

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



Presentado en:

JD-021/2013 del 31 de enero de 2013





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-Diciembre 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 2012

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	créditos	6,304	5,895	93.51%	La colocación de créditos durante el año se vio afectada por la contracción experimentada en la oferta y demanda de vivienda nueva; por lo que se ejecutaron acciones para mejorar el nivel de colocación de créditos. El grado de cumplimiento en monto fue impactado por el mayor número de créditos otorgados para viviendas con precios de hasta \$28,500, los cuales representan el 91.0% del total de créditos otorgados en el periodo.
			Monto créditos otorgados	millones	\$102.83	\$83.44	81.14%	
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	11.2	100.00%	La meta establecida para vivienda nueva fue cumplida. Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. A partir del mes de Noviembre de 2012 los resultados informados corresponden al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, los cuales no incluyen los tiempos en que se debieron solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El resultado obtenido quedó ligeramente debajo de la meta establecida para vivienda Usada pero dentro del rango de aceptación establecido para este indicador. Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. A partir del mes de Noviembre de 2012 los resultados informados corresponden al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, los cuales no incluyen los tiempos en que se debieron solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles	23.0	23.8	96.68%	

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-DICIEMBRE			
					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	27.4	87.57%	<p>El tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para Otras Líneas corresponden a días hábiles requeridos para realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Documentar la solicitud: 39.6% – Inspección técnica y apertura de garantía: 29.3% – Verificación de referencias, análisis y cálculo del otorgamiento según Política Crediticia: 21.6% – Formalización del crédito: 9.5% <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.

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-DICIEMBRE			
					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	7	7	100.00%	Durante el periodo enero-diciembre, se han tramitado 31 solicitudes para Factibilidad de Financiamiento de largo plazo y 7 solicitudes de Precalificación de Proyectos, las cuales se realizaron dentro del tiempo programado para su ejecución.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	12	11	91.67%	Para el periodo que se informa se han presentado los informes mensuales de solicitudes recibidas para calificación y precalificación. En el mes de diciembre no se presentó informe debido a que los esfuerzos se concentraron en apoyar el otorgamiento de créditos, especialmente en la revisión de expedientes para trámite de vivienda nueva.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

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-DICIEMBRE			
					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 de 2012. Se identificaron 7 acciones para la mejora del Sistema de Precalificación del FSV de las cuales se ejecutaron las siguientes:</p> <p>1. Adición de campos implementada en febrero/2012.</p> <p>Las restantes corresponden a las acciones realizadas en el año 2011 y se refieren a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificación del Usuario – Validación del usuario en el sistema – Control de estadísticas – 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> <ul style="list-style-type: none"> – Sistematización de validación de datos de la precalificación y Factibilidad para crear reportes. – Cierre automático de base de datos.



Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

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-DICIEMBRE			
					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	4	4	100.00%	Presentación de Informes de resultado de las acciones correspondientes a: 3° trimestre JD-196/2012 del 25/10/ 2012; 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	12	12	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, reportando un cumplimiento del 98.0% del Plan establecido para el año.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

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-DICIEMBRE			
					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 punto IX de la 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 16 de julio de 2012 se iniciaron operaciones en el sistema Abanks en lo relacionado a la instalación de enlaces. De Julio a Diciembre de 2012 se han atendido 12,392 llamadas, mayoritariamente relacionadas con Información General y líneas de crédito.
		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: <ul style="list-style-type: none"> – 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 2012

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-DICIEMBRE			
					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. Se autorizó la adjudicación a Star Motors SA de CV 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	50.00%	0.00%	0.00%	Proyecto con desfase, el contrato celebrado entre FSV y la empresa Star Motors fue firmado el 12/09/12, estableciendo una cláusula que define que el Plazo de entrega del vehículo será de hasta ciento cincuenta (150) días calendario, contados a partir de la firma del contrato.
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%	91.26%	107.36%	Se han evaluado los factores de satisfacción del cliente definidos y que requieren atención y mejora, obteniendo un cumplimiento arriba de la meta programada.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2012
 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-DICIEMBRE			
					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	23.00%	23.00%	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%	27.00%	75.00%	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. En el mes de Diciembre de 2012 se iniciaron gestiones para autorización de los TDR de este proceso de licitación.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

