



Fondo Social para la Vivienda

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

San Salvador, Julio 25 de 2013

JD-138/2013

Gerencia de Planificación – Área de Planeación



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-Junio 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.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	2,922	3,217	110.10%	<p>La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período Ene-Jun de 2013 refleja los esfuerzos institucionales del proceso crediticio que favorecieron alcanzar los resultados que se presentan. Entre los principales esfuerzos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica experimentada en la demanda de créditos, especialmente de Vivienda Nueva. • 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 acelerar 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	\$44.97	\$45.23	100.59%	



Fondo Social para la Vivienda

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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.</u>	Días hábiles Activos	9.00	8.74	102.93%	<p>Los resultados obtenidos, reflejan los tiempos de ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central (Gerencias: de Servicio al Cliente, de Créditos, Técnica y Legal) y las Agencias Regionales de Santa Ana y San Miguel. Considerando las diferentes etapas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación e ingreso de la solicitud. • Inspección técnica de la vivienda (no aplica a vivienda nueva). • Verificación de referencias. • Análisis y cálculo del crédito según política crediticia. • Apertura de garantía. • La formalización o escrituración. <p>Las mediciones obtenidas, 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.</p>
			<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.</u>	Días hábiles Activos	17.00	15.05	112.94%	
			<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.</u>	Días hábiles Activos	22.00	21.05	104.50%	



Fondo Social para la Vivienda

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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo de <u>tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.</u>	Días Hábiles	6.00	5.78	103.81%	Los resultados alcanzados de enero a junio de 2013 corresponden al tiempo promedio requerido para tramitar 21 solicitudes de factibilidad y 1 precalificación de proyectos.
			<u>Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.</u>	Informes	6	6	100.00%	Se han presentado los informes mensuales relacionados con la supervisión realizada a los proyectos de vivienda nueva con factibilidad y precalificación autorizadas.



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					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	2	2	100.00%	Informes de las acciones ejecutadas entregados: el correspondiente al primer trimestre del año 2013, en JD- 075/2013 el 25 de abril de 2013 y a diciembre de 2012 en JD- 021/ 2013 el 31 de enero de 2013.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	6	6	100.00%	Se han presentado 6 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de diciembre 2012 hasta mayo 2013, comparando las mismas con las actividades programadas determinando que se ha cumplido un 100% del plan.



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia de Servicio al Cliente	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil)	Porcentaje	50.00%	35.00%	70.00%	<p>Proyecto desarrollándose con desfase ya que se ejecutaron dos requerimientos para adquirir el equipamiento, los cuales no pudieron concretarse debido a que las ofertas presentadas por los proveedores superaron el monto presupuestado disponible.</p> <p>Se ha avanzado en la adquisición de parte del mobiliario (mesas plegables), los artes de los distintivos de la unidad móvil fueron autorizados y se encuentran en proceso la colocación; además se avanzó en la revisión de promocionales a entregar (flyers).</p>



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando.	Porcentaje	18.75%	0.00%	0.00%	Proyecto sin avance, debido a que el proceso de adquisición fue declarado desierto en dos ocasiones. Habiéndose adjudicado la Libre Gestión N° FSV-98/2013 "Servicio de implementación de un sistema para la Administración de gestiones de los clientes del FSV basado en la herramienta Microsoft Dynamics CRM", a la sociedad E-NEGOCIOS.COM SA DE CV en sesión de Junta Directiva No. JD-118/2013 del 27 de junio de 2013.
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibido	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	87.42%	87.42%	100.00%	Se han evaluado los factores de satisfacción del cliente definidos, alcanzando un resultado equivalente a la meta propuesta para el periodo que se informa.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes	Gerencia de Finanzas	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas	Testimonios	4,587	1,568	34.18%	Para impulsar el proceso de entrega, se realizaron visitas a las Urbanizaciones: Ciudad Versalles y la Santísima Trinidad, sin embargo no se logró alcanzar la meta esperada. Se están evaluando nuevos mecanismos y estrategias de manera integrada con Gerencia Administrativa y Gerencia de Servicio al Cliente, para la entrega de estos documentos, entre las que se cuenta el apoyo por medio de las actividades a desarrollar en el futuro con la Unidad Móvil.
		Gerencia Administrativa	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	2,600	2,057	79.12%	Se han realizado esfuerzos de divulgación de la entrega del documento de compra venta, por medio de visitas a las colonias, empresas y a los clientes que visitan la oficinas del FSV. Se están evaluando nuevos mecanismos y estrategias de manera integrada con Gerencia de Finanzas y Gerencia de Servicio al Cliente, para la entrega de estos documentos.
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente.	Testimonios	2,709	3,477	128.35%	Actividad que avanza según 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. Producto de los resultados obtenidos en los tres primeros meses del año se incrementó la meta a partir del mes de abril, por lo que se mantiene el sobrecumplimiento en las cifras acumuladas.



