



# GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad para el Financiamiento de la  
Vivienda de Puerto Rico

## INFORME DE TRANSICIÓN 2020 ÁREA UNIFAMILIAR

### Mercado secundario, post-cierre, bóveda y colateral

#### I. Mercado secundario, post-cierre, bóveda y colateral

El departamento se encuentra asignado a la división de préstamos unifamiliares. Dirigido y enfocados a la adquisición de préstamos hipotecarios unifamiliares a través del Mercado Secundario, procesos de Post-Cierre de los préstamos cerrados en la Autoridad y los préstamos adquiridos mediante el *Third Party Origination Program* (TPO) y la custodia de todos los activos y valores de la Autoridad.

#### II. Mercado secundario

En el departamento realizamos modelos de pre-pago y análisis de rendimiento de todas las carteras de préstamos unifamiliares de la autoridad con el propósito de crear "Pool" de préstamos y mercadear los mismos a través del mercado secundario.

#### Third Party Origination Program (TPO)

Este programa fue creado con el propósito de promover nuestros productos hipotecarios a través de la industria hipotecaria no depositaria y que familias de bajos y moderados ingresos puedan adquirir su residencia principal. Estos préstamos son asegurados a través de la ley 87 y posteriormente son adquiridos por la Autoridad. Con este producto activamos las líneas de ingreso del área de seguro hipotecario e ingresos provenientes de los intereses devengados mensualmente.

Instituciones participantes del programa:

1. Actual Mortgage
2. VIG Mortgage
3. Sun West Mortgage
4. Cooperativa La Puertorriqueña
5. RF Mortgage
6. Trust Mortgage
7. Latinamerican Financial

Portfolio de préstamos (TPO):

# Loans	UPB Balance	WAC 6.25
168	16,062,468	83,658 – Mon. Interest income

Ventas realizadas en los últimos tres (3) años:

Fecha	Inversionista	# Préstamos	Venta
Febrero 2017	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arecibo	37	\$ 3,445,049
Octubre 2019	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arecibo	44	\$ 4,091,926
Noviembre 2019	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arecibo	10	\$ 1,326,649

### III. Planes estratégicos

Con el propósito de incrementar la producción de los préstamos hipotecarios adquiridos a través del programa de TPO, es de suma importancia se realicen unos procedimientos y parámetros en el producto de manera que sean uno más competitivo en el mercado hipotecario local. Entre estos cambios se encuentra lo siguiente.

1. Pricing y APR

El *pricing* y el APR para este producto se debe cambiar a la vez que cambia el *FNMA modification rate*. El director ejecutivo debe delegar esta acción en el Gerente de Mercado Secundario y/o director auxiliar de unifamiliar.

2. Seguro Hipotecario (*Up-Front MIP*)

El costo del *Up front MIP* se encuentra en 3.1 y 3.6 de manera fija por los pasados años. Esto hace que el producto no sea uno rentable ya que las instituciones no tendrían un margen de ganancia por las restricciones expuesta por OCIF en cuanto al *High Price Loan*. Este costo debe cambiar tiempo en tiempo dependiendo de cómo fluctúe el mercado.

### IV. Post-cierre

En el departamento realizamos el proceso de post-cierre de los préstamos cerrados en la Autoridad y trabajados a través del programa de TPO donde revisamos los documentos del expediente de crédito y de colateral. Se incluye un resumen de los casos revisado desde enero a agosto 2020.

Descripción	# expediente crédito	# expediente de colateral
Préstamos TPO's	22	22
Préstamos AFV	5	5

## V. Bóveda y colateral

En el departamento custodiamos todas las colaterales de los préstamos unifamiliares y multifamiliar de la Autoridad. En adición manejamos toda solicitud de documentos (interna y externa) que recibimos en nuestro portal. Se incluye resumen de solicitudes que hemos recibido durante los meses de enero a agosto 2020.

Descripción	# solicitudes recibidas
Solicitud – colaterales	174
Solicitud – expediente de crédito	160

Con relación a la custodia de expediente de colaterales, actualmente contamos con 2 bóvedas las cuales se encuentra ubicadas en el primer piso del edificio de la vivienda en la avenida Barbosa en Hato Rey. En la **Bóveda I** custodiamos las colaterales activas y la **Bóveda II** las colaterales inactivas. Se incluye información sobre la custodia en cada bóveda:

Descripción	# solicitudes recibidas
Bóveda I	174
Bóveda II	4,315

### Planes estratégicos

Con el propósito de poder mantener un control sobre nuestro inventario de colaterales en custodia, estaremos realizando las siguientes tareas:

1. Arqueo e inventario de la bóveda  
El último arqueo realizado fue en 2017, desde ese entonces hemos mantenidos nuestros registros actualizados. El próximo arqueo e inventario está pautado realizarse para noviembre de este año.
2. Digitalización de colaterales  
Una vez culminemos con el arqueo de las bóvedas, verificaremos que colaterales faltan por digitalizar. De esta manera nos aseguraremos de que todo nuestro inventario se encuentre digitalizado.