M3

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	42.00%	2.00%	4.76%	Proyecto con desfase, Se sostuvieron reuniones con representantes del BID a fin de definir el alcance de la consultoría y el método de contratación de los servicios. Se continúa evaluando a fin de establecer la alternativa más adecuada.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	10.00%	10.97%	91.16%	Para el mes de Diciembre de 2012 se obtuvo un índice de 10.97%, para una cartera hipotecaria de 103,942 préstamos por un monto de \$863.57 millones y 12,389 préstamos vencidos por un monto de \$94.75 millones. Los resultados obtenidos se vieron afectados principalmente por contratiempos en el proceso de contratación de gestión externa situación que fue superada en el mes de octubre de 2012.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	68	79	116.18%	La ejecutoria superó la meta definida para el periodo, por la ejecución de programas especiales establecidos con el VMVDU y la Secretaria de Inclusión Social.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	millones	\$0.34	\$0.39	114.22%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	12.00%	11.87%	98.92%	La rentabilidad institucional registrada por el FSV se considera satisfactoria por registrarse dentro del rango de aceptación institucional; y, al compararlo con el promedio registrado en el Sistema Financiero que fue de 12.37%, así como también con respecto al parámetro establecido por la SSF de 11.70%.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$108.00	\$120.59	111.66%	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.

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-DICIEMBRE			
					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%	100.00%	100.00%	Se finalizó la Propuesta de Mejora según lo programado en plan de trabajo y se presentó a la Administración para su consideración.
			Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	100.00%	0.00%	0.00%	La implementación está sujeta a la autorización de los Órganos de Dirección para modificar el marco normativo y realizar las adecuaciones necesarias en el sistema informático.

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-DICIEMBRE			
					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	100.00%	80.00%	80.00%	<p>Proyecto con desfase. Se finalizó la revisión de los modelos de Medición del Riesgo de Crédito y se elaboró Informe de resultados, pendiente de presentar a Comité de Riesgos para autorización y posterior implementación.</p> <p>El avance reportado corresponde actividades desarrolladas en 2012, entre las que se encuentran: Presentación a comité de riesgos de 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, los cuales fueron avalados por este y autorizados por las instancias correspondientes.</p>

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional.	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado	Porcentaje	35.00%	32.00%	91.43%	<p>Proyecto con desfase. Se completaron las Actividades planificadas, desarrollándose una propuesta para presentar Comité de Riesgos sobre:</p> <p>1) Tolerancia al Riesgo en el FSV para la FASE I de implementación, la cual fue depurada con los líderes de los procesos;</p> <p>2) Plan de Implementación de la Continuidad del Negocio;</p> <p>3) Plan de Implementación para la Gestión del Riesgo Operacional.</p> <p>Propuesta pendiente de presentar al Comité de Riesgos.</p>
			Seguimiento a Controles y Estrategias	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se tiene aprobado el marco normativo y se elaboró herramienta para el registro de riesgos operacionales, además se capacitó al personal involucrado, incluyendo Agencias Regionales.
			Informe sobre resultados del seguimiento presentado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se elaboró y presentó a Gerencia General informe de seguimiento del ejercicio 2012 en materia de mapeo de riesgos operacionales para la FASE I de Implementación.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2012
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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado. Se monitorearon los riesgos institucionales y se elaboró informe correspondiente al trimestre julio-sept. 2012 a JD en Punto XIII) sesión de Junta Directiva No. JD-211/2012 del 15 de noviembre 2012.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4	5	125.00%	<p>Informes presentados a Junta Directiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Punto XIII, JD-211/2012 del 15 de noviembre de 2012. – Punto IX, JD-157/2012 del 30 de agosto de 2012. – Punto XV JD-118/2012 del 28 de junio de 2012. – Punto XXIV de JD-076/2012 del 27 de abril de 2012 – Punto VII) de sesión de JD N°-026/2012 del 8 de Febrero de 2012 <p>Resultado con sobre cumplimiento por haber presentado en el mes de febrero de 2012, el informe correspondiente al período Jul-Sept. 2011, el cual no se tenía programado en plan de trabajo 2012.</p>
3.16	Actualización de Estudio Actuarial.	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	Proyecto finalizado, en el mes de Febrero de 2012 se recibió Informe Final producto de la Consultoría para Elaborar el Estudio Actuarial para la Devolución de Depósitos por Cotizaciones, presentado a JD en Punto XIII) acta JD-048/2012 del

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-DICIEMBRE			
					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	100.00%	100.00%	100.00%	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 los proyectos: <ul style="list-style-type: none"> – 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; – 4.10 Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes y Cuadro de Mando Integral – CMI (PESTI).
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%	Proceso de contratación finalizada.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Indicador completado. Las etapas de pruebas y certificación del proyecto han sido finalizadas.
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Sistema instalado y en producción.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	65.00%	65.00%	100.00%	<p>En Comité de Informática del 10 de octubre de 2012, se acordó ejecutar el desarrollo del sistema con recurso interno, debido a que el análisis costo-beneficio para determinar la factibilidad de la adquisición de un sistema existente en el mercado mostró que esta alternativa es de costo elevado y no contempla el control de todas las prestaciones requeridas por el usuario.</p> <p>El 26 de Noviembre de 2012, se contrató un analista de Sistemas en la Gerencia de Tecnología de la Información para el desarrollo de este proyecto</p>
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	52.40%	52.40%	100.00%	<p>Propuesta autorizada, proceso de implementación iniciado con la puesta en producción del Monitor de Gerencia Comercial.</p>



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2012

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-DICIEMBRE			
					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 su alcance fue redefinido. Se está trabajando en los nuevos requerimientos del proyecto, el cual será ejecutado en 2013.
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 y se autorizó la propuesta.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se avanzó con las pruebas funcionales del sistema según lo programado.

