



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2013 Enero-Marzo 2013

San Salvador, Abril 25 de 2013

JD-075/2013

Gerencia de Planificación y Proyectos – Área de Planificación



Fondo Social para la Vivienda

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-131/2012 del 4 de diciembre de 2012, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento mensual a los principales rubros y trimestralmente al presente Plan y autorice 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 2013 correspondiente al período Enero-Marzo de 2013.



Fondo Social para la Vivienda

Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE TOLERANCIA <ul style="list-style-type: none">• Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación.• Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.
	RANGO DE ALARMA <ul style="list-style-type: none">• Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior.• Superior: arriba del rango de tolerancia superior.



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.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	1,212	1,551	127.97%	<p>La ejecutoria del Plan de Inversión 2013 refleja la dinámica experimentada en la demanda de créditos, especialmente la línea de vivienda nueva y a los esfuerzos institucionales del proceso crediticio que favorecieron alcanzar los resultados que se presentan.</p> <p>Entre los principales esfuerzos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de ferias de Activos Extraordinarios • Campaña de promoción casa por casa • Seguimiento permanente a las solicitudes observadas para agilizar el trámite. • Implementación de mejora realizada al marco normativo para agilizar el trámite de vivienda nueva en cuanto a documentación técnica básica necesaria y previo a programar su escrituración completar la documentación técnica pendiente.
			Monto créditos otorgados.	Millones \$	\$18.01	\$21.77	120.91%	



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

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.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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	11	8.59	128.06%	Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central y las Agencias Regionales de Sta. Ana y San Miguel: Gerencia Comercial para documentar la solicitud, Gerencia Técnica en inspección técnica del proyecto y apertura de garantía, Gerencia de Créditos en verificación de referencias, análisis y cálculo del otorgamiento según Política Crediticia y Gerencia Legal en la formalización del crédito. Los resultados alcanzados responden a partir de noviembre de 2012 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. La tendencia registrada permitirá ajustar las metas a partir del mes de abril de 2013.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles	21	15.27	137.52%	
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles	25	21.29	117.43%	