## VI. Federal Home Loan Bank (FHLB)

Actualmente, tenemos una aprobación por el FHLB donde la Autoridad puede obtener una línea de crédito (*Pledge*) contra las colaterales de préstamos unifamiliares. Para poder recibir este "Pledge" necesitamos la aprobación del director ejecutivo de la Autoridad y la junta de directores. Se incluye un resumen sobre el trabajo realizado e identificación de colaterales en cumplimiento con el FHLB.

Descripción de colateral	\$	#
Portfolio corriente	\$19,993,107	447
Elegible FHLB-NY	\$8,235,514	209
Preparada para pignorar	\$4,761,976	121
*Elegible pendiente para completar	\$3,499,790	89

\*Colaterales con documentación pendientes y que son requeridos por FHLB para pignoración.

\*Existen 238 préstamos para 11 millones, que no se pueden incluir dato no cumplen con los parámetros del FHLB.

## Programa de seguro hipotecario

### I. Programa seguro hipotecario

El Programa de Seguro Hipotecario fue creado por la Ley 87 de junio de 1965 como parte integral del Banco de la Vivienda y Agencia de Financiamiento de *Puerto Rico* (ahora Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda). Este Programa es uno de los programas de vivienda más antiguos en Puerto Rico, que ha tenido un buen desempeño y que había tenido una trayectoria sostenida de solidez financiera.

La misión principal del programa es la promoción del seguro de crédito hipotecario para familias de ingresos bajos y moderados con préstamos otorgados por la Autoridad y otras instituciones financieras. También promueve la participación activa de la banca hipotecaria privada en el mercado de vivienda de ingresos bajos y moderados. El nivel de reserva legal se había mantenido era de 5.5% y el principal asegurado, al cierre de junio de 2020 es de más de \$500 millones.

Los productos del programa de seguro hipotecario son:

1. Conventional con upfront MIP – se aseguran hasta \$160,000, con un Loan-to value (LTV) de 98% para compraventa.
2. Ley 87 Jumbo – se aseguran hasta \$300,000 con un LTV de 98% para compraventa.
3. Mi Seguro Hipotecario (MSH) – se establece un precio de venta máximo de \$300,000, con un LTV de 105%, donde se puede asegurar 100% principal y 5% para gasto de cierre, lo que convierte la cantidad asegurada máxima en \$315,000, para compraventa.
4. Ahorro Hipotecario – para refinanciamientos de casos hasta \$250,000 y hasta 100% de la tasación.

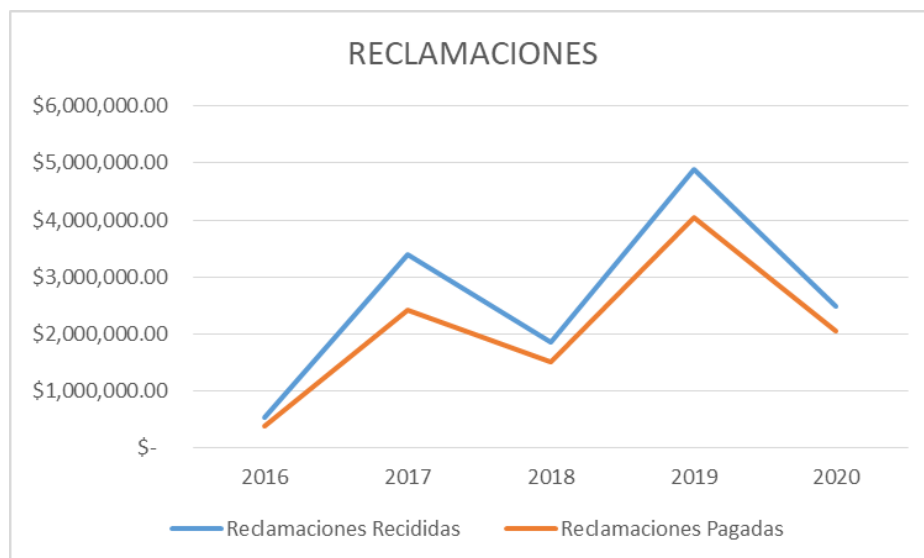
## II. Informes o resultados en este cuatrienio hasta el 30 de junio de 2020

