



Fondo Social para la Vivienda

**Informe de Seguimiento y  
Evaluación del Plan Anual  
Operativo 2015  
Período: Enero-Diciembre 2015**



San Salvador, 28 de enero de 2016  
JD-018/2016

Gerencia de Planificación – Área de Planeación





Fondo Social para la Vivienda

# Introducción

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-Diciembre 2015.



Fondo Social para la Vivienda

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

	<b>RANGO DE ACEPTACIÓN</b>
	<b>RANGO DE TOLERANCIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación.</li><li>• Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.</li></ul>
	<b>RANGO DE ALARMA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior.</li><li>• Superior: arriba del rango de tolerancia superior.</li></ul>



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2015

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	6	13	30.0%	26.94%
2. Servicio al Cliente	7	8	25.0%	23.81%
3. Fortalecimiento Financiero	11	17	25.0%	19.53%
4. Desarrollo Institucional	16	24	20.0%	17.04%
	40	62	100.0%	87.32%

\*/ 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

5

Dentro del Rango de Aceptación

41

Rango de Tolerancia Inferior

4

Rango de Alarma Inferior

12

No esperan resultados

0



**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-DICIEMBRE			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	9.00	16.08	55.97%	<p>Durante el período de Jul-Dic/2015 el tiempo fue de 16.08 días hábiles, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsables del proceso crediticio 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, cerrando el período con un inventario de 2,241 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>
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días hábiles	17.00	37.05	45.88%	<p>Durante el período de Jul-Dic/2015 el tiempo fue de 37.05 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, cerrando el período con un inventario de 2,241 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: 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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	65.00%	65.00%	<p>Se revisó en conjunto con la Gerencia de Planificación la propuesta de términos de referencia lo que contribuyó a realizar un sondeo de mercado, razón del desfase en la ejecución de la actividad, tiempo que no se consideró como acción del proyecto. Debido a que el mes de diciembre tiene pocos días hábiles para el FSV, no se logró obtener respuesta de los proveedores en el tiempo esperado.</p> <p>Así mismo, debido a que se está a la espera de adecuar las bases del proyecto, de acuerdo a resultados del sondeo mercado, se solicitará ajustar plan de trabajo 2016.</p>



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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	0.00%	00.00%	A diciembre 2015, aún no se ha recibido respuesta de la Dirección General de Presupuesto sobre la obligatoriedad y fecha prevista para adoptar el nuevo modelo de presupuesto por Áreas de Gestión. Se han revisado las guías metodológicas para el proyecto.
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%	El proyecto presenta desfase en su ejecución debido a que se solicitó a Junta Directiva en JD-192/2015 del 22/10/2015, cerrar el proceso ya que la única oferta que se recibió a nombre de GRANT THORNTON PEREZ MEJIA, NAVAS, SA. DE C.V. superaba la disponibilidad presupuestaria para el Servicio de Consultoría. Se solicitará reprogramar para 2016.
			Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	100.00%	00.00%	00.00%	Actividad que depende de la finalización del indicador anterior, el cual presenta desfase en su ejecución. Se solicitará reprogramar para 2016.



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-DICIEMBRE			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. Al cierre del tercer trimestre se solicitó la reprogramación del proyecto al 2016.
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	67.50%	67.50%	Durante el periodo informado se ejecutaron las siguientes actividades: Se obtuvieron 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. Se solicitó al bufete VEGA & FRATTI ABOGADOS CONSULTORES, S.A. DE C.V. Opinión desde el contexto Jurídico de hacer este producto y los pormenores que acarrea. A la fecha el proyecto presenta desfase, porque se requiere información adicional de diversas instancias para determinar la factibilidad del fideicomiso.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)(N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	25.00 %	00.00 %	00.00%	Proyecto con desfase en su ejecución. La realización de este indicador depende de la finalización de la etapa anterior, "Propuesta autorizada", la cual se encuentra en ejecución por la Unidad de Riesgos. Se solicitará ajuste.
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	25.00 %	00.00 %	00.00%	Proyecto con desfase en su ejecución. La realización de este indicador depende de la finalización de la etapa anterior, "Propuesta autorizada", la cual se encuentra en ejecución por la Unidad de Riesgos. Se solicitará ajuste.
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	72.00%	45.00%	62.50%	En el mes de diciembre 2015 no fue posible la puesta en producción, debido que el Área de Sistemas encontró diferencias en la captura de movimiento del mayor general y esto no es posible su modificación por parte de la GTI, ya que dicha pantalla solo puede ser modificado por el Proveedor, por lo cual el Área de Sistemas ha solicitado al Proveedor su revisión a efecto de determinar si es nueva funcionalidad o falla del sistema.

