



Fondo Social para la Vivienda

**Informe
de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2015
Enero-Septiembre 2015**



San Salvador, 29 de octubre de 2015
JD-196/2015

Gerencia de Planificación – Área de Planeación

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER





Fondo Social para la Vivienda

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-140/2014, 29 de Octubre de 2014, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que de seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2015”

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2015 correspondiente al período Enero-Septiembre 2015.



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 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados. (SGC)	Créditos	4,849.00	5,491.00	113.24%	La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período que se informa fue de 5,491 créditos e involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos. La meta de colocación ha sido superada por la mayor demanda de créditos registrada en el periodo informado.
	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Monto créditos otorgados. (SGC)	Millones \$	\$ 90.36	\$ 104.38	115.52%	Con la ejecución del Plan de Inversión durante el periodo que se informa se han colocado \$104.38 millones, superando con ello las expectativas establecidas en las metas, motivado a que la demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva con precios mayores a \$32.200.00 ha sido mayor que lo proyectado, la tasa competitiva con respecto a la competencia, la salida del mercado de un banco, el impacto del programa Casa Joven, lo que se mantiene la expectativa de alcanzar el cumplimiento de la meta mensual y anual, ajustadas a partir de Abril/15 y que además en el mes de Junio, se inauguró la nueva Sucursal Paseo, focalizando la atención de éste nicho de mercado.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días hábiles	8.50	11.09	76.65%	A partir del mes de Julio/15 se modificó el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/201, considerando el tiempo hábil transcurrido según detalle: - Oficina Central: Desde la etapa de post aprobación hasta la etapa de formalización y - Agencias Regionales: Desde etapa de apertura hasta la etapa de formalización, como responsables de la ejecución de todo el proceso crediticio. Las principales causas sobre el resultado obedecen a incrementos en el volumen de solicitudes en trámite y el impacto del tiempo empleado por el cliente para solventar observaciones imputables a él, al vendedor o al inmueble, así como también la inscripción de anotación preventiva, activación de OID, solvencia municipal, pago de prima/complemento, documentación requerida para la programación de escritura y formalización del crédito. En el periodo julio a septiembre se tramitaron un total de 497 solicitudes de vivienda nueva.
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días hábiles	14.50	12.37	117.22%	A partir del mes de Julio/15 se modificó el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/201, considerando el tiempo hábil transcurrido según detalle: - Oficina Central: Desde la etapa de post aprobación hasta la etapa de formalización y - Agencias Regionales: Desde etapa de apertura hasta la etapa de formalización, como responsables de la ejecución de todo el proceso crediticio. En el periodo julio a septiembre se tramitaron un total de 1,120 solicitudes de vivienda usada.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC).	Días hábiles	14.50	11.89	121.95%	A partir del mes de Julio/15 se modificó el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/201, considerando el tiempo hábil transcurrido según detalle: - Oficina Central: Desde la etapa de post aprobación hasta la etapa de formalización y - Agencias Regionales: Desde etapa de apertura hasta la etapa de formalización, como responsables de la ejecución de todo el proceso crediticio. En el periodo julio a septiembre se tramitaron un total de 331 solicitudes de otras líneas.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC).	Días hábiles	9.50	15.87	59.86%	Durante el período de Jul-Sept/15 el tiempo fue de 15.87 días hábiles, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía; el incremento en el tiempo se debe en gran parte a que la capacidad instalada de los procesos se encuentra en iguales condiciones y el flujo de solicitudes de crédito ha aumentado en aproximadamente un 30% con respecto al año anterior, manejándose actualmente un inventario de alrededor de 2,400 solicitudes en trámite. A partir del mes de Julio/15 se modifica el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/2015, considerando el tiempo hábil transcurrido desde la apertura o ingreso de la solicitud en etapa de Prospecto hasta la etapa de Aprobación.
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días hábiles	18.00	35.82	50.25%	Durante el período de Jul-Sept/15, el tiempo fue de 35.82 días hábiles, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía; el incremento en el tiempo se debe en gran parte a que la capacidad instalada de los procesos se encuentra en iguales condiciones y el flujo de solicitudes de crédito ha aumentado en aproximadamente un 30% con respecto al año anterior, manejándose actualmente un inventario de alrededor de 2,400 solicitudes en trámite. A partir del mes de Julio/15 se modifica el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/2015, considerando el tiempo hábil transcurrido desde la apertura o ingreso de la solicitud en etapa de Prospecto hasta la etapa de Aprobación.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