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-DICIEMBRE			
					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%	13.60%	97.14%	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. El 16/nov/2012 se firmó contrato para la Supervisión Externa de la Construcción del Edificio con la empresa MR MELENDEZ S.A. de C.V.
			Construcción del Edificio	Porcentaje	10.00%	0.0%	0.00%	Proyecto con desfase en su ejecutoria. El 20 de noviembre de 2012 se firmó contrato para la construcción con la empresa DICONSAL, S.A. de C.V. El 26 de noviembre de 2012 se hizo entrega a DICONSAL de Orden de Inicio efectiva a partir de enero/2013.

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-DICIEMBRE			
					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%	Auditoría de Recertificación realizada del 22 al 27 de marzo de 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	100.00%	10.00%	10.00%	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, se está a la espera de la aprobación del documento.



Informe de Evaluación



EVALUACION DEL PAO A DICIEMBRE 2012

AREAS DE ACCIÓN	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
1. Gestión Crediticia	4	8	Arriba del rango de aceptación: 4
2. Servicio al Cliente	4	8	Dentro del rango de aceptación: 33
3. Fortalecimiento Financiero	12	19	
4. Desarrollo Institucional	9	13	Abajo del rango de aceptación: 11
TOTALES	29	48	

77.1%

22.9%

EVALUACION DEL PAO A DICIEMBRE 2012

Los resultados alcanzados al mes de diciembre 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	5,895	6,304	93.51%	\$ 83.44	\$ 102.83	81.14%

Factores incidentes

- Contracción en la demanda de crédito
- Monto de crédito promedio otorgado menor por la concentración del otorgamiento en viviendas para usuarios de hasta 4 salarios mínimos
- Atrasos en la finalización y comercialización de viviendas tanto del sector público como del privado.

Acciones propuestas :

- Mantener 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 a Empresas .
- Seguimiento permanente al comportamiento en el nivel de otorgamiento de crédito para la toma de decisiones oportuna que ayuden a la obtención de mejores resultados.
- Promocionar 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.



EVALUACION DEL PAO A DICIEMBRE 2012

2. Cartera Hipotecaria

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Cartera Hipotecaria Total	120,888	121,342	99.63%	\$ 1,028.43	\$ 996.06	103.25%
Cartera Vencida	12,389			\$ 94.75		
ÍNDICE DE MORA				10.97%	10.00%	91.16%

Factores incidentes:

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

Acciones propuestas:

- Ejecución del proyecto para 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.
- Incrementar la Cartera Hipotecaria por medio de un mayor otorgamiento de créditos.



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO A DICIEMBRE 2012

3. Activos Extraordinarios

Ventas	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Crédito	890	885	100.56%	\$ 7.12	\$ 6.71	105.99%
Contado	79	68	116.18%	\$ 0.39	\$ 0.34	114.22%
Total	969	953	101.68%	\$ 7.50	\$ 7.05	106.39%

- 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:

- Formalización de programas especiales para ventas de activos extraordinarios al contado.

Acciones propuestas:

- Potenciar programas para la Comercialización de Activos Extraordinarios.
- Mantener la venta de activos al contado a través de los programas especiales establecidos.



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO A DICIEMBRE 2012

4. Rentabilidad

Indicador	Resultado	Meta	Diferencial	Cumplimiento
ROE	11.87%	12.00%	-0.13%	98.92%

Factores incidentes:

- Se ha continuado generando utilidades con el capital de la institución por medio de la ejecución de actividades encaminadas a conservar una eficiente administración de los recursos disponibles.
- Constitución de Reservas de Sanearamiento, la cual ha alcanzado una cobertura reserva/adeudos vencidos del 143.0%, 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 desarrollando acciones para preservar la sanidad y el fortalecimiento financiero alcanzado, buscando la mejora continua en todos los procesos que inciden directa e indirectamente en los resultados operativos y financieros.



MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2013 POR RESULTADOS AL MES DE DICIEMBRE 2012



Fondo Social para la Vivienda



Enero de 2013



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2013 POR CIERRE DE PAO 2012

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META PAO 2013	REGISTRO DE EJECUCIONES	META 2013 AJUSTADA POR CIERRE PAO 2012
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.	12 Días hábiles	Meta a diciembre 2012: 14 días Resultado Diciembre 2012: 6 días <u>Promedio anual: 11.2 días</u> Programar en 2013: 10 días	El ajuste en las metas para el trámite de Vivienda Nueva y Usada se propone considerando que a partir del mes de Noviembre de 2012 se realizaron adecuaciones a los informes de tal manera que los resultados a informar corresponderán al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, omitiendo los tiempos que dependen del solicitante o del vendedor.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	23 Días hábiles	Meta a diciembre 2012: 23 días Resultado Diciembre 2012: 13.4 días. <u>Promedio anual: 23.8 días.</u> Programar en 2013: 20 días	
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil)	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2011: 50.00% (-) avance 2012: 0.00% Programar en 2013: 50.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 50.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia Comercial	Índice de satisfacción del cliente	87%	Meta a diciembre 2012: 85.0% <u>Resultado Diciembre 2012: 91.26%.</u> Programar en 2013: 90.0%	Para 2013, como parte de la mejora continua del proceso, se propone incrementar la meta para este indicador y se amplían los aspectos a valorar dentro de la medición, pasando de 5 a 15 los factores de evaluación.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2013 POR CIERRE DE PAO 2012

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META PAO 2013	REGISTRO DE EJECUCIONES	META 2013 AJUSTADA POR CIERRE PAO 2012
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	64.00% (F)	Meta total: 100% (-) avance 2012: <u>27.00%</u> Programar en 2013: 73.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 73.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	40.00% (F)	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2010: 10.0% (-) avance 2011: 8.0% (-) avance 2012: <u>2.0%</u> Programar en 2013: 80.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 80.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	60 activos	Meta 2012: 68 <u>Ejecutado 2012: 79</u> Programar en 2013: 123 activos	La modificación de esta meta se realiza de acuerdo a las expectativas de continuar la ejecución de ventas al contado en el marco de los Programas especiales.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	\$0.24 millones	Meta 2012: \$0.34 <u>Ejecutado 2012: \$0.39</u> Programar en 2013: \$0.49 millones	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora	Gerencia de Créditos	Propuesta de mejora autorizada, implementada	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% (-) avance 2012: <u>0.00%</u> Programar en 2013: 100.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 100.00% en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
3.11	Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% (-) avance 2012: <u>80.00%</u> Programar en 2013: 20.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 20.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2013 POR CIERRE DE PAO 2012

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META PAO 2013	REGISTRO DE EJECUCIONES	META 2013 AJUSTADA POR CIERRE PAO 2012
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado.	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% (-) avance 2011: 65.00% (-) avance 2012: 32.00% Programar en 2013: 3.00% (F)	Proyecto a incluir con meta 3.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	No se incluyó en PAO 2013 por depender de la finalización del indicador anterior.	Programar en 2013: 100.00%	Se ingresa en concordancia con la programación del indicador "Sistema desarrollado" en ejecución por la Gerencia de Tecnología de la Información.
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema Implementado	No se incluyó en PAO 2013 por depender de la finalización del indicador anterior.	Programar en 2013: 100.00%	Se ingresa en concordancia con la programación del indicador "Sistema desarrollado" en ejecución por la Gerencia de Tecnología de la Información.
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% (-) avance 2011: 53.00% (-) avance 2012: 00.00% Programar en 2013: 47.0% (F)	Proyecto a incluir con meta 47.00%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2013 POR CIERRE DE PAO 2012

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META PAO 2013	REGISTRO DE EJECUCIONES	META 2013 AJUSTADA POR CIERRE PAO 2012
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.	Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema Implementado	No se incluyó en PAO 2013 por depender de la finalización del indicador anterior.	Programar en 2013: 100.00%	Se ingresa en concordancia con la programación del indicador "Sistema desarrollado" en ejecución por la Gerencia de Tecnología de la Información.
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	76.50%	Meta total: 100% (-) avance 2010: 5.00% (-) avance 2011: 4.50% <u>(-) avance 2012: 13.60%</u> Programar en 2013: 76.90% (F)	Proyecto a incluir con meta 76.90%(F) en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.
			Construcción del Edificio	90.00.0%	Meta total: 100% <u>(-) avance 2012: 0.00%</u> Programar en 2013: 100.00% (F)	Proyecto a incluir con meta 100.00% en PAO 2013 por no haberse finalizado en 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	No se incluyó en PAO 2013 por estar programado para finalizar en 2012.	Meta total: 100% <u>(-) avance 2012: 10.00%</u> Programar en 2013: 90.00% (F)	Proyecto a incluir con meta 90.00% en PAO 2013 por no haberse finalizado en 2012.



SOLICITUD

- **Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) correspondiente al período Enero-Diciembre 2012.**
- **Autorizar los ajustes al PAO 2013 con base a los resultados obtenidos al cierre del año 2012, conforme lo presentado.**
- **Ratificar en esta misma sesión.**

AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009