### Principal asegurado y distribución por producto - junio 30

Producto	Principal Asegurado (en millones)					Distribución				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Convencional	\$ 371.30	\$ 341.7	\$ 319.8	\$ 287.6	\$ 260.8	56.00%	54.35%	53.79%	51.67%	50.12%
Ley 87 Jumbo	165.0	158.6	152.4	149.7	143.0	25.00%	25.23%	25.63%	26.90%	27.48%
Mi Seguro Hipotecario (MSH)	49.1	47.5	47.0	45.1	43.6	7.00%	7.56%	7.91%	8.10%	8.38%
Ahorro Hipotecario	3.6	3.5	3.3	3.3	3.1	1.00%	0.56%	0.56%	0.59%	0.60%
Programa Estimulo Criollo para la Vivienda(PECV)	73.7	77.4	72.0	70.9	69.8	11.00%	12.31%	12.11%	12.74%	13.42%
	\$ 662.7	\$ 628.7	\$ 594.5	\$ 556.6	\$ 520.3	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### Reclamaciones – Estadísticas

Año Fiscal	Reclamaciones Recididas	Reclamaciones Pagadas	Por ciento	# Reclamaciones
2016	\$ 536,555.00	\$ 369,642.56	68.9%	6
2017	\$ 3,401,886.27	\$ 2,427,471.92	71.4%	35
2018	\$ 1,854,507.48	\$ 1,516,325.36	81.8%	14
2019	\$ 4,889,620.53	\$ 4,052,810.79	82.9%	41
2020	\$ 2,494,149.57	\$ 2,054,236.30	82.4%	20



### Reclamaciones en proceso al 30 de junio 2020

Institución	Casos	Cantidad Reclamada
Popular	83	\$ 7,918,343.98
Scotiabank	3	\$ 292,146.54
First Bank	10	\$ 1,571,521.95
Oriental Bank	9	\$ 944,234.26
Coop. A/C Oriental	1	\$ 111,774.18
Banco Santander	2	\$ 327,730.30
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>\$ 11,165,751.21</b>

### III. Situación financiera

Los Trial Balance del fondo RHA #3520, recibido en el área reflejó:

	Activos	Pasivos	Exceso o disminución	Reserva Requerida (5.5%)
junio 2016	\$63,828,285	(\$11,631,746)	\$52,196,540	\$36,410,000
junio 2017	\$63,269,711	(\$9,262,472)	\$53,007,238	\$34,540,000
junio 2018	\$63,039,706	(10,474,309)	\$52,555,397	\$32,670,000
junio 2019	\$5,385,351	(10,156,768)	(\$4,771,417)	\$30,580,000
Enero 2020	\$7,874,579	(\$12,093,126)	(\$4,218,547)	\$29,114,810

### IV. Asuntos por resolver

El programa de seguro hipotecario se ha visto afectado por el impacto negativo que ha experimentado la industria de bienes raíces en Puerto Rico, aumentando grandemente las reclamaciones (la parte de gastos) y disminuyendo la originación de casos nuevos (la parte de ingresos). Por lo tanto, tenemos las siguientes recomendaciones.

El fondo de reserva del programa de Seguro Hipotecario, según el "Trial balance" del cierre 31 de enero de 2020, presenta un ajuste por "impairment" a los certificados de depósito que había en el Banco de Desarrollo Económico (BDE). Esto coloca el capital que tiene el fondo en negativo \$4.2 millones y una deficiencia en la reserva requerida de \$33.3 millones. Esto hace que este programa esté en una situación crítica, ya que no permite el cumplimiento de la reserva mínima requerida por ley basado en la cartera de préstamos asegurados hasta el momento. Se recomienda,

que se analicen otros activos con los que cuenta la AFV y que puedan ser asignados al fondo RHA (Seguro Hipotecario), de forma tal, que se pueda cumplir con el mínimo de reserva requerida y se pueda continuar con los pagos de las reclamaciones recibidas.

Es importante continuar con los pagos de las reclamaciones, que al cierre de junio de 2020 teníamos en proceso 108 casos para una cantidad de \$11,165,751.21, las cuales son primeras hipotecas ejecutada, pero recibimos la propiedad a cambio del pago. Existe una contingencia del Programa Estimulo de Compra de Viviendas (PECV), las cuales eran segundas hipotecas que ya han empezado a pagar y existen casos que podrían ser reclamados.

Po lo tanto, es necesario la intervención del área de Finanzas para la identificación de fondos que pueda ofrecer la liquidez necesaria para continuar con estos pagos y por consiguiente cree la confianza de la industria para usar el programa en la originación de hipotecas nuevas, aseguradas por la Ley 87.

## División de préstamos hipotecarios

El programa de préstamos hipotecarios se crea mediante la Ley 146 de junio de 1961. La Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda fue creada con el propósito de consolidar y coordinar en un solo organismo gubernamental los programas de financiamiento de vivienda. De esta manera el gobierno cumple más efectivamente su responsabilidad de facilitar, hacer viable o proveer viviendas adecuadas a las familias que puedan asumir la obligación financiera que conlleva un hogar propio.

Durante el año fiscal 2019-2020 la división de préstamos hipotecarios tuvo las siguientes estadísticas:

Total de casos cerrados: **27** con la cantidad de **\$1,207,203.00**.

