



Fondo Social para la Vivienda

**Informe
de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2016
Enero-Marzo 2016**

San Salvador, 28 de abril de 2016
JD-076/2016



Gerencia de Planificación – Área de Planeación



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-147/2015, 13 de Noviembre de 2015, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que dé 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 2016”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2016 correspondiente al período Enero-Marzo 2016.



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. |

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2016

| ÁREAS ESTRÁTEGICAS | PROYECTOS | INDICADORES | VALORACION ESPERADA /* | PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/** |
|-------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1. Gestión Crediticia | 7 | 12 | 30.0% | 29.37% |
| 2. Servicio al Cliente | 7 | 11 | 25.0% | 22.66% |
| 3. Fortalecimiento Financiero | 12 | 23 | 25.0% | 22.04% |
| 4. Desarrollo Institucional | 18 | 27 | 20.0% | 18.15% |
| | 44 | 73 | 100.0% | 92.22% |

*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 38 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.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

| CÓDIGO | PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|--------|---|---------------------------------------|-------------------------|------------------|---------------|-------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 2.3 | Revisión y reenfoco de la estrategia comunicacional | Unidad de Comunicaciones y Publicidad | Propuesta autorizada | Porcentaje | 15.00% | 5.00% | 33.33% | El incumplimiento se debe a que se analizaron nuevamente los alcances del proyecto en atención a la relación de dependencia con el proyecto Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV. Se identificó que el tema relacionado al mercadeo y benchmarking debe atenderse en el estudio a realizar por la Gerencia de Servicio al Cliente por ser de carácter comercial; por ello, se solicitó la reprogramación y ajuste del proyecto, manteniéndose el objeto de la contratación. |

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

| CÓD. | PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------|---|------------------|---------------|-------------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 3.4 | Ventas de Activos Extraordinarios al contado. | Gerencia de Servicio al Cliente | Número de Viviendas recuperadas vendidas. | Viviendas | 4.00 | 12.00 | 300.00% | Se ha escriturado 8 activos gestionados por promotores internos y 4 por programas especiales. El resultado se debe a casos que se tenían ya trabajados, pero que estaban pendientes de documentar por parte del cliente y por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano. |
| | | | Monto de viviendas recuperadas vendidas. | Dólares | \$16,000.00 | \$61,155.22 | 382.22% | Del monto total obtenido \$45,155.22 fueron gestionados por promotores internos y \$16,000.00 por programas especiales. El sobrecumplimiento se debe a casos que se tenían ya trabajados, pero que estaban pendientes de documentar por parte del cliente y por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano. |
| 3.6 | Obtención de Recursos Financieros para Inversión. | Gerencia de Finanzas | Recursos obtenidos (SGC). | Millones \$ | \$6.50 | \$0.00 | 0.00% | En el periodo que se informa no se obtuvieron recursos financieros adicionales a la cartera hipotecaria. La programación correspondía a la colocación del Tramo 2 de la emisión CDVISFSV03. |

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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-MARZO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|-----------------------------------|-------------------------|------------------|---------------------------|--------|-----------|--|
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 4.1 | Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo (N) PEI | Gerencia Legal | Propuesta autorizada | Porcentaje | 40.00% | 6.00% | 15.00% | El avance de la actividad se ha desfasado debido a que se han atendido actividades prioritarias institucionales, no obstante se ha trabajado en los términos de referencia e incluidos nuevos alcances para el diagnóstico y tener una mejor proyección del mismo. |
| 4.24 | Fortalecimiento de la transparencia institucional (N) PEI | Unidad de Acceso a la Información | Propuesta autorizada | Porcentaje | 36.00% | 21.00% | 58.33% | Se ha avanzado en determinar las acciones en donde se requiere fortalecer en términos de transparencia. El retraso en el avance se debe a que se encuentra en proceso la formalización de la estructura del proyecto, la cual incluye: objetivo, situación actual, alcances, beneficios, entre otros datos; debido a que se está reevaluando el contenido del proyecto. |