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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	5.36	130.72%	De enero a marzo se han recibido 11 requerimientos para factibilidad y 1 para precalificación. El tiempo para resolver ha sido menor al programado. Debido a las mejoras en los tiempos para ejecutar los tramites, se solicitará ajuste de meta pasando de 7 a 6 días
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	3	3	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de solicitudes recibidas para calificación y precalificación correspondientes a los meses de enero a marzo de 2013.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	1	1	100.00%	El informe de resultados de las acciones correspondientes al cierre de diciembre/2012, se presentó en JD- 021/ 2013 el 31 de enero de 2013, en el cual se presenta en detalle las actividades ejecutadas.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	3	3	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de ejecución correspondientes a los meses de diciembre 2012, enero y febrero 2013 relacionadas con las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas, comparando las mismas con las actividades programadas determinando que se ha cumplido el 100% del plan.
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil)	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Gerencia Comercial	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia Comercial	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	86.13%	92.25%	107.11%	Se han evaluado los factores de satisfacción del cliente definidos y que requieren atención y mejora, obteniendo un cumplimiento dentro del rango de tolerancia.
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Gerencia de Finanzas	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas	Testimonios	3,618	750	20.73%	No se logró alcanzar la meta no obstante haber realizado actividades tales como: visitas a Urbanizaciones, Ciudad Versalles y la Santísima Trinidad, no logrando la efectividad esperada por lo que se está evaluando nuevos mecanismos y estrategias de entrega, la Unidad Móvil entre otros, así como un futuro ajuste a las metas.
		Gerencia Administrativa	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	1,500	1,210	80.67%	Se han realizado esfuerzos como visitas a las colonias, empresas y se han repartido hojas volantes a clientes en FSV, dando a conocer la actividad de entrega del documento, no obstante los resultados han sido menores a la meta programada debido a factores externos.
		Gerencia Comercial	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia Comercial	Testimonios	1,059	1,765	166.67%	Ejecutoria sobre cumplida en un 66.67%. Este indicador reporta la entrega de documentos de compra venta de los créditos otorgados a partir de 2012 y los entregados en Agencias Regionales que incluyen tanto las compraventas nuevas, como las antiguas. Se solicitará ajuste de meta.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	6.75%	6.75%	100.00%	El avance corresponde al monitoreo en la preparación de Consultorías de Fortalecimiento de la Gestión Financiera y Fortalecimiento de la Política Crediticia, cuyos términos de referencia para las contrataciones fueron autorizados en sesión de JD-052/2013 del 14/03/2013.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	3.00%	3.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose en el marco del PFIF Fase II, en el mes de Mar/13 en sesión de Junta Directiva JD052/2013 del 14 de Marzo de 2013, se obtuvo autorización de la propuesta "Fortalecimiento de la Política Crediticia del FSV", para proceder con la solicitud de no objeción por parte del Banco Interamericano de Desarrollo.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	<u>Índice de morosidad reducido.</u>	Porcentaje	10.80%	10.41%	103.75%	Resultado proveniente de una cartera hipotecaria de 104,170 préstamos por un monto de \$870.74 millones y 11,850 préstamos vencidos por un monto de \$90.62 millones.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia Comercial	<u>Número Viviendas recuperadas vendidas</u>	Viviendas	23	15	65.22%	La venta de activos extraordinarios tanto en número como en monto se vio afectada por retrasos en la ejecución de los programas especiales ejecutados con el VMVDU. Se está monitoreando para normalizar la situación o ajustar, dada la dependencia de terceros.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Millones	\$0.09	\$0.08	86.44%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	<u>Índice de rentabilidad</u>	Porcentaje	14.00%	12.75%	91.07%	Durante el periodo se obtuvo una rentabilidad que se considera adecuada en función de la meta esperada.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$30.05	\$29.24	97.30%	Los resultados registrados son levemente menores a la meta establecida. El valor reportado depende del monto recaudado por los Bancos a través de planillas o pago individual y la planilla de empleados del FSV; y su cumplimiento, no obstante la gestión que se realiza para la recuperación de cartera, se vio afectada por el periodo de vacaciones que se presentó en el mes de marzo
		Gerencia de Finanzas	<u>Recursos financieros adicionales por gestionar</u>	Millones \$	\$5.00	\$5.74	114.80%	Los recursos obtenidos están relacionados a la recaudación de la Cotizaciones Previsionales de los 3 meses anteriores al mes de la colocación de títulos valores CDVISFSV, las cuales fueron mayores a los esperados en \$0.74 millones debido al mayor volumen de cotizaciones registradas.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora	Gerencia de Créditos	Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Propuesta presentada a Junta Directiva en sesión JD046/2013 del 7 de Marzo de 2013, quien autorizó someterla a la aprobación de Asamblea de Gobernadores, para su respectiva implementación. El cumplimiento está sujeto a que se programe en agenda de próxima Asamblea de Gobernadores.
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se presentó a Gerencia General la propuesta para el desarrollo de la Evaluación del Sistema Integral de Riesgos y el 01 de marzo de 2013 se autorizó iniciar el proceso de contratación del consultor externo.
3.11	Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Con fecha 25 de enero de 2013 se desarrolló reunión del Comité de Riesgos, en el cual se dio a conocer los resultados de la de Revisión de los Modelos de Medición de Riesgo de Crédito, los cuales incluyen el alcance de la revisión, la forma de operar de los modelos de Pérdida dado el Incumplimiento (Loss Given Default o LGD) y Pérdida Esperada, conclusiones de la revisión y recomendaciones.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado.	Porcentaje	3.00%	3.00%	100.00%	<p>n reunión del Comité de Riesgos del 25 de enero de 2013, se dio a conocer los resultados finales del Mapeo de riesgos operacionales para la FASE I de implementación, mostrando la Tolerancia al Riesgo Preliminar, la cual previamente fue depurada con los líderes de los procesos, como lo instruyó el Comité. Además, se expuso el Plan de Implementación de la Continuidad del Negocio y Plan de Implementación para la Gestión del Riesgo Operacional.</p> <p>Con fecha 21 de febrero, se dio a conocer a Junta Directiva, los resultados finales del Mapeo de riesgo operaciones en términos de Tolerancia al Riesgo Preliminar</p>
3.13	Control de la cartera titularizada. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado, monitoreando la situación económica-financiera y diferentes eventos que pudieran repercutir en la institución.
			<u>Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.</u>	Informe	1	1	100.00%	Se elaboró el Informe de evaluación técnica de riesgos, el cual fue presentado a Junta Directiva en Sesión JD-36/2013, de fecha 21 de febrero 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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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 2013, desarrollados e implementados	Porcentaje	25.00%	23.83%	95.34%	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.5. Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH(PESTI). • 4.7 Sistema de Información Gerencial II (PESTI). • 4.8 Actualización del Sistema Bancario del FSV. • 4.10 Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes. • 4.17 Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III <p>El desfase en este indicador se debe la incorporación del dimensionamiento para el proyecto 4.8 Actualización del Sistema Bancario del FSV y a los ajustes detectados en las pruebas del proyecto 4.10 Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.</p>

