la concentración del otorgamiento en viviendas para usuarios de hasta 4 salarios mínimos
- Impacto en la proyección de colocación por atrasos en la finalización y comercialización de oferta de vivienda.

Acciones propuestas :

- Continuar con las acciones de apoyo para incentivar la demanda de vivienda entre los que cuentan el fortalecimiento de los servicios en línea, Plan de Ferias de Viviendas y Visitas Empresariales.
- La implementación de las nuevas condiciones crediticias para vivienda con precios de hasta \$28,500.00 y la ampliación del techo de financiamiento para viviendas de hasta \$125,000.00



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO A SEPTIEMBRE 2012

2. Cartera Hipotecaria

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Cartera Hipotecaria Total	120,706	121,237	99.56%	\$ 1,021.39	\$ 986.85	103.50%
Cartera Vencida	13,512			\$ 103.06		
ÍNDICE DE MORA				11.94%	10.25%	85.85%

Factores incidentes:

- Situación económica de los usuarios.
- Retrasos en la contratación de las empresas gestoras de recuperación de mora.

Acciones propuestas:

- Finalizar el proceso de contratación de las empresas que gestionan la recuperación de los créditos en mora.
- Ejecución del proyecto para Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora.
- Evaluación permanente de medidas adicionales que permitan impactar el índice de mora, en función de la situación actual de los clientes.
- Continuar con los esfuerzos para mejorar el otorgamiento de créditos.



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO A SEPTIEMBRE 2012

3. Activos Extraordinarios

Ventas	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Crédito	634	663	95.63%	\$ 5.03	\$ 5.03	99.91%
Contado	28	54	51.85%	\$ 0.18	\$ 0.27	65.93%
Total	662	717	92.33%	\$ 5.20	\$ 5.30	98.18%

- Inventario de 1,951 viviendas disponibles para comercializar, de las cuales se encuentran 306 en trámite de venta y 573 reservadas.
- Constitución de reservas totales por \$19.35 millones, para una cobertura por tenencia del 100.0% .

Factores incidentes:

- Reducida demanda para los inmuebles que se encuentran disponibles.
- Atrasos en formalización del Convenio con el VMVDU para ventas al contado.

Acciones propuestas:

- Evaluar y proponer nuevas medidas o programas para la Comercialización de Activos Extraordinarios.
- Agilizar la venta de activos al contado a través del convenio con el VMVDU.

4. Rentabilidad

Indicador	Resultado	Meta	Diferencial	Cumplimiento
ROE	12.05%	12.00%	0.05%	100.4%

Factores incidentes:

- El capital de la institución ha continuado generando utilidades como consecuencia de la ejecución de esfuerzos enfocados a lograr eficiencia en la administración.
- Constitución de Reservas de Saneamiento, la cual ha alcanzado una cobertura reserva/adeudos vencidos del 134.9%, en cumplimiento de la política de sanidad financiera establecida.
- Ahorro en los gastos financieros debido a que la tasa de interés de los Títulos Valores ha sido menor a la proyectada.

Acciones propuestas:

- Continuar ejecutando los esfuerzos que permitan preservar la sanidad y el fortalecimiento financiero alcanzado, buscando la mejora continua en todos los procesos incidentes



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009





Fondo Social para la Vivienda

AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009



Solicitud de ajustes





GERENCIA DE CRÉDITOS

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	50%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 50% a 36.0%. 2. Programar en PAO 2013 con 64.00%. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redefinición del alcance de la Consultoría, con base a Informe Inicial de Ejecución del proyecto y Plan de Trabajo (remitidos al BID). 2. Asegurar la coordinación entre la consultoría de Gestión Financiera y la de Política Crediticia para que los productos que generen sean complementarios. 3. Factores externos asociados a revisiones con el BID así como las internas, impactaron la finalización del proceso de contratación de la consultoría en las fechas programadas en el Plan de Trabajo 2012.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA TECNICA

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	9	Ajustar meta de 9 pasar a 7 días hábiles, para el último trimestre/2012	Se han atendido solicitudes de factibilidad y precalificaciones de proyectos con un tiempo menor al programado, por tal razón y como parte de las mejoras al proceso es factible disminuir los tiempos promedio de trámite definidos originalmente.



GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II)	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	82.00%(F)	1) Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 82.00% a 42.00%. 2) Programar en PAO 2013 el 40.00% restante.	El proyecto debe ser ajustado debido al desfase provocado por la revisión del alcance entre esta consultoría y la de Política Crediticia para generar productos complementarios.
		Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	100%	1) Eliminar indicador en PAO 2012. 2) Programar en PAO 2013 con 100.00%.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Recursos financieros adicionales por gestionar (Crédito BANDESAL, Emisiones Decreto 1,036 y Emisión CIFSV16)	Millones \$	\$46.30	1) Cambiar nombre al indicador de resultados por: "Recursos financieros adicionales por gestionar". 2) Disminuir meta física a: \$15.0 Millones	1. No se ha registrado la demanda de recursos programada en el Plan de Inversión. 2. Se generó fuente adicional de recursos por aproximadamente \$20 millones anuales, provenientes de las AFP's (Decreto legislativo 1,036 del 30-03-2012) que disminuye la necesidad de recursos adicionales complementarios por gestionar.



GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
3.13	Control de la cartera titularizada (PESTI)	Propuesta autorizada	Porcentaje	100%	1) ELIMINAR PROYECTO EN PAO 2012 2) PROGRAMAR EN PAO 2013 con 100%	1. Proceso de titularización desfasado, sujeto a la autorización de la SSF. 2. Reprogramación en la ejecución del proceso y prórroga por un año del contrato con Hencorp desfasando los productos para diciembre 2012 y 2013 autorizado por Junta Directiva en Punto V) JD-108/2012 del 14-06-2012.
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Propuesta autorizada	Porcentaje	47.00%(F)	1) Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 47.00% a 37.0%. 2) Programar en PAO 2013 con 10.0%.	Debido a que el alcance del proyecto tuvo que ser redefinido, se está replanteando el Control y Distribución para centros de costo y presupuesto.



GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Sistema Desarrollado	Porcentaje	25.0%	1) ELIMINAR INDICADOR EN PAO 2012 2) PROGRAMAR EN PAO 2013 con 100%.	1. Proyecto con componente tecnológico que se ejecuta de manera coordinada con Gcia. Administrativa-RRHH y está sujeto a tener definida y aprobada la propuesta a ejecutar para iniciar el desarrollo de este sistema. 2. De manera conjunta con el usuario se ejecutó proceso de revisión del requerimiento solicitado, con el objeto de evaluar y adquirir la mejor solución de software para la Admón. de RRHH existente en el mercado. 3. Se presentó a Comité de Informática y se acordó evaluar el alcance y la forma de adquisición, compra de software, contratar el desarrollo del sistema, o realizarlo con recurso interno.
4.8	Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (PESTI).	Servicios de migración ejecutado	Porcentaje	50.87%	1) ELIMINAR PROYECTO en PAO 2012. 2) PROGRAMAR EN 2013 CON 100% Y ALCANCE MODIFICADO	Se requiere eliminar el proyecto como consecuencia de cambios en la orientación del mismo debido a que la contratación de los servicios de migración de la nueva versión del sistema Abanks se declaró desierta en sesión de Junta Directiva 094/2012 del 25 de Mayo de 2012, Iniciando desde esa fecha un proceso de revisión y ajuste a los términos de referencia, además definiendo cómo debe ser ejecutado el proyecto, concluyendo que la mejor forma es realizarlo en tres fases: Dimensionamiento, Contratación e Implementación.



GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

Fondo Social para la Vivienda

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes y Cuadro de Mando Integral – CMI (PESTI).	Sistema Desarrollado	Porcentaje	80.0%	1) Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 80.00% a 50.0%. 2) Programar en PAO 2013 con 50.0%.	La Gerencia de Tecnología de la Información cuenta con recurso técnico limitado para el desarrollo de este proyecto, por lo que se espera alcanzar para el 2012 el 50% del desarrollo de este sistema y finalizar en el primer trimestre de 2013.



GERENCIA ADMINISTRATIVA

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2012		
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Supervisión del proceso de construcción	Porcentaje	29.37%	1) Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 29.37% a 14.00%. 2) Programar en PAO 2013 con 76.50%.	Es necesario ajustar los indicadores del proyecto debido al desfase generado en el inicio de las obras de construcción por retrasos en los procesos de contratación.
		Construcción del Edificio	Porcentaje	23.64%	1) Reprogramar meta en PAO 2012 pasando de 23.64% a 10.00%. 2) Programar en PAO 2013 con 90.00%.	



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) correspondiente al período Enero-Septiembre 2012.
- Autorizar los ajustes al PAO 2012, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