M2

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días hábiles	22.00	32.54	67.61%	<p>Durante el período de Jul-Sept/15 el tiempo fue de 32.54 días hábiles, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía; el incremento en el tiempo se debe en gran parte a que la capacidad instalada de los procesos se encuentra en iguales condiciones y el flujo de solicitudes de crédito ha aumentado en aproximadamente un 30% con respecto al año anterior, manejándose actualmente un inventario de alrededor de 2,400 solicitudes en trámite.</p> <p>A partir del mes de Julio/15 se modifica el método para calcular el tiempo promedio de trámite, de acuerdo a lo autorizado en la Asamblea de Gobernadores, AG-145 del 03/07/2015, considerando el tiempo hábil transcurrido desde la apertura o ingreso de la solicitud en etapa de Prospecto hasta la etapa de Aprobación.</p>



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales de Viviendas de hasta 128 Salarios Mínimos(SGC)	Días Hábles	16.00	16.25	98.46%	Se han recibido durante el periodo julio-septiembre/2015, 8 solicitudes para factibilidad y ninguna para precalificación, en atención a que no hubo requerimientos por parte de los constructores.
			Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales de Viviendas mayores a 128 Salarios Mínimos (SGC)	Días Hábles	14.00	13.25	105.66%	Se han recibido durante el periodo julio-septiembre/2015, 8 solicitudes de factibilidad (incluyendo ampliaciones de factibilidad, lo que reduce el tiempo) y ninguna de precalificación, en atención a que no hubo requerimientos por parte de los constructores.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

M2

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.8	Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio	Gerencia de Servicio al Cliente	Proceso de implementación, finalizado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado. Se llevó a cabo conferencia de prensa y firma de Convenio y Carta Compromiso para la ejecución de un nuevo Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional (SAFH), recibándose la primera solicitud en el mes de enero 2015.
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	87.50%	87.50%	El avance que se reporta corresponde a la finalización de la propuesta del proyecto. Se tiene pendiente la presentación de la propuesta a Junta Directiva ya que fueron atendidos cambios solicitados e incorporación de datos adicionales solicitados por los responsables del proyecto Gerente de Servicio al Cliente y Jefe Unidad de Comunicaciones, como son: Histórico de intereses devengados del programa, cancelaciones de créditos y formas de pago de las mismas.
			Desarrollo ejecutado	Porcentaje	25.00 %	0.00 %	0.00%	La ejecución del indicador, depende de la finalización de la etapa anterior.
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015
Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

M2

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción al cliente en todos los servicios.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			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	3.00	3.00	100.00%	<p>Informes de resultado de las acciones desarrolladas de acuerdo al Plan de Comunicaciones y Publicidad, enviados a las instancias correspondientes:</p> <p>1. Cuarto trimestre de 2014, presentado el 05/02/2015 en JD-023/2015.</p> <p>2. Primer trimestre 2015, presentado en JD-076/2015 del 30/04/2015.</p> <p>3. segundo trimestre 2015, presentado en JD-134/2015 el 23/07/ 2015.</p>
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	9.00	9.00	100.00%	<p>Se han presentado los 9 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de enero a septiembre 2015.</p>
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	25.00 %	25.00%	100.00%	<p>Se revisó el Plan de la Unidad de Comunicaciones y Publicidad identificando en la investigación inicial lo requerido para la ejecución del proyecto, definiéndose los aspectos necesarios para el levantamiento del perfil que contendrá el reenfoque de la estrategia comunicacional a desarrollar en la Unidad.</p>



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015
Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

M2

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción al cliente en todos los servicios.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Porcentaje	41.00%	41.00%	100.00%	Al mes que se informa el CRM se encuentra implementado y operando de acuerdo a lo programado tanto en el centro de contactos telefónico como en las Áreas que apoyan las gestiones solicitadas por el call center.
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	93.00 %	85.78 %	92.24%	De acuerdo a la percepción del cliente se obtuvo un 85.78% respecto a los servicios recibidos en el FSV. De acuerdo al análisis realizado, los principales factores en los que se tiene oportunidad de mejora son: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios y trato de vigilancia, - Tiempos de espera y trámite de crédito, - Requisitos y condiciones de crédito, - Acceso a la información del FSV.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015
Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