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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	15.00%	15.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose según lo programado. se continuaron realizando reuniones con el usuario a fin de autorizar la propuesta del diseño de pantallas, reportes y formas de los Módulos de Organización y Módulo de Planillas con Interfaz, con Sistema de Marcaciones ITR para iniciar con su desarrollo.
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado.
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose conforme lo programado. Se han realizado pruebas funcionales a las nuevas consultas establecidas en el SIG II.
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema Implementado	Porcentaje	32.00%	32.00%	100.00%	



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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV.	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	5.00%	1.75%	35.0%	El proyecto se desfasó debido a que la contratación para ejecutar la etapa de dimensionamiento fue declarada desierta en sesión JD-016/2013 punto XII, aprobándose nuevamente los TDR's en sesión JD-026/2013 punto X) y adjudicando el mismo en sesión JD-052/2013 punto XI. Se está solicitando ajuste en este informe para adecuar la programación del proyecto acorde a los nuevos plazos.
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	8.00%	3.00%	37.50%	Desfase derivado de la evaluación previa de diferentes alternativas para la realización del proyecto. En evaluación del dimensionamiento de la implementación de la nueva versión del sistema Abanks se revisará la adaptabilidad de modulo disponible en el mismo a la funcionalidad del diseño del sistema de centro de costos y presupuesto definido. Esta evaluación será realizado a finales del mes de abril por lo que se solicitará ajuste de metas.
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	37.50%	35.00%	93.33%	Proyecto desarrollándose con desfase. Se están realizando pruebas al sistema y solventando observaciones surgidas para proceder a su respectivo desarrollo relacionadas entre otros con: Tipología de Proyecto, Seguridad del Sistema, Evaluación, Trimestral, Reportes a emitir, etc.
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema Implementado	Porcentaje	15.00%	15.00%	100.00%	

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.



Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	19.10%	19.10%	100.00%	Actividad ejecutándose según lo programado. En el periodo se han presentado tres informes mensuales donde se detallan las actividades ejecutadas entre las que se cuentan: Revisión de documentos, Supervisión de actividades por especialidades, Reuniones con administradores de contrato y constructora y otras actividades
			Construcción del Edificio	Porcentaje	24.32%	22.41%	92.15%	Proyecto con desfase pero dentro del rango de aceptación. El retraso se debió a que al realizar el análisis de suelos, éste presentó deficiencia en la resistencia y se tuvieron que tomar nuevas medidas. Las actividades realizadas en este período comprendieron: diseño de los pilotes de soporte del edificio, adecuación de bodegas, limpieza de terreno, y excavaciones.
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%	20.00%	100.00%	Proyecto avanzando conforme programación. Se elaboraron términos de referencia y con fecha 04 de febrero de 2013 se dio inicio al proceso de contratación. El 22 de marzo de 2013 se emitió la orden de compra para el desarrollo del proyecto.