El promedio de casos cerrados bajó grandemente durante este año debido a la pandemia. Entre los meses de marzo a junio 2020 no hubo cierres de préstamos.

Ofrecemos préstamos para compra de su residencial principal hasta un máximo de \$160,000. El interés para ofrecer es entre un 5.5% al 6% dependiendo de la puntuación de crédito.

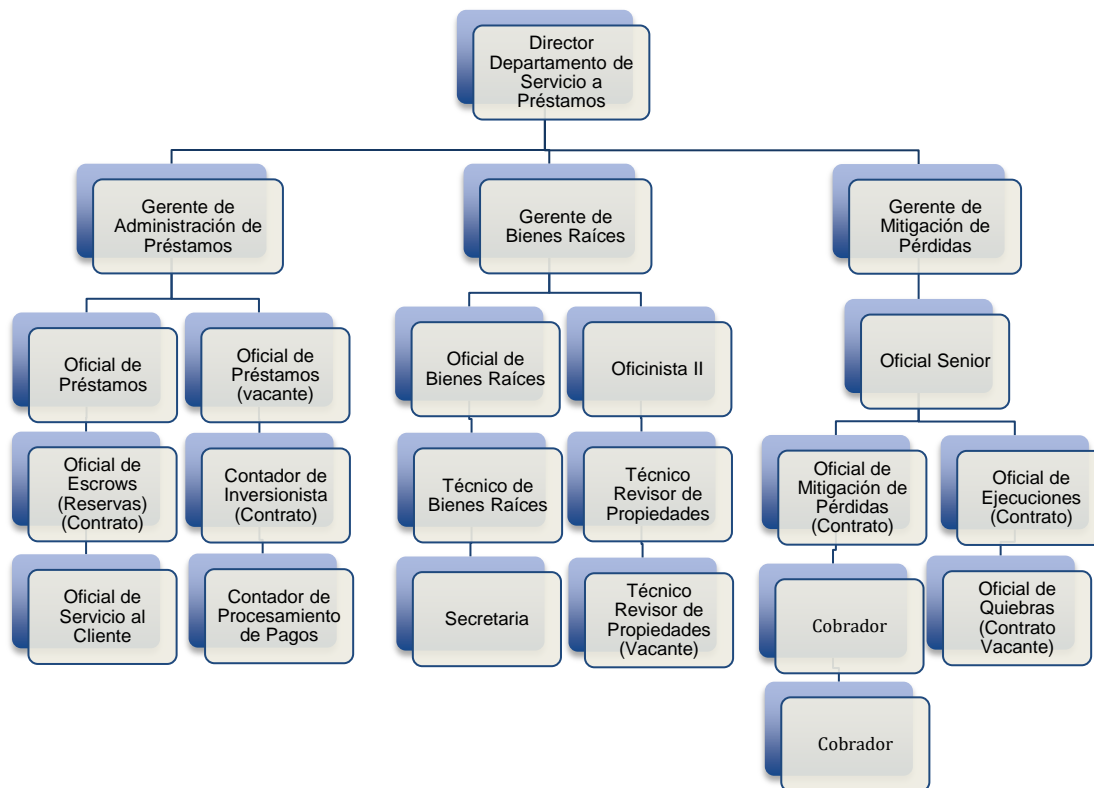
## Departamento de servicios de préstamos

### I. Descripción y objetivos del departamento

El Programa de Seguro Hipotecario fue creado por la Ley 87 de junio de 1965 como parte La función del departamento de servicios a préstamos consiste en el manejar

operacionalmente las actividades relacionadas con la administración de préstamos hipotecarios y proyectos financiados por la AFV, y las actividades relacionadas con la administración y transacciones de bienes raíces de las propiedades reposesadas.

## II. Estructura organizacional



## III. Descripción de los programas que trabaja el departamento

### División de administración de préstamos

Esta división administra la cartera de préstamos multifamiliares y unifamiliares financiados por la AFV. A continuación una descripción sobre ambas carteras y los detalles a sobresaltar:

#### Cartera unifamiliar

Mediante la Resolución 2015-27 del 23 de septiembre de 2015, la Junta de Directores de la AFV autorizó establecer una estructura y sistema de “servicing” de préstamos hipotecarios unifamiliares en cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

Por el cual, el 7 de marzo de 2016 se comenzó a establecer la estructura que nos permitiría administrar nuestra cartera de préstamos unifamiliares, comenzando el 3 de octubre de 2016, fecha en la cual se efectuó la transición de la cartera unifamiliar antes administrada por el banco privado.



De obtener más recursos, la división podría ofrecer servicios para administrar las carteras de préstamos de otras instituciones.