M2

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción al cliente en todos los servicios.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Gerencia Administrativa	Testimonio de Compraventa entregados por Gerencia Administrativa.	Testimonios	3,900.00	2,093.00	53.67%	El resultado de entrega de compraventas, refleja incumplimiento respecto a la meta, ya que requiere un esfuerzo institucional que logre coordinar las siguientes medidas: Contar con un inventario detallado de las compraventas para la generación de un archivo en Excel para enviar notas a los clientes y para generar documentos pendientes de entrega por Patrono y Urbanizaciones. Se ha solicitado la publicación en los periódicos de mayor circulación para exhortar a los clientes a presentarse a retirar sus documentos de compraventa.
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonio de Compraventa entregados por Gerencia de Servicio al Cliente.	Testimonios	4,400.00	4,984.00	113.27%	Al mes de septiembre se han entregado un total de 4,984 compraventas según detalle: 4,016 Oficina Central, 698 Agencia Santa Ana y 270 Agencia San Miguel.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	16.00%	15.00%	93.75%	Dentro del plazo establecido, se publicaron los TDR, se enviaron invitaciones a las empresas INET CONSULTING SERVICES, S.A. DE C.V., E-NEGOCIOS, S.A. DE C.V., IDEAWORKS, PREMPER, recibiendo una oferta por parte de la empresa IDEAWORKS. La Comisión evaluadora de ofertas, recomendó cerrar el proceso, ya que el ofertante no cumple con el mínimo de años de experiencia requerido en los Términos de Referencia.
			Desarrollo ejecutado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015
Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

M2

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción al cliente en todos los servicios.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00 %	50.00 %	100.00%	Se ha finalizado documento de propuesta del proyecto, para ser presentado a las instancias correspondientes. La plantilla de especificaciones técnicas ya está en revisión por las áreas de atención al cliente y Área de Gestión de Servicios TI, pendiente de presentar a la UACI.
2.12	Establecimiento de nuevo punto de atención.	Gerencia de Servicio al Cliente	Proceso de implementación, finalizado	Porcentaje	100.00 %	100.00 %	100.00 %	Proceso finalizado, las actividades ejecutadas: Adecuación y equipamiento del local, conllevaron la contratación del personal, instalación del equipo informático y de comunicaciones, con lo cual se inauguró el 19/06/2015 la Sucursal Paseo.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015
Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M2

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			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	5.50%	5.50%	100.00%	Se ha realizado el monitoreo correspondiente a la preparación y ejecución de la Consultoría de Sistema de Activos y Pasivos. En el mes de septiembre se recibió borrador de informe final, el cual se encuentra en proceso de revisión. La Consultoría de Fortalecimiento de la Política Crediticia se dio por finalizada en sesión JD-114/2015 del 23/06/2015, en atención a que el alcance de la misma fue cubierto con acciones internas.
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	4.98 %	4.41 %	112.93%	En Sept/15 se obtuvo un índice de mora de 4.41% dentro de las principales causas que inciden en el resultado, se tiene el traslado a cuentas castigadas, ya que durante el mes se efectuó el traslado de cartera de balance a cuentas de orden de 1,152 préstamos por un monto de \$9.72 millones.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

M2

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	69.00	73.00	105.80%	Al mes de septiembre se ha escriturado un total de 73 activos extraordinarios al contado, de los cuales 58 han sido gestionados por programas especiales y 15 por promotores internos.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$ 276,000.00	\$ 335,736.69	121.64%	Al mes de septiembre se ha escriturado un monto total de \$335,736.69 por activos extraordinarios al contado, de los cuales \$234,000.00 han sido gestionados por programas especiales y \$101,736.69 por promotores internos.
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	9.50 %	9.88 %	104.00%	Al mes de septiembre 2015, se ha cumplido con la meta establecida.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M2

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC).	Millones \$	\$ 96.38	\$ 99.51	103.25%	En período de Ene-Sept. /15 se han captado 962,059 pagos, por un monto acumulado de \$99,508,526.79, valor recaudado por medio de los bancos autorizados y otros medios establecidos.
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$ 12.57	\$ 12.59	100.16%	El monto de los recursos obtenidos corresponde a la colocación del Tramo 4 de la emisión CDVISFSV02 realizada en el mes de abril y del Tramo 1 de la emisión CDVISFSV03 realizada en septiembre 2015, la última colocación es el equivalente al 3.85% de la recaudación de las Cotizaciones Previsionales de los meses de junio, julio y agosto que reciben las AFP'S.
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	20.00%	20.00%	Con fecha 3 de sept/15, se aprobaron los Términos de Referencia según acuerdo de JD-157/2015, y el 28 de sept/15 UACI hizo la invitación a los posibles ofertantes.
			Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	-	-	--	No se esperan resultados para el periodo que se informa.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M2