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.



Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos.	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III.	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	14.50%	14.50%	100.00%	Ejecutándose conforme lo programado. En proceso de evaluación de las diferentes soluciones técnicas disponibles en el mercado para la elaboración de una propuesta para la Aplicación de la Contingencia Informática y Fortalecimiento del Centro de Datos.



Informe de Evaluación



EVALUACION DEL PAO A MARZO 2013

AREAS DE ACCIÓN

1. Gestión Crediticia

2. Servicio al Cliente

3. Fortalecimiento Financiero

4. Desarrollo Institucional

TOTALES

PROYECTOS Y ACCIONES

3

5

13

10

31

INDICADORES

7

8

18

14

47

Rango de Alarma Superior

3

Rango de Tolerancia Superior

6

Dentro del Rango de Aceptación

24

Rango de Tolerancia Inferior

2

Rango de Alarma Inferior

4

No esperan resultados

8

33 INDICADORES CON CUMPLIMIENTO DENTRO DEL RANGO DE ACEPTACIÓN Y SUPERIOR.

84.62%

5.13%

10.26%



EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2013

Los resultados alcanzados en los rubros institucionales prioritarios, muestran el siguiente comportamiento:


1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
CRÉDITOS	1,551	1,212	128.0%	\$21.77	\$18.01	120.9%

Factores incidentes

- Incremento en la demanda de créditos.
- Mejoras en los procesos para el otorgamiento de créditos
- Mayor concentración de créditos en niveles de ingreso de hasta 4 salarios mínimos.

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 a fin de hacer propuestas de ajustes con incremento en las metas establecidas para el año.
- 



EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2013

2. TIEMPOS PROMEDIOS DE TRÁMITE DE CRÉDITO POR LÍNEA FINANCIERA.

INDICADOR	Resultado	Meta	Diferencial	Cumplimiento
Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva. (Días hábiles)	8.59	11	-2.41	128.06%
Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. (Días hábiles)	15.27	21	-5.73	137.52%
Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas. (Días hábiles)	21.29	25	-3.71	117.43%

Factores incidentes:

- 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.
- **Acciones propuestas:**
- Revisar el comportamiento del indicador a fin de establecer una meta que permita medir la efectividad del proceso.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2013

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento	Ejecutoria	Meta	Cumplimiento
Cartera Hipotecaria Total	104,170	104,261	99.9%	\$870.74	\$812.07	107.2%
Cartera Vencida	11,850			\$90.62		
ÍNDICE DE MORA				10.41%	10.80%	103.7%

Factores incidentes:

- Crecimiento de la Cartera Hipotecaria tanto en número como en montos, por arriba de la meta esperada.
- Aumento en el otorgamiento de créditos.
- Ejecución de actividades tendientes a solventar los problemas de mora de los usuarios por medio del Plan Integral de Recuperación de Mora.

Acciones propuestas:

- Completar la implementación de las medidas planteadas en Propuesta de Mejora al Proceso de Recuperación de Mora, autorizadas en sesión de Junta Directiva JD046/2013 del 7 de marzo de 2013.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2013

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

Indicador	Ejecutoria	Meta	Diferencial	Cumplimiento
MONTO EN MILLONES DE \$	\$29.24	\$30.05	-\$0.81	97.3%

Factores incidentes:

- Mayor cartera hipotecaria acumulada por los buenos resultados en la colocación de créditos.
- La realización de cancelaciones anticipadas de préstamos por parte de los usuarios.
- Nuevos canales para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 4 bancos del Sistema Financiero, con 120 ventanillas de servicio y además con disposición para el pago de cuotas por medio de tarjeta de crédito.

Acciones propuestas:

- Continuar el desarrollo del proyecto PAGOES con el cual se espera ampliar la cobertura de servicios.