En términos generales, los servicios de administración de cartera que ofrece actualmente la división de administración de préstamos son los siguientes:

- Cobrar el principal e interés de los préstamos hipotecarios en cartera y remitir los mismos al acreedor.
- Cobrar para reponer y desembolsar fondos de reservas de los préstamos hipotecarios para pagar contribuciones, seguros y otros costos relacionados.
- Resolución de préstamos hipotecarios en incumplimiento "default" de acuerdo con los requerimientos aplicables.
- Preservar y proteger las propiedades que sirven de colateral.
- Hacer cumplir los procedimientos judiciales o extrajudiciales, incluyendo las ejecuciones.

La administración de la cartera de préstamos unifamiliares, requiere una estructura específica para cubrir las siguientes responsabilidades:

- Oficial de payment processing
- Oficial de escrow administration
- Oficial de investor accounting
- Oficial de customer service

La división aún carece de los recursos necesarios, que nos aseguran un cumplimiento regulatorio. No obstante, la unidad trabaja al máximo de su capacidad para cubrir las operaciones diarias.

Actualmente la cartera unifamiliar consta de aproximadamente 1,102 préstamos con un balance de \$53.0 millones y 4,854 segundas hipotecas (Programa Estímulo Criollo) con un balance de \$59.5 millones.

### **Cartera multifamiliar**

La Autoridad, mediante el área de financiamiento, realiza la conversión de préstamos de construcción a préstamos hipotecarios multifamiliares permanentes, los cuales son administrados posteriormente por la administración de préstamos.

Las hipotecas multifamiliares requieren una administración especializada en vista de que parte de los fondos para la otorgación de los préstamos de construcción que posteriormente son convertidos a préstamos multifamiliares permanentes provienen de programas federales tales como: HUD, HOME, Low Income House Credits (US Internal Revenue Code section 42) y otros, por lo cual estamos sujetos a cumplimiento con las disposiciones de cada programa.

Como parte de la administración, para asegurar el uso correcto de estos fondos y reducir los riesgos de pérdidas financieras, se realizan las siguientes funciones

generales para las cuales es requerido un oficial de préstamos especialmente para este propósito:

- Confirmar mensualmente con el área de financiamiento si hubo conversión de préstamo multifamiliar, para recibir y analizar los documentos de cierre para asegurar que contienen todos los acuerdos y documentos necesarios para la administración de la hipoteca.
- Mantener el récord de estas hipotecas y de sus cuentas de reservas, analizar y establecer los depósitos mensuales para las cuentas de reservas de seguro hipotecario y de seguro contra riesgo y hacer los pagos de dichos seguros. Realiza transacciones relacionadas a las cuentas de reserva, así como cualquier transacción que afecte la administración de los préstamos.
- Asegurar que los proyectos se mantengan en unas condiciones óptimas, evaluando los resultados de inspecciones físicas, tasaciones a la colateral e informes de auditoría realizados a la administración de los proyectos de vivienda. Asegura el buen uso y administración de los fondos federales a fines de reducir los riesgos de pérdidas.
- Actualizar y analizar los expedientes de los préstamos con la documentación correspondiente para cumplir con las leyes, reglamentos, procedimientos y acuerdos contractuales establecidos.
- Asegurar e identificar las causas económicas, físicas y administrativas que puedan trascender en el incumplimiento de la obligación por parte del deudor hipotecario mediante el análisis de los estados financieros.

Actualmente, la cartera multifamiliar consta de quince (15) préstamos hipotecarios multifamiliares con un balance aproximado de \$35.3 millones. Anteriormente esta cartera constaba de 55 hipotecas, de las cuales una gran parte fue vendida a la banca privada a principios del 2016.

## **División de mitigación de pérdidas**

La división de mitigación de pérdidas se encarga de los aspectos relacionados a la mitigación de pérdidas, ejecuciones y quiebras de las carteras administradas por la división de administración de préstamos. Actualmente en vista de la necesidad del servicio y la relación directa entre estas funciones, ambas están siendo realizadas por la gerente de administración de préstamos.

La división de mitigación requiere una estructura específica para cubrir las responsabilidades generales descritas a continuación:

### **Servicios de cobros**

- Coordinar el manejo de llamadas telefónicas recibidas y realizadas (inbound & outbound) desde el centro de llamadas designado y/o de la Autoridad.

- Identificar deficiencias que afecten el repago de las deudas y recomendar la adopción de medidas correctivas con el fin de minimizar los riesgos de pérdidas.
- Atender reclamaciones y solicitar que sean necesarios al área de *servicing*.

### **Servicios de mitigación de pérdidas (los mitigation)**

- Realizar las orientaciones iniciales y subsiguientes que se ofrecen a los deudores, relacionadas a las alternativas de mitigación de pérdidas que ofrece la Autoridad.
- Interactuar con los deudores, agentes de bienes raíces, agencias de estudios de título y abogados para facilitar las opciones de acuerdos de mitigación de pérdidas, tales como modificaciones, ventas a descuento (short sale) y entregas voluntarias (dación en pago).
- Analizar diversos documentos relacionados al perfil de los deudores, tales como expedientes de otorgación de préstamos, solicitudes de mitigación de pérdidas, análisis de situación financiera, entre otros documentos relacionados y asegurarse que cumplan con las leyes, normas y políticas establecidas.

