



Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2011 Enero-Marzo

Abril de 2011

Gerencia de Planificación y Proyectos – Área de Planificación

AENOR

ER

Empresa
Registrada

ER-0432/2009



JD-075/2011



En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-121 del 30 de noviembre de 2010, 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 2011 correspondiente al período Enero-Marzo de 2011.

AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009





Fondo Social para la Vivienda



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	créditos	1,333	1,502	112.68%	La ejecutoria Institucional del Plan de Inversión en número y monto sobrepasó la meta establecida por condiciones favorables entre las que se encuentran: la mayor demanda de crédito, el inicio de la comercialización del proyecto Nuevo Belén (FONAVIPO) y a las acciones de mejora en el proceso crítico.
			Monto créditos otorgados	millones	\$21.32	\$22.07	103.53%	
1.2	Plan de Proyección Social para la Gestión de Venta de Activos Extraordinarios para sectores vulnerables.	Unidad de Proyección Social	Número de Viviendas recuperadas gestionadas	créditos	155	172	110.97%	Para el primer trimestre 2011 se gestionó la venta de 172 activos extraordinarios con el Programa de Proyección Social para sectores vulnerables.
			Monto de Viviendas recuperadas gestionadas	millones	\$ 1.02	\$1.01	99.08%	

Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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.

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-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	17.0	15.2	111.99%	Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. Los tiempos se vieron mejorados principalmente al ejecutarse acciones de mejoras al proceso crítico así como por la atención prioritaria a las solicitudes del Programa Casa para Todos al iniciar la ejecución del Convenio con FONAVIPO.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	días hábiles	35.0	35.4	98.93%	El tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para Vivienda Usada reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. Los tiempos se vieron mejorados principalmente al ejecutarse algunas acciones, previa y posterior a la implementación de las recomendaciones del equipo de mejora que revisó el proceso crítico.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	días hábiles	30.0	27.8	107.84%	El tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para otras líneas. Son los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. Los tiempos se vieron mejorados principalmente al ejecutarse algunas acciones, previa y posterior a la implementación de las recomendaciones del equipo de mejora que revisó el proceso crítico.

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo de tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales. Casos normales.	días hábiles	10	8	125.00%	De enero a marzo se han calificado 10 proyectos: 7 con Calificación de factibilidades y 3 con Precalificación todos en un tiempo menor al de la meta establecida.
			Tiempo de tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales. Casos complejos.	días hábiles	12	-	-	En el periodo informado no se recibieron solicitudes de Proyectos habitacionales que se calificaran dentro de la caracterización establecida para identificar los casos complejos.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	informes	3	2	66.67%	Informes presentados según lo programado, con excepción del mes de enero que se elaboro pero no fue presentado.

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.5	Evaluación y recalibramiento del modelo de Credit Scoring para el sector Formal e Informal.	Unidad de Riesgos	Calibramientos aprobados e implementados	Porcentaje	3.0%	3.0%	100.0%	Proyecto con avance según lo programado. Se han efectuado cambios en la calibración del Scoring Informal y está en proceso la revisión para Vo.Bo de las Gerencias involucradas.
1.6	Diseño de nuevas políticas de crédito basadas en riesgo	Gerencia de Créditos	Propuestas de nuevas políticas elaboradas y presentadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
			Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
1.7	Mejora del Sistema de demanda de Vivienda	Gerencia Comercial	Evaluación del Sistema y formulación de propuesta de mejora.	Porcentaje	12.50%	6.25%	50.00%	Se inició proceso de revisión de información.
			Propuestas de mejora autorizadas, implementadas.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.2	Plan integral de comunicación estratégica, interno y externo de acuerdo a necesidades institucionales del FSV, enfocado en la Proyección Social Institucional y de negocios.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Comunicaciones y Publicidad ejecutado e informado.	informes	1.00	1.00	100.00%	Informe de acciones correspondiente al último trimestre de 2010 se presentó a Junta Directiva en JD-017/2010 el 26 de enero de 2011.
			Plan de sensibilización e información al personal del FSV para fortalecer los niveles de comunicación interna, actualizado y ejecutado.	Porcentaje	27.50	27.50	100.00%	Se actualizó el plan de Sensibilización de comunicación interna implementando las diferentes acciones con el personal por medio de diversos elementos informativos.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.3	Establecimiento de Centro de contactos telefónico del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, autorizado.	Porcentaje	3.50%	0.00%	0.00%	Proyecto con componente tecnológico, pendiente de definir la viabilidad de los servicios identificados para ofrecer en el Centro de Contacto, por la incorporación de nuevos elementos en la propuesta inicial y proceder a coordinar con la GTI para su posterior presentación para autorización respectiva.
		Gerencia Tecnología.	Centro de contactos telefónico del FSV, desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
		Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, operando.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, diseñados y autorizados	Porcentaje	12.49%	8.05%	64.49%	Con avance registrado conforme a lo programado en el proyecto de Kioscos, en JD-051/2011 del 16/03/11 fue aprobado el Plan de Promoción y Publicidad asociado. En cuanto a la Unidad móvil, en revisión propuesta de proyecto para presentar a Junta Directiva las bases de licitación.
		Gerencia Tecnología.	Sistema servicio al cliente en nuevos puntos de atención, desarrollado.	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	El proyecto comprende la instalación de 5 kioscos en las siguientes ubicaciones: 1 en agencia Santa Ana; 1 en agencia San Miguel; 1 en agencia Central adicional al ya en operación; 2 en centros comerciales del Área Metropolitana de San Salvador. Al mes de marzo de 2011, se encuentra dentro del periodo de tiempo de entrega de 60 días calendario contados a partir de la firma del contrato.
		Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados.	Porcentaje	12.50%	12.50%	100.00%	En proceso de ejecución de actividades para la instalación de kioscos.

Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.1	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II). *	Gerencia de Planificación y Proyectos	Proyectos de Fase II del PFIF, desarrollados e implementados.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II). *	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	11.54%	10.77%	107.15%	Al cierre del 1er. trimestre de 2011 el número de préstamos vencidos es de 12,170 por un monto de \$88.64 millones. Los resultados se vieron influenciados por la aplicación de la Política de Reestructuración de Deuda como apoyo a la recuperación de Mora, obteniendo un resultado menor a la meta programada. Así como por el impacto de los 28 días del mes de febrero de 2011.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	7	6	85.71%	En el 1er. trimestre la escrituración de activos extraordinarios fue gestionada por Oficina Central (3 casos); Área de Proyección Social (1 caso); Agencia Santa Ana (1 caso); Comercializador Inversiones Altofer S.A de C.V (1 caso). El resultado obtenido se vio influenciado por la disponibilidad de activos, ya que varios inmuebles se encuentran usurpados. El monto colocado fue mayor a la meta programada por la situación de los inmuebles vendidos con precio un poco mayor al promedio establecido.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	millones	\$0.035	\$0.037	105.84%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	14.00%	14.44%	103.14%	Los resultados operativos y financieros en el primer trimestre se reflejan en los indicadores de rentabilidad.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos financieros obtenidos	millones	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
		Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	millones	\$26.50	\$28.21	106.45%	Meta cumplida, se recibió una mayor recaudación de cuotas influenciada en buena parte por la mayor colocación de créditos ejecutada en el trimestre.
3.8	Establecer Indicadores Financieros y No Financieros de Alerta Temprana	Gerencia de Finanzas	Propuesta elaborada y presentada	Porcentaje	36.00%	18.00%	50.00%	Inicialmente se han definido indicadores de alerta temprana, siendo estos: el Coeficiente de Liquidez, Solvencia, inmovilización del patrimonio y los activos inmovilizados, la siguiente etapa es la operativización de los mismos. En el primer trimestre el desfase se ha derivado del mayor análisis requerido para la definición de propuesta del coeficiente de liquidez.
			Propuesta autorizada e implementada.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.11	Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se ha iniciado la revisión del proceso de riesgo en el marco de la adecuación a las Normas para la Gestión Integral de Riesgos (NPB 4-47) para lo cual se está preparando el plan de acción correspondiente para ser presentado a Junta Directiva.
			Propuesta de mejora elaboradas y presentadas.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
			Propuestas de mejora al proceso elaboradas y presentadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se han realizado las Propuestas de mejoras a la Gestión del riesgo operacional, Evaluación de Riesgos y Autoevaluación del Control