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	18.00%	0.00%	0.00%	Se finalizaron los términos de referencia, sin embargo el proceso de contratación del Consultor se declaró cerrado en sesión JD-138/2015 del 29/07/2015, ya que la única Sociedad participante para realizar la consultoría no cumplió con lo requerido en los TDR's. Esta actividad deberá ajustarse Por lo tanto, es necesaria valorar la reprogramación de un nuevo proceso de contratación para el ejercicio 2016.
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden PEI	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	15.00%	15.00%	100.00%	El proceso ha sido revisado y evaluado, permitiendo el desarrollo de una Propuesta que contempla las medidas para la administración y gestión especial para la recuperación de préstamos en cuentas de orden.
			Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Porcentaje	100.00%	75.00%	75.00%	Propuesta elaborada y en proceso de revisión para presentación a la Administración Superior, para su aprobación e implementación, en atención al replanteamiento del alcance del desarrollo.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

M2

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	En septiembre 2015, se han obtenido como insumos para valorar experiencias que han sido aplicadas por otras instituciones, entre ellos el Manual de funcionamiento del Fideicomiso de la cartera hipotecaria vencida del Banco de Fomento Hipotecario, el cual está en proceso de revisión, de manera de determinar los alcances aplicables al FSV.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se ejecutaron actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de riesgo operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del riesgo de liquidez y evolución de tasas de interés.
			Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	El cumplimiento que se informa corresponde a las actividades de prevención de lavado de LD/FT; como revisión de primas, complementos, muestra de solicitudes de crédito, capacitaciones, entre otros.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informes de evaluación técnica presentados en sesiones de: JD-043/2015 del 5 de marzo 2015; JD-105/2015 del 11 de junio 2015; JD-157/2015 del 3 de septiembre 2015.

Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Porcentaje	3	3	100.00%	<p>Informes elaborados y presentados en sesión de Junta Directiva JD- 066/2015 de fecha 16/04/2015, correspondiente al período enero-marzo/2015 y JD-018/2015 de fecha 29/enero/2015, corresponde al cierre de diciembre/2014.</p> <p>Informe elaborado y remitido a conocimiento de Administración Superior en fecha 20/08/2015, correspondiente al período Abril-Junio/2015.</p>
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)(N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	86.00 %	86.00 %	100.00%	<p>Se elaboraron y presentaron las bases de licitación pública, para la Adquisición del Sistema Informático, autorizadas en sesión JD-157/2015 del 03/09/2015.</p> <p>Así mismo fueron publicadas en sitio Web Comprasal y en los periódicos de circulación nacional el 25/09/2015.</p>
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.

Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	86.00 %	80.00 %	93.02%	Se elaboraron y presentaron las bases de licitación pública, para la Adquisición del Sistema Informático, autorizadas en sesión JD-171/2015 del 24/09/2015. Pendiente el proceso de contratación.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
4.6	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N)	Gerencia de Planificación	Auditoria de recertificación del SGC realizada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado en el mes de Febrero. Considerando que en esta ocasión el proceso de renovación de certificación debe realizarse en forma anticipada, la auditoría externa de calidad se ejecutó del 16 al 18 de febrero de 2015, de acuerdo al plan de auditoría revisado con la empresa certificadora.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

M2

Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.7	Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00 %	30.00 %	100.00%	Se continua trabajando en la elaboración de la propuesta, con el apoyo del grupo técnico conformado por especialistas de cada área que conforma la Gerencia, se han detectado una serie de temas a tomar en cuenta para el trámite de la información histórica, como lo es la cantidad de tablas y datos que la conforman, el esquema que se utilizará para acceder a la información, así como también el hardware/software que será requerido para almacenar la información. Aun se sigue trabajando en alternativas de solución que permitirán la administración y manejo de la Base de Datos Histórica.
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	6.80 %	6.80 %	100.00%	Proyecto implementado. Se realizaron las adecuaciones (indispensables y complementarias) identificadas como parte de los alcances del contrato y las incidencias o fallas que se presentaron en los diferentes módulos, con la salida a producción de la nueva versión del sistema, las cuales fueron atendidas por parte del proveedor y certificadas por los usuarios.