### **Servicios de ejecuciones (Foreclosure) y quiebras (bankruptcy)**

- Realizar evaluaciones para solicitarle a la gerencia la aprobación o denegación de ofertas de ventas a descuento (short sale), para asegurar la eficiencia del proceso y minimizar las pérdidas relacionadas.
- Coordinar los referidos a los abogados de ejecución contratados y dar seguimiento a los casos asignados para lograr su resolución en el menos tiempo posible.
- Verificar las facturas de abogados por concepto de honorarios por servicios de ejecuciones para asegurar que cumplen con los requisitos para la aprobación del desembolso correspondiente y para asegurar que las cantidades facturadas corresponden a las tareas, límites y costos acordados en los contratos.
- Notificar las ventas judiciales de la división de bienes raíces para asegurar que las mismas se efectúen en un tiempo razonable y que contengan toda la documentación aplicable, tales como escrituras, documentos complementarios, CRIM, estudios de título, minutas, seguros, entre otros, para que el colateral pueda estar disponible para la venta en el menor tiempo posible.

La división aún carece en su totalidad de los recursos necesarios para combatir la morosidad, que en gran parte fue resultado de la limitada atención brindada por el anterior banco administrador de la cartera unifamiliar, y lo cual requirió realizar transferencias de préstamos hacia la Autoridad, y el remanente de préstamos luego de la venta de la cartera unifamiliar efectuada en el 2016, en la cual se vendieron los préstamos al día.

## **División de bienes raíces**

La división de bienes raíces se encarga de manejar las actividades de adquisición, administración, mantenimiento y venta de las propiedades reposeídas por la AFV. Entre las funciones de la división se encuentran:

- Coordinar los trabajos de promoción para la venta de las propiedades reposeídas.
- Analizar los datos de las propiedades, preparar informes y presentaciones para el comité de disposición de propiedades reposeídas para asegurar que se incluyan recomendaciones viables respecto a planes de acción para la administración y venta de las mismas.
- Realizar los trámites administrativos relacionados a las propiedades reposeídas tales como: revisión de tasaciones, estudios de título e informes de propiedades recibidas y vendidas, preparación de requisiciones de cheques y mantenimiento de expedientes y controles de los procesos.
- Asegurarse de que las propiedades reposeídas sean administradas adecuadamente mientras pertenezcan a la AFV por medio de limpiezas y mantenimientos, inspecciones, tasaciones, estudios de título, solicitudes de exención de contribuciones sobre la propiedad, aseguramiento de las propiedades y otras relacionadas.

#### **IV. Logros significativos 2017-2020**

##### División de administración de préstamos y división de mitigación de pérdidas

- Se formalizó acuerdo con Firstbank Puerto Rico para el establecimiento de cuentas custodio para el manejo de las carteras unifamiliares y multifamiliares.
- Se estableció sistema de Lockbox para procesar los pagos en sucursal y por correo para automatizar el registro de transacciones en el sistema de *servicing*.
- Se estableció el sistema de pagos por teléfono y débito directo calendarizado.
- Comenzó a administrarse la cartera de segundas hipotecas del Programa Estímulo Criollo de Vivienda (PECV).
- Se logró un ahorro sustancial por la migración del sistema de administración de préstamos Construction Loan Control System (CLCS) a nuestro sistema actual Finastra D+H.
- Se actualizaron y crearon nuevos procedimientos relacionados a la administración de préstamos.
- Se mejoró el monitoreo de los casos de quiebra mediante la inscripción a la aplicación Public Access to Court Electronic Records (PACER).

##### División de bienes raíces

- Durante el periodo de enero de 2017 hasta marzo de 2020 se efectuaron ventas de reposeídas por un total de \$5.4 millones, aún cuando se detuvieron las ventas por una interpretación de una orden ejecutiva entre 2017 y 2018. También tenemos pendientes más de 30 cierres por un monto cercano a \$1.0 millones debido al cierre (*lockdown*) por el COVID-19.
- Se digitalizó todos los expedientes de bienes raíces en el sistema Aquarius.

- Se incluyó la lista de propiedades reposeídas disponibles para la venta en la página web afv.pr.gov con información que incluye número de control, dirección, información de GPS, cabida, estructura, número de habitaciones, baños y foto.

## **V. Plan de trabajo (por programas o divisiones)**

Nuestro plan de trabajo se estructura de acuerdo con las necesidades observadas en la Autoridad. Nos visualizamos brindando un servicio de excelencia administrativa. Por esta razón, procuramos que todo nuestro personal reciba adiestramientos con frecuencia.