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Gerencia de Planificación	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados	Porcentaje	13.50%	13.50%	100.00%	Actividad ejecutándose conforme lo programado. El avance corresponde al monitoreo en la preparación de Consultorías de Fortalecimiento de la Gestión Financiera y Fortalecimiento de la Política Crediticia.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	18.00%	18.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose en el marco del PFIF Fase II. En JD-052/2013 del 14 de Marzo de 2013 se obtuvo autorización de la propuesta "Fortalecimiento de la Política Crediticia del FSV"; en el mes de mayo de 2013 se publicó invitación a presentar expresiones de interés para los servicios de consultoría y proceder a constituir la lista corta de invitados, dando como fecha límite de recepción el 11 de Junio de 2013; se recibieron propuestas de tres empresas interesadas que serán evaluadas para constituir la lista que será sometida a consideración de Junta Directiva.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	40.00%	30.00%	75.00%	En sesión de Junta Directiva No. JD-118/2013 del 27 de junio de 2013, fue aprobada y adjudicada la propuesta de precio presentada por el consultor, se obtuvo la No objeción del BID y Junta Directiva autorizó a suscribir el contrato respectivo.
			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	10.70%	9.77%	109.52%	El índice de mora en cuentas de balance al cierre de junio de 2013 es de 9.77%. El resultado se encuentra en el rango de aceptación establecido.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	30	34	113.33%	La venta de activos extraordinarios tanto en número como en monto se vio mejorada en la ejecución de los programas especiales ejecutados con el VMVDU y que a junio de 2013 presentan en número por Programas Especiales 18 por valor de \$72,000.00 y Ventas Normales 16 por \$86,128.59.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	millones	\$0.12	\$0.16	131.77%	



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	<u>Índice de rentabilidad</u>	Porcentaje	12.00%	12.12%	101.00%	Durante el periodo se obtuvo una rentabilidad adecuada en función de la meta esperada.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$60.38	\$62.26	103.11%	El resultado reportado depende de la gestión realizada para la recuperación de la cartera, reflejándose en el monto recaudado por los Bancos a través de planillas o pago individual y la planilla de empleados del FSV.
		Gerencia de Finanzas	<u>Recursos financieros adicionales por gestionar</u>	Millones \$	\$10.50	\$11.63	110.73%	El monto de estos recursos corresponde a la colocación de títulos valores CDVISFSV realizada en los meses de febrero y mayo de 2013 y que son el equivalente a la recaudación de las Cotizaciones Previsionales de los 3 meses anteriores al mes de colocación. El monto recaudado fue mayor a la meta establecida, debido al mayor volumen de cotizaciones registradas en el SAP.