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

M2

Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	72.00%	33.00%	45.83%	A sept/15, siguen persistiendo las diferencias en los montos generados entre los módulos mayor general y módulo de centros de costo. Para solventar éstas diferencias, se acordó con la GTI cargar un archivo de enero a agosto 2015 que contenga todas las diferencias para su verificación.
4.10	Fortalecimiento de Infraestructura V (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Proceso adjudicado bajo la Sesión de Junta Directiva N° JD-171/2015 de fecha 24/09/2015, referente a la Licitación Pública N° 12/2015 "SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE UN (1) SERVIDOR SPARC PARA APLICACIONES EN PLATAFORMA SOLARIS".
			Implementación realizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	66.00%	52.00%	78.79%	El proyecto no ha presentado avance debido a que, previo a finalizar la propuesta autorizada, se contratará una Consultoría que permita obtener un Diagnóstico integral de los Módulos (Mantenimiento, Transporte y Activo Fijo), a fin de delimitar las mejoras al proceso y a su vez incorporar las necesidades de automatización de controles para definir adecuadamente los alcances del proyecto. Los TDR iniciales ya fueron elaborados y firmados por la Gerencia Administrativa.



Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.12	Actualización del Proceso Normativo Interno relacionado a las compras institucionales	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Propuesta aprobada	Porcentaje	100.00 %	100.00 %	100.00 %	Propuesta autorizada en JD-147/2015 de fecha 20 de agosto.
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	25.00 %	25.00 %	100.00%	La UACI en coordinación con la UTL, está implementando en los documentos de adquisiciones y contrataciones las modificaciones aprobadas por la Junta Directiva.
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Gerencia Administrativa	Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Porcentaje	45.00%	33.20%	73.78%	Se remitió documento a la UACI con observaciones subsanadas. Se ha solicitado la eliminación del proyecto para el 2016, debido a que se ha determinado como solución alternativa a la planteada en este proyecto, la instalación de 2 UPS para contingencias, lo cual se logra a un menor costo e igual beneficio.
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional. (N) PEI.	Gerencia de Planificación	PEI actualizado y autorizado.	Porcentaje	80.40%	80.40%	100.00%	Proyecto finalizado en el mes de Julio. Se concluyó la consultoría para la formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional 2015-2019, el cual fue autorizado por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-145 del 03/07/2015.



Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	42.00%	84.00%	Durante el mes de septiembre 2015, se envió información solicitada por el Consultor para su análisis. Con fecha 30 de sept/15, el consultor presentó el Informe Final para revisión por parte del Equipo de Contraparte del FSV.
			Desarrollo ejecutado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Propuesta autorizada con fecha 8 de mayo 2015, que incluye cinco módulos de: Acciones de personal, Expedientes de Personal, Seguro Médico, Prestaciones y Portal de Auto-gestión
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	55.00 %	7.00 %	12.73%	Proyecto con desfase en su ejecución Se continúa con las actividades de revisión de alcances que comprende la Fase II del Sistema de Administración de RRHH. Se tienen sesiones de trabajo con el usuario y equipo técnico de forma constante; a fin de concluir la versión final del requerimiento. Se ha evaluado el alcance del proyecto, determinándose que lo definido en la Propuesta Técnica requiere más tiempo, por lo que no es viable finalizar el 100% de la meta programada para el 2015



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2015

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

M2

Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00 %	20.00 %	100.00%	Propuesta autorizada bajo el proceso de Licitación Pública N° FSV-15/2014 adjudicado en JD-041/2015 del 05/03/2015. El 19/03/2015 se suscribió contrato con la empresa Tecnasa Es, S.A. de C.V., relacionado al suministro e instalación de equipo informático, específicamente ITEM N° 5 Suministro, Instalación y Configuración de un Servidor Blade para uso de servidor de terminales.
			Proceso de implementación finalizado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proceso de Implementación Finalizado. Se instaló y se configuró el Servidor de Terminales, cumpliendo a satisfacción las especificaciones definidas contractualmente.