**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	55.00 %	7.00 %	12.73%	El Proyecto presenta desfase en su ejecución debido a que se continúa con las actividades de revisión de alcances que comprende la Fase II del Sistema de Administración de RRHH. Se han realizado sesiones de trabajo con el usuario y equipo técnico de forma constante; a fin de concluir la versión final del requerimiento. Se solicitará ajuste



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados. (SGC)	Créditos	6,563.00	7,559.00	115.18%	<p>La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período que se informa fue de 7,559 créditos e involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos.</p> <p>La meta de colocación ha sido superada por la mayor demanda de créditos registrada, debido a que se mejoraron las condiciones crediticias (tasas de interés más competitivas en el mercado y el lanzamiento del Programa Casa Joven.</p>
	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Monto créditos otorgados. (SGC)	Millones \$	\$ 124.69	\$ 143.27	114.90%	<p>La ejecución del Plan de Inversión durante el período que se informa fue de \$143.27 millones, superando con ello las expectativas establecidas en las metas, motivado principalmente a que la demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva con precios mayores a \$32.200.00 ha sido mayor a la proyectada, por lo que ésta fue ajustada a partir de Abril/15 y que además en el mes de Jun/15, se inauguró la nueva Sucursal Paseo, focalizando la atención de éste nicho de mercado.</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-DICIEMBRE			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	7.00	10.14	69.03%	<p>Durante el período se incrementó el tiempo en relación a la meta establecida debido a que los resultados estuvieron influenciados por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificaciones realizadas en el sistema informático.</li> <li>2. Período de capacitación y adaptación del personal al nuevo sistema informático.</li> <li>3. Nueva forma de cálculo de indicadores.</li> <li>4. Contabilización de tiempo imputable al cliente o al vendedor.</li> <li>5. Capacidad instalada de los procesos, el cual se encuentra en iguales condiciones a pesar que el flujo de solicitudes aumento un 16.9% en relación al 2014.</li> </ol> <p>A partir del mes de octubre se asignó a una persona encargada de notificar la aprobación de los casos en trámite de los constructores, esto con el fin de agilizar la recolección de la documentación requerida previo a la escrituración.</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-DICIEMBRE			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	21.00	32.32	64.98%	<p>Durante el período de Jul-Dic/2015 el tiempo fue de 32.32 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, cerrando el período con un inventario de 2,241 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

**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.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			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	15.00	13.37	112.19%	Se ha disminuido el tiempo en relación a la meta establecida debido a que se han atendido trámites de ampliación de factibilidad que toman un tiempo relativamente corto y se retomaron trámites suspendidos por causa del constructor pero que ya tenían un 80% de avance en el trámite. Ninguna solicitud para precalificación se atendió ya que no hubo requerimientos por parte de los constructores.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	4.95%	4.11 %	120.44%	En el mes que se informa se obtuvo un índice de mora de 4.11% que representa el 120.44% de la meta programada; el resultado obtenido de noviembre a diciembre se encuentra arriba del rango de aceptación. Causas: 1)Traslado efectuado en diciembre a cuentas castigadas de 1,325 préstamos por un de \$11.07 millones, 2) Inyección de cartera sana por créditos otorgados durante el mes de diciembre de 643 créditos por un monto de \$11.58 millones, 3) Traslado en diciembre de cartera castigada a cartera de balance de 236 préstamos por un monto de \$1.87 millones y 4) Efectividad en las gestiones de cobro, habiendo logrado sanear un total de 579 préstamo por un monto de \$5.07 millones.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$ 296,000.00	\$ 360,174.39	121.68%	El proyecto presenta sobrecumplimiento debido a que su ejecución depende de la presentación de documentación de un Ente externo para completar debidamente los expedientes, lo cual se concretó en el último mes. En el año se escrituró un total de \$360,174.39, de los cuales corresponden \$114,174.39 por promotores internos y \$246,000.00 por programas especiales.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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.
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%	Proyecto eliminado a partir del año 2016, pues en conjunto con GTI, se determinó realizar cambios en el alcance del proyecto, exclusivamente en lo relativo a la independización del fluido eléctrico, suministrando e instalando 2 UP'S de 50 KVA para ampliar el tiempo de respaldo del fluido eléctrico de los servidores