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora	Gerencia de Créditos	Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	50.00%	20.00%	40.00%	<p>Proyecto ejecutándose con desfase. La propuesta fue presentada a Junta Directiva en sesión JD046/2013 del 7 de Marzo de 2013, autorizando someterla a la aprobación de Asamblea de Gobernadores, para su respectiva implementación.</p> <p>El cumplimiento de este indicador está sujeto a que se programe en agenda de Asamblea de Gobernadores.</p>
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Meta cumplida. 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.</p>
			Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	26.60%	26.60%	100.00%	<p>Se está dando seguimiento al proceso de contratación de la consultoría.</p>



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					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	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 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.
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado.	Porcentaje	3.00%	3.00%	100.00%	En 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. 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



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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.13	Control de la cartera titularizada. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado, monitoreando la situación económica-financiera y diferentes eventos que pudieran repercutir en la institución.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	2	2	100.00%	Informes de evaluación técnica de riesgos presentados a Junta Directiva en JD-098/2013 del 30 de mayo 2013 y JD-36/2013, del 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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					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	50.00%	42.21%	84.41%	<p>El avance reportado corresponde a las acciones ejecutadas en los proyectos que incluyen componente tecnológico. El desfase registrado es debido a los proyectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.7 Sistema de Información Gerencial II (90%). • 4.8 Actualización del Sistema Bancario del FSV (95%). • 4.10 Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes (90%). • 4.17 Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III (97%) <p>El proyectos 4.5. Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH se ejecuta de acuerdo a lo programado.</p>
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	Proyecto ejecutándose según lo programado. Se está trabajando en el desarrollo (programación) de los módulos de Organización y Módulo de Planillas con Interfaz ITR.
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo 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.



Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	<p>Proyecto ejecutándose con desfase. Se han realizado pruebas funcionales a las nuevas consultas establecidas en el SIG II. Estado de las 37 consultas que comprenden el proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 consultas se encuentran en producción • 15 consultas en depuración y cuadro de la información para corregir problemas de desarrollo y poner en producción • 4 consultas se está trabajando en el query para pasar a certificación por el usuario • 5 consultas se encuentran en revisión por parte del usuario • 2 consultas en evaluación por detectarse problemas de acceso a la fuente de la información que no es posible superar.
		Gerencia de Planificación	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	<p>Ejecutándose con desfase en el desarrollo de consultas. El avance reportado corresponde a la publicación de 11 consultas y la revisión de 24 publicaciones que se encuentran en distintos grados de avance en su desarrollo.</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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	5.00%	4.75%	95.00%	Se ha dado seguimiento al contrato brindado información requerida por el Contratista, retroalimentando observaciones producto de la revisión de versiones preliminares del Informe final, verificando el cumplimiento de cada requerimiento contractual y de las obligaciones del contratista.
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%	Proyecto sin avance. 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.

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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	50.00%	47.50%	95.00%	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	Sistema Implementado	Porcentaje	40.00%	37.00%	92.50%	Indicador ejecutándose con desfase debido observaciones reportadas en el proceso de pruebas y que se han ido superando paulatinamente.

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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					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	38.37%	38.37%	100.00%	Actividades ejecutadas conforme lo programado. Se han presentado 6 informes mensuales donde se detallan las actividades ejecutadas entre las que se cuentan: Revisión de documentos, Supervisión de terracería, Pruebas materiales utilizados, aprobación de estimaciones a Estructuras metálicas y otras actividades.
			Construcción del Edificio	Porcentaje	49.55%	49.55%	100.00%	Proyecto desarrollándose según lo programado. Las actividades realizadas en este período comprendieron: diseño de los pilotes de soporte del edificio, adecuación de bodegas, limpieza de terreno, y excavaciones; colado de zapatas, muro, pedestales; En plantel de la constructora se realizó la aplicación de pintura a columnas y vigas; Izado, montaje y soldadura de columnas y vigas; realización de pruebas de los materiales utilizados.

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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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	90.00%	87.20%	96.89%	Proyecto avanzando con leve desfase. En espera de la aprobación, por parte de CAESS, de la solicitud de la acometida subterránea. Se ha completado el proceso de contratación emitiendo orden de compra para ejecutar el desarrollo del proyecto.
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	-	-	-	Para el periodo que se informa no se esperan resultados

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 ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	54.13%	52.50%	97.00%	<p>Proyecto ejecutándose de acuerdo al detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento Centro de Datos, con desfase en la ejecutoria del proceso de implementación. Se encuentra en proceso de corrección y adecuación Términos de Referencia, para presentar a autorización. • Ampliación de la contingencia informática, con avance según lo programado, términos de referencia aprobados y en proceso de divulgación de la Libre Gestión. En Sesión de JD N° 112//2013 de fecha 20/06/2013, se aprobaron las Bases de Licitación Pública N° FSV-08/2013 "Suministro de Equipos Incluyendo Servicios para la Ampliación de la Contingencia"