Objetivo estratégico: Contar con Personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	Con la emisión de la Orden de Inicio de fecha 6/Julio/2015, se da por finalizada la Propuesta Autorizada, documento requerido para dar inicio a la implementación de la solución formalizada a través del contrato suscrito (29/06/2015) con la empresa Tecnasa Es, S.A. de C.V., bajo el proceso "Suministro, Instalación y Configuración de un Sistema de prevención de intrusos (IPS).
			Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	40.00 %	40.00 %	50.00%	Se continúan las actividades que conforman el contrato dentro de los requerimientos técnicos, dentro de algunas actividades se encuentran: - Gestionar con contratista fechas posibles de entregas del suministro - Gestionar con proveedor fechas posibles para impartirse la inducción técnica que se encuentra incorporada como parte de los requerimientos solicitados - Participación de los técnicos asignados por el Administrador del Contrato en la inducción técnica impartida por el contratista



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2015

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	6	14	30.0%	26.50%
2. Servicio al Cliente	8	11	25.0%	23.73%
3. Fortalecimiento Financiero	11	17	25.0%	21.89%
4. Desarrollo Institucional	16	25	20.0%	16.16%
	41	67	100.0%	88.27%

*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 9 indicadores que no esperan resultados en el periodo informado.

**/ Los resultados de la valoración considera hasta en un 100% de cumplimiento en todos los indicadores.

Rango de Alarma Superior

0

Rango de Tolerancia Superior

6

Dentro del Rango de Aceptación

37

Rango de Tolerancia Inferior

7

Rango de Alarma Inferior

8

No esperan resultados

9



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2015

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
CREDITOS	4,849	5,491	113.24%	\$90.36	\$104.38	115.52%

Factores incidentes

- 1) El impulso de las modificaciones a la política crediticia de noviembre del año anterior, en la que se establecieron tasas competitivas en el mercado.
- 2) El lanzamiento de nuevos programas y la apertura de la Sucursal Paseo, provocando un diferencial con respecto al 2014 de 1,036 créditos por \$36.49, al mes de septiembre de 2015, representando un crecimiento de 23.25% en número y 53.74% en monto.
- 3) Mayor demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva y usada con precios mayores a \$32.200.00, al mes de septiembre se tenía un inventario alrededor de 2,400 de solicitudes en trámite.
- 4) Salida de competidores en el mercado, como por ejemplo el Banco CITI de El Salvador.
- 5) Tendencia al alza de tasas en el mercado competidor, que potencia demanda en el FSV de ingresos medios.

Acciones claves para mantener los resultados alcanzados:

- Continuar con los esfuerzos establecidos para movilizar inventarios.
- Seguir impulsando los programas crediticios y la sucursal.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2015

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO VIVIENDA NUEVA	18.00	26.97	8.97	66.75%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	32.50	48.20	15.70	67.43%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	36.50	44.43	7.93	82.15%

Factores incidentes:

Los resultados obtenidos se deben en su mayoría a aspectos tales como:

- La capacidad instalada de los procesos se encuentra en iguales condiciones y el flujo de solicitudes de crédito ha aumentado en aproximadamente un 30% con respecto al año anterior, manejándose actualmente un inventario de alrededor de 2,400 solicitudes en trámite.

Acciones propuestas:

- Con la estabilización del Sistema de Bancario que controla las operaciones del FSV, se espera contar con herramientas que permitan un mejor manejo de los tiempos requeridos para el trámite de los créditos.
- Se está evaluando la creación de 2 plazas, para incrementar el equipo de analistas de crédito, con lo cual se espera mayor número de solicitudes analizadas para su aprobación.
- Mantener el apoyo de Call Center para realizar la verificación de referencias.



EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2015

Fondo Social para la Vivienda

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	Meta	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Hipotecaria Balance	100,225	99,495	99.27%	\$886.23	\$904.64	102.08%
Cartera Vencida	4,806			\$39.92		
ÍNDICE DE MORA				4.98%	4.41%	112.93%

Factores incidentes:

- La Cartera Hipotecaria, ha crecido debido a que se han superado las metas de otorgamiento de créditos lo cual ha permitido cumplir con la meta establecida para el número y monto de la cartera y reducido el impacto que genera las cancelaciones de préstamos.
- El crecimiento de la cartera se ha visto favorecido por la implementación de nuevas medidas aprobadas por Asamblea de Gobernadores relacionadas con mejoras en las condiciones de crédito.
- Agilización de los trámites de recuperación judicial en los juzgados.