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-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%	Seguimiento de la situación económica financiera relacionadas al FSV realizado y presentado dentro del Informe Trimestral de Gestión Integral de Riesgos.
			Reporte de evaluación, elaborado y presentado.	informes	1.00	1.00	100.00%	Informe Trimestral de Gestión Integral de Riesgos, elaborado y presentado el 16 de febrero 2011.
3.16	Actualización de Estudio Actuarial	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se elaboraron los Términos de Referencia y se enviaron el 31/03/2011 a la UACI para continuar con el Proceso.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI)	Gerencia de Tecnología	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2011, desarrollados e implementados	Porcentaje	7.7%	7.7%	100.00%	Informes presentados según detalle: <ul style="list-style-type: none"> • En sesión del Comité de Informática CI 001/2011 de fecha 7 de febrero de 2011, se presentó Informe de avance del PESTI 2010-2014 actualizado a diciembre de 2010. • En sesión de Junta Directiva No. JD-027/2011 del 9 de febrero de 2011 se presentó el informe de avance del Plan Estratégico de Sistemas y Tecnología de la Información (PESTI) a diciembre 2010.
4.3	Sistematización del SGC y Admón. de normativa institucional. (PESTI)	Gerencia de Tecnología	Sistema desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Planificación y Proyectos.	Sistema implementado	Porcentaje	8.40%	8.40%	100.00%	Propuesta elaborada, presentada y autorizada en JD 027/2011 del 09/02/2011. En preparación de especificaciones técnicas.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH (PESTI)	Gerencia de Tecnología	Sistema de administración de RRHH diseñado y desarrollado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia Administrativa	Sistema de administración de RRHH Implementado.	Porcentaje	40.00%	25.00%	62.50%	En Marzo 2011 no hubo avance debido a que se decidió evaluar la propuesta bajo la metodología de proyectos con componente tecnológico, gestionándose el apoyo de la Unidad de Proyectos para adecuar dicha propuesta.
4.6	Fortalecimiento infraestructura WINDOWS (PESTI). 1/	Gerencia de Tecnología	Proceso de implementación, finalizado.	Porcentaje	30%	30%	100.00%	Para el 1° trimestre se encuentran migrados la totalidad de los aplicativos hacia la nueva infraestructura de servidores: 1. Fondo de Protección. 2. Gobierno Electrónico. 3. Activo Fijo 4. UACI 5. Almacén de proveeduría.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.7	Sistema de Información Gerencial (PESTI) II	Gerencia de Planificación y Proyectos.	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Tecnología	Sistema desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Planificación y Proyectos.	Sistema implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
4.8	Fortalecimiento procesos básicos del negocio I (PESTI).	Gerencia de Tecnología	Sistema Implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Tecnología	Sistema desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
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	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Tecnología	Sistema desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado
		Gerencia de Planificación y Proyectos.	Sistema implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.11	Elaborar e implementar un plan de contingencias para el FSV (informático y administrativo).	Gerencia Administrativa	Implementación recomendaciones del Plan de contingencia Administrativo.	Porcentaje	27.00%	27.00%	100.00%	Se están implementando las recomendaciones según lo programado dando inicio en enero de 2011, se evaluó el sistema eléctrico, se revisaron términos de referencia de los contratos de UPS y Extintores, se revisaron los planes de emergencia que tiene el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional a fin de mantenerlos actualizados.
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	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado. Proyecto reprogramado para iniciar actividad en mayo/11 por autorización de JD 012/2011 el 27/01/2011.
			Construcción del Edificio	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
4.13	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Planificación y Proyectos.	Auditoria de Seguimiento al SGC realizada	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Empresa certificadora contratada según Orden de Compra N°000088 del 17 de marzo 2011.
		Gerencia de Planificación y Proyectos.	Auditoria de recertificación del SGC realizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período informado