**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-DICIEMBRE			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 Vivienda Usada (SGC)	Días hábiles	13.00	12.53	103.75%	<p>En el 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 03/07/2015, considerando el tiempo hábil transcurrido para Oficina Central desde la etapa de post aprobación hasta la etapa de formalización.</p> <p>En el período de julio a diciembre fueron tramitadas 2,460 solicitudes de crédito.</p>
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC).	Días hábiles	13.00	12.11	107.35%	<p>En el 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 03/07/2015, considerando el tiempo hábil transcurrido para Oficina Central desde la etapa de post aprobación hasta la etapa de formalización.</p> <p>En el período de julio a diciembre fueron tramitadas 660 solicitudes de crédito.</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-DICIEMBRE			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 mayores a 128 Salarios Mínimos (SGC)	Días Hábiles	13.00	12.00	108.33%	Se han recibido durante el periodo julio - diciembre 19 solicitudes para 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.
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 finalizado en el mes de enero/2015. 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.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado con la ejecución de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalización de la revisión y adecuación del Convenio de Cooperación Institucional tanto con el Ministerio de Relaciones Exteriores como con las Áreas involucradas del FSV.</li> <li>• Autorización del proyecto Ventanilla del FSV en Consulado de Los Angeles, California en Estados Unidos y Aprobación de misión oficial para el lanzamiento de dicha ventanilla.</li> </ul>
			Desarrollo ejecutado	Porcentaje	100.00 %	100.00 %	100.00%	<p>Proyecto finalizado en Punto XI) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-196/2015 del 29 de octubre de 2015</p> <p>Con la apertura de la Ventanilla del FSV en Los Angeles, California, EEUU, la cual fue inaugurada el 10 de diciembre de 2015 donde se están brindando servicios y soluciones anunciados, en el mismo mes se atendieron 43 personas con interés de invertir.</p>

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			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	4.00	4.00	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 en JD- 023/2015 del 05/02/2015.</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> <p>4. Tercer trimestre 2015, presentado en JD-191/2015 el 22/10/2015.</p>
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12.00	12.00	100.00%	<p>Se han presentado los informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC.</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-DICIEMBRE			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%	Proyecto finalizado en el mes de Junio/2015. 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 %	90.42 %	97.23%	Los resultados obtenidos se han mantenido dentro de los rangos de aceptación, el factor que se ha visto con fluctuación y calificación inferior al resto es el de tiempos de espera y tiempos de trámite de crédito, no obstante en el mes de diciembre mejoró en un 8.08% ya que en noviembre fue de 74.75% y en diciembre 82.83%.
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. Se solicitará ajuste



**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-DICIEMBRE			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	100.00 %	100.00 %	100.00%	Se finaliza el planteamiento de los requerimientos técnicos, para que la GTI realice los ajustes en Dynamics CRM de acuerdo a la calendarización del proyecto, misma que fue elaborada y aceptada el 19 de noviembre y que ha sido incluida en la propuesta del proyecto.
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 en el mes de junio/2015. Las actividades ejecutadas fueron: 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-DICIEMBRE			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	7.10%	7.10%	100.00%	Se ha realizado el monitoreo correspondiente a las consultorías del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero, así: La Consultoría de Sistema de Activos y Pasivos se dio por finalizada al obtener el tomado de nota del BID CES-2486/2015 de fecha 24/11/2015. 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.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	74.00	77.00	104.05%	Se realizó la venta de activos al contado, correspondiendo 16 casos a la gestión interna y 61 por programas especiales.
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 %	9.39 %	98.84%	Para el mes de diciembre 2015, se ha cumplido con la meta establecida.