Fondo Social para la Vivienda

Solicitud de ajustes





Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE CRÉDITOS

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.</u>	Días hábiles Activos	10	Pasar de 10 a 9 días hábiles activos	Se solicita ajuste a las metas tomado como base la revisión de los resultados mensuales alcanzados por cada una de las Gerencias que participan en las diferentes etapas del proceso crediticio, la efectividad en la aplicación de la herramienta de inactivación de las solicitudes por motivos imputables al cliente, al vendedor o al inmueble y a la supervisión permanente del cumplimiento de los requisitos de las solicitudes, en las diferentes líneas financieras, previo a su ingreso al sistema informático.
		<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.</u>	Días hábiles Activos	20	Pasar de 20 a 17 días hábiles activos	
		<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.</u>	Días hábiles Activos	24	Pasar de 24 a 22 días hábiles activos	



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA COMERCIAL

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes	de Testimonios de compra entregados a Gerencia Comercial	de venta por Testimonios	4,526	Se solicita reprogramar meta 2013 pasando de 4,526 a 5,734 testimonios.	Se solicita ajuste de meta tomando como referencia el histórico de la entrega de documentos de compraventa de los meses de julio a diciembre 2012 y de enero a marzo de 2013, superiores a lo programado, con el fin de establecer una proyección más acertada y retadora para los meses que restan del año 2013.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA TÉCNICA

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	7	Pasar de 7 a 6 días hábiles.	La reducción del tiempo de respuesta obtenido en el primer trimestre del año permite solicitar esta mejora en el tiempo de atención esperado.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA ADMINISTRATIVA

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	Se solicita: <ul style="list-style-type: none">• Reprogramar meta 2013 de 100.00%(I) a 20.00%(I).• Trasladar al plan 2014 el restante 80.00%(F).	Se evaluó el alcance del proyecto y de acuerdo a la definición de la Propuesta Técnica en cuanto al tiempo que se llevará desarrollar el sistema por parte de la Gerencia de Tecnología de la Información. Se hace necesario reprogramar meta 2013, dado que no se pueden iniciar las actividades de pruebas del sistema: La programación de metas se ha establecido considerando el Plan de Trabajo determinado por la GTI.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV (N)	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	70.00%(I)	Se solicita: <ul style="list-style-type: none"> • Reprogramar meta 2013 de 70.00%(I) a 52.50%(I). • Trasladar al plan 2014 el restante 47.50%(F). 	Debido a que el proceso de contratación directa en fecha 17/01/2013 fue declarada desierta en sesión de Junta Directiva JD-016/2013 punto XII, se procedió con la gestión del nuevo proceso de contratación y en JD-026/2013 del 07/02/2013 punto IX) se aprobó resolución para Contratación aprobando los términos de referencia. Situación que influye en la programación de la meta para el 2013
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH(PESTI).	Sistema Desarrollado	Porcentaje	100.00%	Se solicita: <ul style="list-style-type: none"> • Reprogramar meta 2013 de 100.00% a 50.00%(I). • Trasladar al plan 2014 el restante 50.00%(F). 	Se ha evaluado el alcance del proyecto, determinándose que lo definido en la Propuesta Técnica requiere más tiempo, dado que el desarrollo de módulos, reportes, que contendrá el Sistema para administrar, medir y controlar la gestión en cada uno de los componentes, requiere de más recurso técnico, por lo que no es viable finalizar el 100% de la meta programada para el 2013.



Fondo Social para la Vivienda

UNIDAD DE RIESGOS

COD	APROBADO				MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos (N)	-	-	-	Se solicita incorporar al plan de trabajo 2013, el indicador de resultados denominado: <ul style="list-style-type: none">• «Consultoría desarrollada, supervisada» con meta del 100%	La Propuesta para la ejecución del proyecto fue presentada a la Administración, obteniéndose autorización para la contratación de un consultor externo que realizará la evaluación del Sistema Integral de Riesgo. Por lo que se solicita ingresar el nuevo indicador que reportará el desarrollo de dicha consultoría.



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) correspondiente al período Enero-Marzo 2013.
- Autorizar los ajustes al PAO 2013, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.