



AENOR



Empresa Registrada

ER-0432/2009

ER-0432/2009



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

Abril 27 de 2012

JD-076/2012

Gerencia de Planificación y Proyectos – Área de Planificación



Fondo Social para la Vivienda



ER-0432/2009



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

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

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



Fondo Social para la Vivienda



ER-0432/2009



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

-  Arriba del rango aceptación
-  Dentro rango aceptación
-  Debajo de rango de aceptación



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	créditos	1,505	1,385	92.03%	La colocación de créditos se vio afectada por la contracción experimentada en la Oferta y demanda de Vivienda nueva; por lo que se continúan ejecutando acciones de apoyo para incentivar la demanda de vivienda, especialmente con el fortalecimiento de los servicios en línea, Ferias de Viviendas y Visitas Empresariales.
			Monto créditos otorgados	millones	\$24.05	\$19.69	81.86%	
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	11.88	100.00%	La meta establecida para vivienda nueva fue cumplida. Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles	23	22.93	100.00%	La meta establecida para vivienda Usada fue cumplida. Los resultados reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente.
			Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles	24	24.28	98.85%	El resultado para créditos otorgados bajo otras líneas es levemente inferior al programado, encontrándose dentro del rango de aceptación establecido. Este indicador refleja los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente.



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-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 Hábles	9	8	110.2%	De enero a marzo 2011 se tramitaron 10 solicitudes para Factibilidad de Financiamiento de largo plazo. En enero y febrero el tiempo para resolver fue igual al programado de 9 días, en el mes de marzo se logró obtener un tiempo menor al programado. Durante este mismo periodo no se recibieron solicitudes de Precalificación de Proyectos.
			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 diciembre 2011, enero y febrero 2012.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

M3

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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>En la revisión realizada se identificaron 7 acciones para la mejora del Sistema de Precalificación del FSV de las cuales se han ejecutado las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adición de campos implementada en febrero/2012 <p>Las restantes corresponden a las acciones realizadas en el año 2011 y se refieren a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Identificación del Usuario 3. Validación del usuario en el sistema 4. Control de estadísticas 5. Identificación de Vivienda Adicional <p>En la etapa de implementación se concluyó que no serían necesarias 2 de las 7 mejoras definidas originalmente, debido a que ambas ya están incluidas en el sistema actual; siendo estas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Sistematización de validación de datos de la precalificación y Factibilidad para crear reportes. 7. Cierre automático de base de datos



Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

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	
2.2	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 dic/2011 se presentó en JD016/2012 del 25/01/2012. Con resultados positivos en el mismo.
			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 2011, enero y febrero 2012 relacionadas con las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas.
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%	Proyecto avanzando con base a lo programado. Se obtuvo aprobación del mismo por parte de Junta Directiva en sesión JD-016-2012 del 25 de enero de 2012 y de las bases de licitación por medio del punto XVIII de la misma sesión.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Centro de contactos telefónico del FSV, desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
		Gerencia Comercial	Centro de contactos telefónico del FSV, operando.	Porcentaje	8.75%	8.75%	100.00%	Proyecto avanzando con base a lo programado. Se está en proceso de Evaluación de ofertas de la licitación pública N°FSV-01/2012 "Servicio de atención telefónica a clientes del FSV".

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 (Unidad Móvil).	Porcentaje	6.45%	6.45%	100%	Proyecto avanzando con base a lo programado. El 26 de Marzo se publicó el aviso de licitación pública SUMINISTRO DE VEHÍCULO PARA OFICINA MÓVIL DEL FSV. Las Bases de Licitación fueron aprobadas en Punto VI) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-04/2012 del 29 de Febrero de 2012.
		Gerencia Comercial	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil).	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos.	Gerencia Comercial	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	71.50%	79.50%	111.19%	Meta con cumplimiento arriba de lo programado. Se ha ejecutado el proceso de medición del grado de satisfacción del cliente por medio de los mecanismos establecidos, observando que el servicio ha ido mejorando de forma paulatina. Los promedios obtenidos durante el trimestre son: Enero 68.00%; Febrero 70.80%; Marzo 79.50%.



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-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	6.20%	6.19%	99.76%	Cumplimiento ligeramente debajo de lo programado pero dentro del rango de aceptación. El avance reportado corresponde a la remisión de notificaciones para cumplimiento de condiciones previas, quedando en proceso la revisión y remisión del informe inicial del PFIF Fase II del FSV. Adicionalmente, se continúa monitoreando los proyectos asociados al mismo.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	30.00%	9.00%	30.00%	Proyecto con desfase debido a revisión del alcance de la misma, considerando la consultoría de Análisis y Mejora de la Gestión Financiera, a fin de armonizar los resultados esperados de ambas consultorías. Se cuenta con proyecto de Términos de Referencia para la contratación de la consultoría elaborados.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda

Seguimiento Plan Anual Operativo 2011

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	10.50%	10.39%	101.06%	Los resultados obtenidos se deben principalmente a la aplicación de medidas autorizadas para el saneamiento de los créditos en mora, tendientes a apoyar a las familias que desean conservar su vivienda, la aplicación de cuentas de orden, entre otras.