**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**

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC).	Millones \$	\$ 129.00	\$ 134.10	103.95%	En período que se informa se han captado 1,292,724 pagos, por un monto acumulado de \$134,099,136.04 dólares, valor recaudado por medio de los bancos autorizados y otros medios establecidos.
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$ 27.57	\$ 27.59	100.07%	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. y a la obtención de recursos financieros bajo la Línea de Crédito autorizada por BANDESAL, cumpliendo así con la meta establecida.





CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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%	90.00%	90.00%	Propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de préstamos en cuentas de orden, elaborada con nuevo alcance y remitida en el mes de Diciembre/15 a la Administración Superior para su aprobación y posterior implementación.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	100.00%	100.00%	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	100.00%	99.76%	99.76%	El cumplimiento que se informa corresponde a las actividades de prevención de lavado de LD/FT, como revisión de primas, complementos, capacitaciones, entre otros.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4.00	4.00	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. JD-223/2015 del 3 de diciembre 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-DICIEMBRE			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	4.00	4.00	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. El 24/noviembre/2015, correspondiente al período Julio-Septiembre/2015; de igual forma se brindó informe de seguimiento para este período a miembros del Comité de Informática en fecha 20/noviembre/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	100.00 %	90.00 %	90.00%	<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. Así mismo fueron publicadas en sitio Web Comprasal y en los periódicos de circulación nacional el 25/09/2015. La Licitación Pública se declaró desierta en sesión de Junta Directiva No. JD-191/2015 de fecha 21/10/2015. Se espera reiniciar el proceso de contratación a inicios de 2016.</p>



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-DICIEMBRE			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	100.00 %	90.00 %	90.00%	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. Así mismo fueron publicadas en sitio Web Comprasal y en los periódicos de circulación nacional el 16/10/2015. La Licitación Pública se declaró desierta en sesión de Junta Directiva No. JD-223/2015 de fecha 3 de diciembre de 2015. Se espera reiniciar el proceso de contratación a inicios de 2016.
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.



**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-DICIEMBRE			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	100.00 %	100.00 %	100.00%	La propuesta para el Manejo de la Data Histórica, se presentó a conocimiento del Comité de Informática en fecha 20/11/15. Dicha propuesta fue autorizada por el Gerente General a través de memorando de fecha 24/noviembre/2015.
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.



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.10	Fortalecimiento de Infraestructura V (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En fecha 13/octubre/2015 se suscribió contrato derivado del proceso de Licitación Pública N° 12/2015 "SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE UN (1) SERVIDOR SPARC PARA APLICACIONES EN PLATAFORMA SOLARIS". Emitiéndose la Orden de Inicio a partir del 15 de octubre/2015
			Implementación realizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto Finalizado Propuesta Autorizada con la firma del Contrato en fecha 13/octubre/2015 del proceso de Licitación Pública N° 12/2015 Implementación Realizada en fecha 23 de octubre se dieron por finalizadas las actividades de Instalación y Configuración del Servidor SPARC T5-2, de acuerdo a los requerimientos contractuales suscritos."

**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-DICIEMBRE			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	10.00 %	100.00 %	100.00%	Las recomendaciones autorizadas implementadas han incidido en la reducción de procesos fallidos, situación que se comprueba con los resultados de los meses de noviembre y diciembre.
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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	En el Punto IX) del Acta de Sesión de Junta Directiva No. JD-186/2015 del 15 de octubre de 2015, se conoció el informe de la consultoría sobre la administración de activos y pasivos del FSV
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	El informe consta de 10 recomendaciones, según análisis de la Gerencia de Finanzas y fue presentado a la Gerencia General en el mes de diciembre para su posterior presentación a Junta Directiva.
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



**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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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-DICIEMBRE			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	100.00 %	100.00 %	100.00%	Proceso de Implementación Finalizado. Se entregó, instaló y se configuro el Sistema de Seguridad de Prevención de Intrusos (IPS), cumpliendo a satisfacción las especificaciones definidas contractualmente. Levantando la respectiva Acta de Recepción Final en fecha 05/Noviembre/2015.