Fondo Social para la Vivienda



AENOR



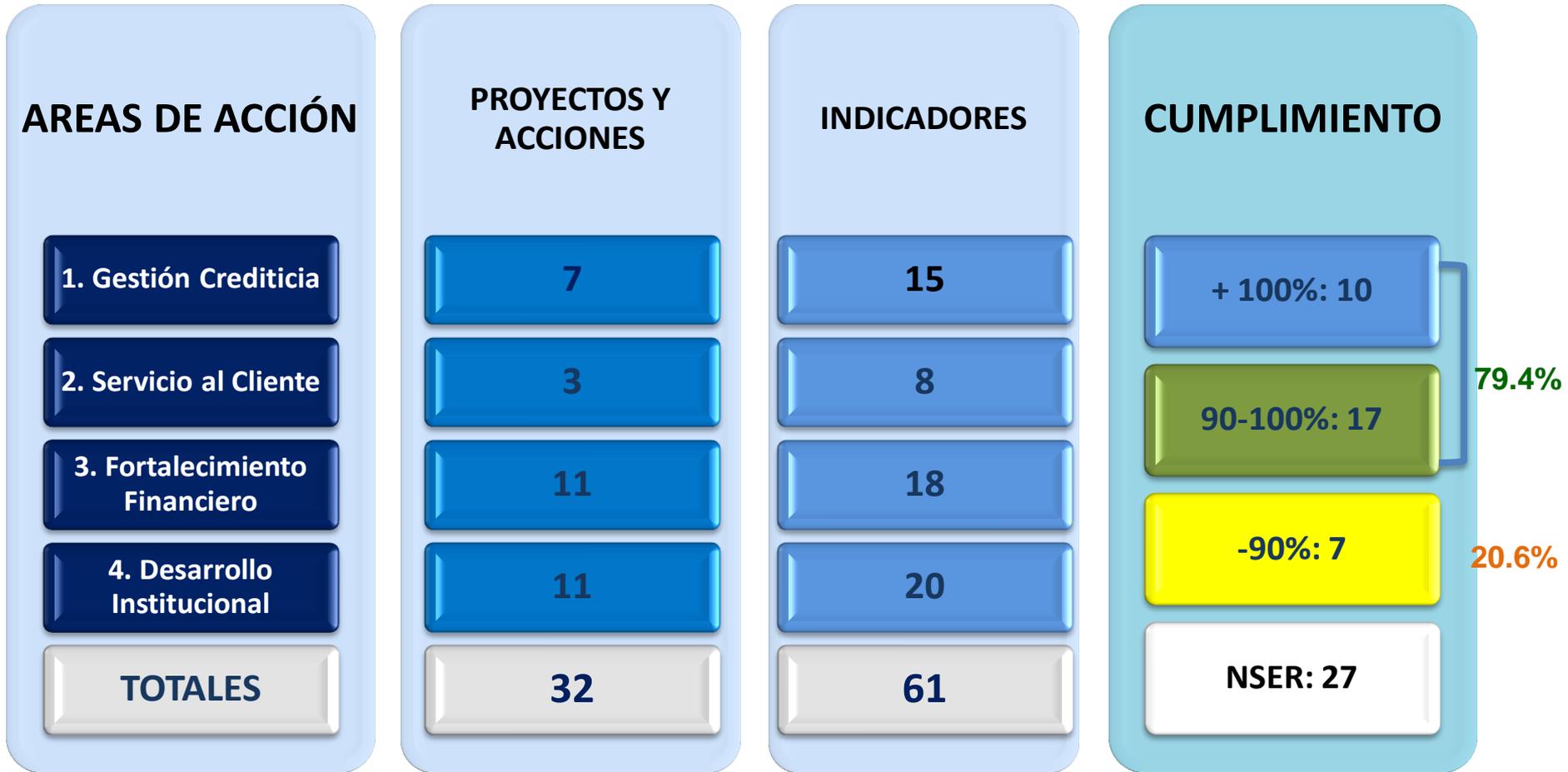
Empresa Registrada

ER-0432/2009



Informe de Evaluación

EVALUACION DEL PAO A MARZO 2011



EVALUACION DEL PAO A MARZO 2011

Los resultados alcanzados al mes de Marzo de 2011 en los rubros institucionales prioritarios muestran el siguiente comportamiento:

1. Créditos Escriturados

Soluciones Habitacionales	Ejecutoria (número)	Meta (número)	% Cumplimiento	Ejecutoria (En millones \$)	Meta (En millones \$)	% Cumplimiento
Créditos	1,502	1,333	112.68%	\$ 22.07	\$ 21.32	103.53%

Factores incidentes

- Durante el trimestre se experimentó una mayor demanda de crédito.
- Se obtuvieron mejores resultados con la implementación de acciones de mejora en el proceso crítico.
- El establecimiento de nuevas condiciones crediticias para los proyectos comprendidos en el Programa Casa para Todos, especialmente en el 1er. Proyecto de FONAVIPO, Nuevo Belén en San Miguel.

Acciones propuestas :

- Revisión permanente la Política Crediticia, como un mecanismo de adaptación a las necesidades cambiantes del mercado y de la situación de los clientes.
- Continuar con los esfuerzos de divulgación y acercamiento de los servicios y ventajas competitivas del FSV.



Fondo Social para la Vivienda



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO MARZO 2011

2. Cartera Hipotecaria

Rubro	Ejecutoria (número)	Meta (número)	Cumplimiento %	Ejecutoria (En millones \$)	Meta (En millones\$)	Cumplimiento %
Cartera Hipotecaria Total	120,424	120,194	100.19%	\$ 974.27	\$ 938.87	103.77%
Cartera Vencida	12,170			\$ 88.64		
Índice de Mora				10.77%	11.54%	107.15%

Factores incidentes:

- Mejoras en el nivel de otorgamiento de créditos.
- Ejecución del Plan Integral de Recuperación de Mora.
- Aplicación de cotizaciones a préstamos.