A continuación plan de trabajo por divisiones.

### División de administración de préstamos y mitigación de préstamos

- Mejorar las acciones de cobro mediante la solicitud de recursos para realizar estas tareas.
- Continuación de archivo digital para maximizar el uso del sistema de manejo de documentos Aquarius Web, actualizando la base de datos de los documentos que maneja la división. Estaremos creando a su vez una nueva estructura en el archivo común Z para beneficio de los usuarios de nuestro archivo.
- Mantener la rentabilidad de la cartera unifamiliar y multifamiliar.
- Completar el proceso de reportar el historial de nuestra cartera de las agencias de crédito.

### División de bienes raíces

- Corregir / modificar los informes y cartas en el sistema de control de inventario de propiedades reposeídas (FORCLOS).
- Consolidar el sistema FORCLOS con el subsidiario de contabilidad.
- Lograr establecer mejor comunicación en el CRIM para agilizar nuestras solicitudes de exención de nuestras propiedades reposeídas.
- Integración de FORCLOS al programa de *servicing* D&H para el registro electrónico de las ventas judiciales mensuales.

## **VI. Estatus de asuntos primordiales que se trabajan y fecha estimada para completar**

### División de administración de préstamos y mitigación de pérdidas

- Restablecimiento de gestiones de cobro luego que culmine orden ejecutiva por Pandemia COVID-19.  
Fecha: 12/31/2020
- Comenzar a enviar informes de historial de crédito de la cartera a agencias de crédito.

Fecha: 12/31/2020

#### División de bienes raíces

- Reactivar las disposiciones de propiedades reposeídas detenidas por el Covid-19 y efectuar los cierres pendientes de ventas de propiedades.  
Fecha: 12/31/2020

### **VII.Situaciones que requieren acción inmediata y áreas para mejorar**

#### División de administración de préstamos y mitigación de pérdidas

- Falta de recursos para poder cumplir con regulaciones internas y externas.
- Requerimos un sistema de teléfonos que permita canalizar, manejar y grabar llamadas de clientes. También necesitamos recursos.
- Contratación de un inspector de propiedades. Hemos carecido de un inspector desde que se comenzó a administrar la cartera internamente en la Autoridad. Por lo que se nos hace difícil obtener información de las condiciones y ocupación de nuestras propiedades para tomar decisiones de cobro, referido legal y manejo general de cada caso.
- Necesitamos establecer canales de comunicación efectivos con el Departamento de la Vivienda para conocer el estatus del programa Ley 173 ya que varios proyectos multifamiliares dependen de estos fondos para pagar hipotecas de nuestra cartera.
- Caso de la hipoteca del proyecto multifamiliar Los Claveles II, donde han sufrido una reducción sustancial en la ocupación y luego de haber coordinado reuniones y haber llegado a acuerdos entre el personal del proyecto, de HUD y del Municipio de Trujillo Alto, no se han obtenido aún los resultados esperados y no tenemos información reciente del estatus.
- Debe revisarse el Programa Casa Mía ya que no tenemos reglas definidas de cómo actuar en caso de incumplimientos, renovaciones, financiamientos de las propiedades arrendadas con opción a compra. Nuestro rol en el programa era mantener el listado de propiedades arrendadas en nuestro sistema.

#### División de bienes raíces

- Lograr acuerdos con el CRIM para seguir agilizando las peticiones de exoneración de las propiedades reposeídas de la AFV para aumentar el inventario listo para disponer.
- Coordinación con los bancos reclamantes de seguro hipotecario para evitar cargos del CRIM durante el periodo que comienza desde la fecha de reclamación hasta la fecha de escritura de cesión a la AFV.

La incorporación de sistemas de información es uno de los temas principales que son de vital importancia a nivel ejecutivo y operacional de las empresas y agencias. Tener estrategias de informática definidas son importantes para: apoyar las actividades de la agencia, generar ventajas competitivas y nos permite adaptarnos y reaccionar efectivamente ante situaciones imprevistas.

Durante los pasados años, el gobierno de Puerto Rico ha sufrido de causas naturales que de una u otra forma han forzado cambios en las formas de operar las entidades gubernamentales, en donde la tecnología e innovación han sido un factor importante en estos procesos.

Todos estos cambios han traído muchas oportunidades para que el gobierno explore y dirija gran parte de sus esfuerzos en áreas tales como: seguridad cibernética, transparencia gubernamental, credibilidad ante las entidades locales y federales, gobierno electrónico y digital, promover el trabajo a distancia de los empleados públicos, entre otros.

## **I. Situación actual**

La AFV se presenta como una entidad con mucho potencial de desarrollo económico en el área unifamiliar y multifamiliar, ambas cobijadas por el posible recibo de fondos CDBG-DR. Existen iniciativas parcialmente implementadas y están dirigidas a apoyar el cumplimiento en la administración de los fondos de recuperación y promover la eficiencia gubernamental, mediante la adaptación de soluciones integradas en la nube.