Fondo Social para la Vivienda

# Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 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	6,563	7,559	115.18%	\$124.69	\$143.26	114.89%

### 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 1,587 créditos por \$49.57, al mes de diciembre de 2015, representando un crecimiento de 26.57% en número y 52.91% en monto.
- 3) Mayor demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva y usada con precios mayores a \$32.200.00, al mes de diciembre se tenía un inventario alrededor de 2,240 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 DICIEMBRE 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	16.00	26.22	10.22	61.02%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	30.00	49.58	19.58	60.51%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	34.00	44.43	10.43	76.52%

### 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 en temas de aprobación de créditos , manejándose actualmente un inventario de alrededor de 2,240 solicitudes en trámite.

### Acciones propuestas:

- Mantener el apoyo de Call Center para realizar la verificación de referencias.
- Retomar las acciones establecidas en el diagnóstico de los procesos claves de la institución (expediente electrónico, unificación del flujo de solicitudes, mayor uso de autoservicio en línea, entre otros).
- Concretar el proyecto de valúos en línea.
- 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.



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2015

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	Meta	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Hipotecaria Balance	99,704	99,587	99.88%	\$861.59	\$920.00	106.78%
Cartera Vencida	4,412			\$37.85		
ÍNDICE DE MORA				4.95%	4.11%	120.44%

### 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.
- Traslados a las cuentas de orden de acuerdo a lineamientos establecidos.
- 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.



# EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2015

Fondo Social para la Vivienda

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$129.00	\$134.10	\$5.10	103.95%

### 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 2016

por cierre de PAO 2015

**San Salvador, 28 Enero de 2016**  
**JD-018/2016**



## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales de Viviendas de hasta 128 Salarios Mínimos(SGC)	Días Hábles	Gerencia Técnica	15.00	<p>Eliminar los dos indicadores estableciendo uno solo denominado:</p> <p><b>Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SCG).</b></p> <p><b>META: 13 días hábiles</b></p>	<p>Según punto XVI) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-085/2015 del 14 de mayo 2015, Junta Directiva autorizó la modificación al Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito para que todas las solicitudes de Factibilidad y modificación a los precios de venta de las viviendas de los proyectos con factibilidad otorgadas, deberán ser autorizadas por Junta Directiva, por lo que ya no tiene razón de ser la división de los indicadores.</p>
		Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales de Viviendas mayores a 128 Salarios Mínimos (SGC)	Días Hábles		13.00		

## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
1.1 Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Gerencia de Créditos	6,563.00	7,559.00	Ajustar la meta en el plan 2016 pasando de 6,760 a 7,600 Considerando los buenos resultados obtenidos al cierre de 2015.
	Monto créditos otorgados(SGC)		\$ 124.69	\$143.27	Ajustar la meta en el plan 2016 pasando de \$138.87 Millones a \$140.5 millones . Considerando los buenos resultados obtenidos al cierre de 2015.
1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	7.00	Resultado Diciembre 2015: 7.77 días hábiles Promedio de cierre: 10.14 días <b>Programar en 2016: 7.5 días</b>	El ajuste en las metas para el trámite de Vivienda Nueva, Usada y Otras Líneas, se propone considerando que a partir del mes de julio de 2015 se realizaron adecuaciones a los informes de tal manera que los resultados a informar corresponderán al tiempo promedio hábil desde el ingreso de la solicitud hasta su formalización.
	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)		13.00	Resultado Diciembre 2015: 13.12 días hábiles Promedio de cierre: 12.53 días <b>Programar en 2016: 10.5 días</b>	
	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC).		13.00	Resultado Diciembre 2015: 13.28 días hábiles Promedio de cierre: 12.11 días <b>Programar en 2016: 10.5 días</b>	



## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
1.3 Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	9.00	Resultado Diciembre 2015: 18.30 días hábiles Promedio de cierre: 16.08 días <b>Programar en 2016: 12.5 días</b>	El ajuste en las metas para el trámite de Vivienda Nueva, Usada y Otras Líneas, se propone considerando que a partir del mes de julio de 2015 se realizaron adecuaciones a los informes de tal manera que los resultados a informar corresponderán al tiempo promedio hábil desde el ingreso de la solicitud hasta su formalización.
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)		17.00	Resultado Diciembre 2015: 36.23 días hábiles Promedio de cierre: 37.05 días <b>Programar en 2016: 28.5 días</b>	
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).		21.00	Resultado Diciembre 2015: 34.47 días hábiles Promedio de cierre: 32.32 días <b>Programar en 2016: 25.5 días</b>	



## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
3.3 Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Gerencia de Créditos	4.95%	4.11%	Ajustar la meta en el plan 2016 pasando de 4.90% a 4.00%. Considerando los resultados obtenidos al cierre de 2015.
3.6 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	\$129.00 Millones	\$134.10	Ajustar la meta en el plan 2016 pasando de \$130.0 millones a \$135.0 millones. Considerando los resultados obtenidos al cierre de 2015.

## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
2.3 Revisión y reenfoco de la estrategia comunicacional.	Propuesta autorizada	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) <u>avance 2015: 65.00%</u> Pendiente: 35.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2016 con meta de 35.00%. Que comprende en la adecuación de las bases, conforme a los resultados obtenidos en el sondeo de mercado, para posteriormente poder iniciar con el Seguimiento al Proceso de Contratación.
2.9 Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	16.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: 76.00% (-) <u>avance 2015: 15.00%</u> Pendiente: 9.00%.	Ajustar meta 2016 pasando de 8.00% a 9.00%. Que comprende la elaboración de aprobación de términos de referencia.
3.1 Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) <u>avance 2015: 0%</u> Pendiente: 100.00%.	Considerando que no hubo avance en este proyecto, debido a que se ha solicitado al Ministerio de Hacienda obligatoriedad y fecha prevista para adoptar el nuevo modelo. Se solicita ingresar al plan 2016 con meta de 100.00%.

## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
3.7 Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N).	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 20.00%</u> Pendiente: 80.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2016 con meta de 80.00%. Desfase derivado por ejecución del proceso de contratación, declarado cerrado por tener menor disponibilidad que la ofertada.
	Desarrollo Ejecutado		100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 0.00%</u> Pendiente: 100.00%.	Ingresar al plan 2016 el indicador con meta de 100.00%. Debido a que depende de haber finalizado la propuesta que sería autorizada.
3.9 Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada	Unidad de Riesgos	18.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2013: 39.00%</u> <u>( - ) avance 2014: 1.00%</u> <u>( - ) avance 2015: 0.00%</u> Pendiente: 60.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando de 42.00% a 60.00%. Desfase derivado por ejecución del proceso de contratación, que se resolvió cerrar el proceso ya que la única sociedad participante no cumplió con lo requerido. Que comprende Orden de inicio y monitoreo de la ejecución de acuerdo a plan de trabajo aprobado.
3.10 Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden	Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Gerencia de Créditos	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 90.00%</u> Pendiente: 10.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2016 con meta de 10.00%. Desfase derivado por actualizar Propuesta con nuevo alcance y remitida en el mes de Diciembre/15 para su aprobación y posterior implementación.



# SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
3.12 Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 67.50%</u> Pendiente: 32.50%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2016 con meta de 32.50%. Desfase derivado por la necesidad de ampliar consultas legales para factibilidad del fideicomiso.
4.3 Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)(N)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 90.00%</u> Pendiente: 10.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando 10.00%. Desfase derivado por ejecución del proceso de contratación, declarado desierto por primera vez. Que incluye: presentar a Junta Directiva los resultados obtenidos en el proceso de contratación y a continuación la ejecución de la consultoría.
	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	25.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>( - ) avance 2015: 0.00%</u> Pendiente: 100.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando de 75.00% a 100.00%. debido a que la realización de los indicadores depende de la finalización de la etapa anterior, "Propuesta autorizada", en ejecución por la Unidad de Riesgos, la cual no fue finalizada.



# SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
4.4 Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) (N)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	100.00%	Meta total: 100% <b>RESULTADOS:</b> ( - ) avance 2015: <u>90.00%</u> Pendiente: 10.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando 10.00%. Desfase derivado por ejecución del proceso de contratación, declarado desierto por primera vez. Que incluye: presentar a Junta Directiva los resultados obtenidos en el proceso de contratación y a continuación la ejecución de la consultoría
	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	25.00%	Meta total: 100% <b>RESULTADOS:</b> ( - ) avance 2015: <u>0.00%</u> Pendiente: 100.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando de 75.00% a 100.00%. debido a que la realización de los indicadores depende de la finalización de la etapa anterior, "Propuesta autorizada", en ejecución por la Unidad de Riesgos, la cual no fue finalizada.





# SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2015		
4.9 Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Sistema Implementado	Gerencia de Finanzas	72.00%	Meta total: 100% <b>RESULTADOS:</b> (-) avance 2014: 28.00% (-) avance 2015: 45.00% Pendiente: 27.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2016 con meta de 27.00%. Que comprende modificaciones al sistema bancario por parte del proveedor debido a diferencias en datos que dependen del sistema.
4.11 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) (N)	Propuesta autorizada.	Gerencia Administrativa	66.00%	Meta total: 100% <b>RESULTADOS:</b> (-) avance 2015: 52.00% Pendiente: 48.00%.	Proyecto no finalizado, Ajustar meta 2016 pasando de 34.00% a 48.00%. Que comprende el diagnostico de integral de los módulos Mantenimiento y Transporte e incorporar las necesidades de automatización de controles para definir adecuadamente los alcances del proyecto. Los TDR iniciales ya fueron elaborados
4.18 Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	55.00%	Meta total: 100% <b>RESULTADOS:</b> (-) avance 2015: 7.00% Pendiente: 93.00%.	Proyecto no finalizado para el periodo 2016 mantener meta del 45.00% de acuerdo a lo autorizado por AG y el restante 48.00% a ejecutarse en 2017. debido a que han surgido diversos cambios, mejoras y/o optimizaciones a procesos contemplados dentro de la FASE I Que comprende ampliar y mejorar la gestión del recurso humano a través del desarrollo de funcionalidades para llegar a un sistema de Recursos Humanos integrado.

## SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2016 POR CIERRE DE PAO 2015

Se solicita autorizar modificar la distribución de meta por Zona Geográfica, debido a que al cierre de 2015 los resultados han sido superiores y se registra mayor potencial de oferta de vivienda para el año 2016, haciéndose necesario agregar **840** viviendas por **\$1.63** millones distribuidos en todas las **Zonas**, por lo que se modificando la meta global de colocación de créditos de la siguiente manera:

ZONA GEOGRÁFICA	Autorizado en PAO 2016				AJUSTE DE META 2016 POR RESULTADOS 2015			
	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Zona Occidental	811	12.00%	\$17.24	12.41%	912	12.00%	\$20.86	14.85%
Zona Central *	5,611	83.00%	\$115.02	82.82%	6,308	83.00%	\$112.47	80.05%
Zona Oriental	338	5.00%	\$6.62	4.77%	380	5.00%	\$7.17	5.10%
<b>TOTAL</b>	<b>6,760</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$138.87</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,600</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$140.50</b>	<b>100.00%</b>

\*Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2016 de 380 créditos por US\$14.85 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2016 el 5% y 12.57% respectivamente.



# SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre 2015.
- Autorizar los ajustes al PAO 2016, conforme lo presentado. Incluyendo la distribución por zonas geográfica y línea financiera del plan de inversión.
- Autorizar que para los nuevos proyectos contemplados en el PAO 2016 que ejecutan indicadores en fase de propuesta autorizada, los siguientes indicadores (desarrollo, implementación, recomendaciones implementadas, entre otros) se activen en dicho plan en el siguiente mes.
- Ratificar en esta misma sesión.