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación



EVALUACION DEL PAO A JUNIO 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

19

14

48

Rango de Alarma Superior

1

Rango de Tolerancia Superior

4

Dentro del Rango de Aceptación

30

Rango de Tolerancia Inferior

4

Rango de Alarma Inferior

4

No esperan resultados

5

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

81.4%

9.3%

9.3%



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	3,217	2,922	110.10%	\$45.23	\$44.96	100.59%

Factores incidentes

- Incremento en la demanda de créditos, específicamente la línea de vivienda nueva.
- 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, los dos últimos apoyados con la puesta en operación de la Unidad Móvil.
- Establecer mecanismos de coordinación efectivos con FONAVIPO a fin de apoyar la comercialización de sus proyectos habitacionales.
- 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.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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)	8.7	9.0	-0.26	102.93%
Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. (Días hábiles)	15.1	17.0	-1.95	112.94%
Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas. (Días hábiles)	21.1	22.0	-0.95	104.50%

Factores incidentes:

- Realización de ferias de Activos Extraordinarios y campaña de promoción casa por casa
- Seguimiento a las solicitudes observadas con el objeto de solventar problemas y agilizar el trámite.
- Implementación de mejora realizada al marco normativo a la línea vivienda nueva en cuanto a la documentación técnica básica necesaria para iniciar el trámite.
- 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:

- Dar seguimiento permanente al comportamiento del indicador a fin de alcanzar niveles óptimos en sus resultados.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	104,285	104,229	100.05%	\$874.40	\$814.82	107.31%
Cartera Vencida	11,131			\$85.45		
ÍNDICE DE MORA				9.77%	10.70%	109.52%

Factores incidentes:

- Aumento en el otorgamiento de créditos.
- Crecimiento de la Cartera Hipotecaria tanto en número como en montos, por arriba de la meta esperada.
- 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.



EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2013

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

Indicador	Ejecutoria	Meta	Diferencial	Cumplimiento
MONTO EN MILLONES DE \$	\$62.26	\$60.38	\$1.88	103.12%

Factores incidentes:

- 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.
- Mayor cartera hipotecaria acumulada por los buenos resultados en la colocación de créditos.

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				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	73.00%	Reprogramar meta 2013 pasando de 73.00% a 23.00% y reprogramar el restante 50.00% para el año 2014 .	El 11 de Junio/13 se recibieron TRES expresiones de interés en los servicios de consultoría, debido a que el mínimo requerido es de SEIS empresas, se están realizando las consultas respectivas al BID a fin obtener lineamientos para continuar con el proceso de contratación respectivo. Por lo anterior se hace necesario ajustar la programación del primer Indicador "Consultoría desarrollada supervisada" en el cual se estima el desarrollo y supervisión de la consultoría. Para el segundo indicador "Recomendaciones evaluadas e implementadas", está supeditado a la finalización del proceso de contratación de la consultoría establecido en el indicador previo.
		Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	100.00%	Reprogramar meta para el 2014 con 100.00% .	



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2013		
4.17	Fortalecimiento de la Infraestructura TI, Fase III	Proceso de Implementación Finalizado	Porcentaje	100.00%	Reprogramar meta 2013 pasando de 100.00% a 75.00% y reprogramar el restante 25.00% para el año 2014 .	Se solicita el cambio en la programación del proceso de implementación del Fortalecimiento Centro de Datos , debido a que será necesario gestionar un estudio de factibilidad que permita diagnosticar el área de Servidores del FSV y proponer su fortalecimiento, esto debido a que no se cuenta con la experticia necesaria para determinar el método y tipo de material idóneo para elaborar los requerimientos técnicos del proceso de contratación; la realización de esta actividad previa influye en la programación total para ser ejecutada en este año.



SOLICITUD

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