La AFV no ha estado ajena a los embates naturales y de todo lo que esto conlleva. La necesidad de establecer una estrategia digital firme y segura ha sido punta de lanza y una de las mayores preocupaciones para promover no tan solo la transparencia y accesibilidad de los datos.

## **II. Visión**

Ser un instrumento de asesoramiento tecnológico a la alta gerencia que le permita a la agencia desarrollar e implementar sus planes estratégicos de forma ágil y estructurada, en donde los elementos de innovación y tecnología sean la base fundamental de la transformación.

## **III. Misión**

Utilizar la tecnología y la innovación como instrumento para crear valor, y del mismo modo facilite y fomente el aumento en la productividad, eficiencia gubernamental y la confianza entre las instrucciones locales y federales.

Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la creación de mecanismos nóveles y de innovación que les permitan el acceso a los servicios ofrecidos de forma ágil y segura.

## **IV. Meta estratégica I**

1. Establecer los mecanismos tecnológicos para que las funciones críticas de la AFV puedan: recuperarse y mantenerse de forma resiliente a través del tiempo.
2. Objetivos principales:
  - a. Establecer estrategias para que las aplicaciones y programas críticos puedan ser ejecutados desde el "cloud" o la nube.
  - b. Establecer/asegurarse que se realicen, prueban y se administren los planes de recuperación de desastres.
  - c. Establecer estrategias de resguardos y de replicación de datos que promuevan la eficiencia en la administración de recursos y mejoras a los sistemas de recuperación de servicios críticos.

## **V. Meta estratégica 2**

1. Establecer sistemas de información integrados que le permitan a la agencia y al gobierno tener visibilidad y trazabilidad de la realidad fiscal.
2. Objetivos principales:
  - a. Establecer sistema operacional integrado que permita:
    1. Tener disponibles datos en todo momento.
    2. Permitir la disponibilidad de una realidad integrada bajo una misma estructura de datos.
    3. Promover la eficiencia de procesos mediante la revisión de procesos.

## **VI. Meta estratégica 3**

1. Establecer política de seguridad cibernética integrada que le permita a la agencia responder adecuadamente ante eventos cibernéticos.
2. Objetivos principales:
  - a. Establecer procesos de prevención, acción y mantenimiento ante eventos cibernéticos que puedan comprometer la información y los sistemas de la agencia y el gobierno de Puerto Rico.
  - b. Establecer mecanismos tecnológicos para el monitoreo proactivo de sucesos cibernéticos alineados con las políticas y procedimientos de la Oficina del PRITS.
  - c. Establecer dentro de la estructura organizacional los recursos capacitados para mantener y administrar la seguridad cibernética de la agencia.

## **VII. Meta estratégica 4**

1. Establecer una estrategia a tono con la Ley de Gobierno Electrónico (Ley 151 de 22 de junio de 2004). Esta con el fin de establecer los mecanismos tecnológicos que permitan una mejor relación entre la agencia, ciudadanos y demás entidades de gobierno.
2. Objetivos principales:
  - a. Mejorar la relación entre los ciudadanos y los servicios que ofrece la agencia.
  - b. Establecer una política robusta de transformación digital.



- c. Mejorar la experiencia de los clientes mediante el uso efectivo de la tecnología e innovación.
- d. Tener una apertura de datos que permita el acceso a la información gubernamental y sus servicios.

### VIII. Meta estratégica 5

1. Establecer una estrategia corporativa que permita a la agencia cumplir con la Ley de Trabajo a Distancia del Gobierno de Puerto Rico (Ley 36, 9 de abril de 2020)
2. Objetivos principales:
  - a. Seleccionar e implementar soluciones tecnológicas que permita a la AFV facilitar el trabajo a distancia a los empleados, según aplique.
  - b. Establecer los mecanismos tecnológicos que apoye el seguimiento, monitoreo y visibilidad de los trabajos a distancia.
  - c. Establecer un sistema de métricas evaluación de empleados seleccionados.
  - d. Establecer los mecanismos de protección de datos y confidencialidad, según aplique.

### IX. Asuntos importantes

#### Proyectos

#	Descripción	Estatus	Fecha estimada
1	Programación y apoyo para la plataforma – HBA	En proceso	octubre 2020
2	Actualización de plataforma – Nutanix	En proceso	septiembre 2020
3	BCP – Revisión anual del plan	En proceso	No definido

#### Asuntos operacionales importantes

#	Descripción	Estatus	Fecha estimada
1	Revisión diaria de seguridad – Office 365 y Firewalls	En proceso	junio 2021
2	Apoyo a las operaciones diarias – trabajos remotos e internos	En proceso	junio 2021
3	Renovación de contratos	En proceso	junio 2021