Acciones propuestas:

- Dar continuidad al Plan Integral de Recuperación de Mora y Aplicación de cotizaciones.
- 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.



Fondo Social para la Vivienda



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO MARZO 2011

3. Activos Extraordinarios

Ventas	Ejecutoria (número)	Meta (número)	Cumplimiento %	Ejecutoria (En millones \$)	Meta (En millones\$)	Cumplimiento %
Crédito	211	276	76.45%	\$ 1.54	\$ 2.16	71.47%
Contado	6	7	85.71%	\$ 0.04	\$ 0.04	105.84%
Total	217	283	76.68%	\$ 1.58	\$ 2.19	72.02%

- Inventario de 1,880 viviendas disponibles para comercializar, de las cuales se encuentran 300 en trámite de venta y 1,035 reservadas.
- Constitución de reservas totales por \$18.3 millones, para una cobertura por tenencia del 100.0% .

Factores incidentes:

- Colocación de activos extraordinarios para sectores vulnerables, por medio de los esfuerzos realizados por la Unidad de Proyección Social.
- Programa Vivienda de Emergencia coordinado con VMVDU/FONAVIPO en su etapa final

Acciones propuestas:

- Evaluar y proponer nuevas medidas o programas para la Comercialización de Activos Extraordinarios.



Fondo Social para la Vivienda



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009



EVALUACION DEL PAO A MARZO 2011

4. Rentabilidad

	Resultado	Meta	Diferencial	Cumplimiento %
ROE	14.44%	14.00%	0.44%	103.14%

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 138.0%, en cumplimiento de la política de sanidad financiera establecida.
- Ahorro en los gastos financieros debido 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.



Fondo Social para la Vivienda



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009





Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2011

COD.	APROBADO					MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DIC 2011		
4.9	Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	Porcentaje	100%	Incorporar indicador de resultados: Sistema implementado	El indicador debe incorporarse debido a la reestructuración propuesta en la ejecución del Proyecto.
3.1	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Proyectos de Fase II del PFIF, desarrollados e implementados.	Gerencia de Planificación y Proyectos	Porcentaje	27.50% (C)	<p>Modificar indicador de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Fase II del PFIF, desarrollados e implementados. <p>Por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados. 	Este cambio de nombre del proyecto permitirá una mejor identificación de las actividades a desarrollar.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2011

COD.	APROBADO					MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DIC 2011		
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Número Viviendas recuperadas vendidas	Gerencia Comercial	Viviendas	180	Disminuir el numero de viviendas de 180 a 30	<p>En el primer trimestre de 2011 se programaron metas conservadoras, sin considerar programas especiales, a fin de dar tiempo para identificar posibilidades de dar continuidad o iniciar algún proyecto nuevo.</p> <p>De acuerdo a la situación actual es necesario ajustar las metas debido a que en establecimiento de la meta anual se consideraron ejecutar ventas de contado a través de bonos o subsidio proporcionado por el VMVDU, ya que en base a investigación realizada, no se tienen posibilidades en el corto plazo de contar con esta alternativa.</p>
		Monto de Viviendas recuperadas vendidas		Dólares	\$900,000		



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2011

COD.	APROBADO					MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DIC 2011		
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo de tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales. Casos normales.	Gerencia Técnica	Días Hábiles	10 días hábiles	Ajustar meta física: pasando de 10 a 9 días hábiles	Se ha optimizado el tiempo de gestión para el análisis de la solicitud, visita al terreno y elaboración de informe, por lo que es posible mejorar los tiempos de respuesta.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2011

COD.	APROBADO					MODIFICACION SOLICITADA	JUSTIFICACION
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DIC 2011		
4.8	Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (PESTI).	Sistema Implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	62.50% (F)	<ul style="list-style-type: none">• Ajustar la meta física del proyecto pasando de 62.50%(F) a 31%(C).• Proyecto a finalizarse en 2012	Se consideró conveniente esperar el resultado del Proyecto de Mejora del Proceso Crítico, dado que el nuevo proceso mejora simplifica el esfuerzo en este proyecto. Con base a ello se revisarán los requerimientos técnicos para iniciar el proceso de contratación

SOLICITUD

- Dar por recibido los informes al mes de marzo 2011, así:
 - ✓ Monitor de Operaciones
 - ✓ Créditos Otorgados
 - ✓ Disponibilidad Financiera
 - ✓ Plan de Comunicaciones
- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) correspondiente al período Enero-Marzo 2011.
- Autorizar los ajustes al PAO 2011, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.



AENOR

ER

Empresa Registrada

ER-0432/2009