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia Comercial	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	13	8	61.54%	Grado de cumplimiento derivado de la poca demanda recibida para los inmuebles que se encuentran disponibles.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	millones	\$65,000.00	\$47,591.68	73.22%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	12.00%	12.99%	100.00%	Al mes de marzo/12 se ha cumplido con la meta establecida.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$27.00	\$30.19	111.81%	Monto de cuotas recaudadas superior a la meta establecida asociada al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar. (Titularización y crédito BMI)	Millones \$	\$6.00	\$3.70	61.67%	Cumplimiento depende de la demanda de recursos para la inversión, adicionales a la recuperación de cuotas; no habiéndose requerido en el trimestre estos recursos ya que la colocación de créditos ha sido cubierta con recursos propios.



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora.	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Al 1er. Trimestre de 2012 se ha cumplido con el 50% en la revisión y evaluación del Proceso de Recuperación de Mora, de acuerdo al Plan de Actividades elaborado para tal fin.
			Propuesta de mejora elaborada y presentada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado
			Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados en período informado



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	25.00%	25.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose de acuerdo a Plan de Trabajo. Entre las principales actividades desarrolladas se cuenta: revisión y mejora al Procedimiento para la Administración de Riesgos según estándares del SGC; actualización de títulos del puesto, conforme a la estructura organizativa vigente; integración, renombramiento, actualización e incorporación de proceso de trabajo.
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional.	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado
			Seguimiento a Controles y Estrategias	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado
			Informe sobre resultados del seguimiento presentado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado



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

M3

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

Estrategias globales:

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	% CUMP	
3.13	Control de la cartera titularizada. (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado
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 monitoreo de la situación económica-financiera y diferentes eventos que pudieran repercutir en la institución.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	1	1	100.00%	Informe trimestral presentado a Junta Directiva en punto VII) de sesión de JD N°-026/2012 del 8 de Febrero.
3.16	Actualización de Estudio Actuarial.	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	El 06 de Febrero/12 se recibió el Informe Final producto de la Consultoría para Elaborar el Estudio Actuarial para la Devolución de Depósitos por Cotizaciones. Presentado a Junta Directiva en Sesión N°JD-048/2012 del 09/03/ 2012 Punto XII.



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 de la Información	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2012, desarrollados e implementados	Porcentaje	10.00%	10.00%	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 el proyecto 4.8 Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio.
4.3	Sistematización del SGC y Admón. de normativa institucional. (PESTI)	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	7.74%	7.74%	100.00%	Proyecto desarrollándose con base a lo programado. En ejecución el Proceso de contratación con la revisión y evaluación de ofertas recibidas.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado
		Gerencia de Planificación y Proyectos	Sistema implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo 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	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	25.80%	25.80%	100.00%	Se envió a GTI las especificaciones técnicas para que se otorgue la viabilidad tecnológica y se está trabajando en el documento del proyecto para ser presentado a autorización del Comité de Informática y posteriormente de Junta Directiva.
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Planificación y Proyectos	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo informado
4.8	Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Implementado	Porcentaje	0.30%	0.30%	100.00%	En sesión de JD-058/2012 del 23 de marzo de 2012 se aprobaron los términos de referencia para la contratación directa de Adquisición de Licencias y Servicios de Migración e Implementación del Sistema AB@NKS desde la versión 7 a la versión 11 WEB ENABLE.



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 periodo 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	3.50%	0.00%	0.00%	Proyecto con desfase debido a que, en sondeo realizado en el mercado nacional, no se encontró oferta de sistemas conforme lo requerido; por lo que está en proceso de definición, por parte de la GTI, si se ejecutará el desarrollo del sistema requerido, con recurso interno y/o externo.
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	0.50%	0.50%	100.00%	Términos de referencia para contratación de servicios de supervisión aprobados en sesión de Junta Directiva No. JD-026/12 del 08/02/2012.
			Construcción del Edificio	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.



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	
4.13	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Planificación y Proyectos	Auditoria de recertificación del SGC realizada	Porcentaje	85.50%	90.00%	105.26%	Cumplimiento registrado en el indicador derivado de la ejecución de la auditoria del 22 al 27 de marzo, antes de lo originalmente programado.
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI.	Gerencia Administrativa	Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas y fluido eléctrico exclusivo para GTI, implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.