Acciones propuestas:

- Evaluar los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Integral de Recuperación de Mora.
- Mantener el ritmo de otorgamiento de nuevos créditos.
- Mejorar la administración de los préstamos trasladados a cuentas de orden.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2015

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$96.38	\$99.51	\$3.13	103.25%

Factores incidentes:

- Disposición de nuevos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 7 bancos del Sistema Financiero, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.
- Mayor número de cancelaciones anticipadas de préstamos por parte de los usuarios.

Acciones propuestas:

- Continuar las gestiones de motivación y cobro que permitan incrementar la captación de cuotas de pago, como por ejemplo el Club del Cliente Puntual.



Fondo Social para la Vivienda

Modificación de metas PAO 2015

por ajuste de PAO 2015 en informe de 3er. trimestre de
2015

San Salvador, 29 octubre de 2015
JD-196/2015



Fondo Social para la Vivienda

UNIDAD DE RIESGOS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada	Porcentaje	60.00%	Pasar de 60% a un 18% para el 2015 y reprogramar el resto para 2016.	En sesión de Junta Directiva No. JD-138/2015 de fecha 29 de julio de 2015, se resolvió CERRAR el proceso de LIBRE GESTIÓN NO. FSV 218/2015 "DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, ya que la única Sociedad participante no cumplió con lo requerido en los Términos de Referencia. Por lo tanto, es necesaria valorar la reprogramación de un nuevo proceso de contratación de la Consultoría para el ejercicio 2016.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE TECNOLOGIA

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema desarrollado	Porcentaje	100.00%	Pasar de 100% a un 55% para el 2015 y el resto para 2016	Se ha evaluado el alcance del proyecto, determinándose que lo definido en la Propuesta Técnica requiere más tiempo, dado que el desarrollo de módulos, reportes, que se adicionarán al Sistema, requieren de mayor tiempo de desarrollo, por lo que no es viable finalizar el 100% de la meta programada para el 2015



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA ADMINISTRATIVA

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	5,000	Eliminar de PAO 2015 y programar como control administrativo del plan de trabajo.	Por la naturaleza de la acción, en atención a que están creados y en operación los mecanismos para la atención, se considera pertinente constituirse como un control administrativo y dejar de ser considerado un proyecto de gestión estratégica.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	Eliminar de PAO 2015 y reprogramar en PAO 2016 con 100.00%.	La realización de este indicador depende de la finalización de la etapa anterior, “Sistema desarrollado”, en ejecución por la Gerencia de Tecnología de la Información, que requiere de más tiempo para el desarrollo.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	100.00%	Eliminar de PAO 2015	Debido a que como parte de las recomendaciones sugeridas en el Informe Final de la Consultoría de Activos y Pasivos se determinó que no es necesario obtener un sistema informático se solicita eliminar el indicador Desarrollo Ejecutado.



GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Eliminar de PAO 2015 y reprogramar meta en 2016.	Debido a que se requiere que la Unidad de Comunicaciones desarrolle y finalice el Estudio de Mercado que arrojará las recomendaciones que serán implementadas por ésta Gerencia.
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonios	5,850	Eliminar de PAO 2015 y programar como control administrativo del plan de trabajo.	Por la naturaleza de la acción, en atención a que están creados y en operación los mecanismos para la atención, se considera pertinente constituirse como un control administrativo y dejar de ser considerado un proyecto de gestión estratégica.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico	Propuesta autorizada	Porcentaje	24.00%	Reducir meta pasando de 24% a un 16% en 2015 y el resto 8.00% para 2016.	Se solicita ajuste de meta, debido a que en Sesión de Junta Directiva N° JD-162/2015 de fecha 10/09/2015, fue cerrado el proceso de Libre Gestión N° FSV-566/2014 "Servicios para el fortalecimiento de sitio web y servicios de gobierno electrónico", esto hace necesario iniciar nuevamente con la actividad "Elaboración de aprobación de términos de referencia" y reprogramar la actividad "Supervisión del proceso de contratación" para el año 2016 al igual que los indicadores de resultados, ya que estos están sujetos a la finalización del indicador "Propuesta autorizada".
		Desarrollo ejecutado	Porcentaje	100.00%	Eliminar de PAO 2015 y reprogramar meta en 2016.	
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Eliminar de PAO 2015 y reprogramar meta en 2016.	



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Septiembre 2015.
- Autorizar los ajustes al PAO 2015, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.