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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-MARZO | | | 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 Hábles | 10.00 | 8.40 | 119.05% | Se ha escriturado un total de 361 solicitudes de crédito, el sobrecumplimiento se debe a que los Constructores son notificados oportunamente cuando las solicitudes de crédito relacionadas con sus proyectos son recibidas en el Área de Ventas con estatus de aprobadas para que ellos agilicen los trámites y documentos requeridos en la etapa de post aprobación para la escritura. |
| | | | Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábles | 12.50 | 13.21 | 94.63% | Se han escriturado 1,168 solicitudes de crédito. Los resultados dependen en gran parte del tiempo que el cliente emplea en documentar según lo requerido previo a escriturar. |
| | | | Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC) | Días Hábles | 12.00 | 13.17 | 91.12% | Se han escriturado 305 solicitudes de crédito. Los resultados dependen en gran parte del tiempo que el cliente emplea en documentar según lo requerido previo a escriturar y gestiones que se realizan para lograr que los desalajos sean efectivos. |

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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-MARZO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------|----------|-----------|---|
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 1.1 | Otorgamiento de Créditos | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC). | Número | 1,718.00 | 1,834.00 | 106.75% | La meta de colocación ha sido superada por la mayor demanda de créditos registrada, especialmente en la vivienda usada, que representa un 64% de la totalidad de número de créditos escriturados, debido a que se mejoraron las condiciones crediticias tasas de interés, siendo estas más competitivas en el mercado; asimismo la consolidación del Programa Casa Joven es otro aspecto que contribuye a la colocación, pues el mismo representa el 22.7% del total de créditos escriturados. Se mantiene un inventario promedio de 2,300 solicitudes en trámite. |
| | | | Monto créditos otorgados(S GC) | Millones \$ | \$32.26 | \$33.94 | 105.21% | La meta de colocación ha sido superada por la mayor demanda de créditos registrada, especialmente en la vivienda usada, que representa un 56.7% del total del monto de créditos escriturados, debido que las condiciones crediticias tasas de interés son más competitivas en el mercado; asimismo, el lanzamiento del Programa Casa Joven ha ocasionado que la demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva con precios mayores a \$32.200.00 haya sido mayor que lo proyectado, obteniéndose un resultado de 124% de cumplimiento en este rango de precios. |



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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-MARZO | | | 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 | 14.00 | 14.63 | 95.69% | En el período se han escriturado un total de 361 solicitudes, el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo las Agencias Regionales, se encuentra dentro del rango de aceptación y refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsables del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. |
| | | | Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 31.50 | 34.33 | 91.76% | En el período se han escriturado un total de 1,168 solicitudes, el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo las Agencias Regionales, que 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. |
| | | | Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC). | Días Hábiles | 30.50 | 33.04 | 92.31% | En el período se han escriturado un total de 305 solicitudes, el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo las Agencias Regionales, 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. |



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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-MARZO | | | 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 (SGC) | Días Hábiles | 15.00 | 14.62 | 102.60% | Se han tramitado 2 solicitudes para precalificación y 18 solicitudes para factibilidad y de las cuales hay 4 que son ampliaciones y 3 son modificaciones de factibilidades, causando un tiempo menor a la meta establecida. |
| 1.6 | Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia | Gerencia de Créditos | Propuesta autorizada | Porcentaje | 20.00% | 20.00% | 100.00% | Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado, iniciando con la revisión del marco normativo del Área de Aprobación de Créditos, en lo referente al Instructivo de Aplicación de las NIC dado que es la ejecutora de los lineamientos de Política Crediticia vigente. |

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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 | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------------|--|------------------|---------------|--------|-----------|---|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 2.2 | Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica. | Unidad de Comunicaciones y Publicidad | Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado. | Informes | 1.00 | 1.00 | 100.00% | Se elaboró y envió a las instancias correspondientes el informe de resultados de las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre 2015, mismo que se presentó a Junta Directiva el 28 de enero de 2016, JD-018/2016. |
| | | | Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado. | Informes | 3.00 | 3.00 | 100.00% | Se presentaron los informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas, de acuerdo a detalle: 21 de enero (cierre a diciembre), 12 de febrero y 11 de marzo. |
| 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 | 92.00% | 90.74% | 98.63% | El resultado se encuentra dentro de lo previsto, sin embargo existen factores con calificaciones inferiores al resto que afectaron los resultados como son: Tiempos de espera y trámite de crédito, requisitos y condiciones con respecto a la banca privada, expectativas de su visita a la institución. |

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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 | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|-------------------------|------------------|---------------|--------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 2.10 | Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Sistema implementado | Porcentaje | 15.00% | 15.00% | 100.00% | En forma conjunta con el usuario y personal técnico de la GTI se definieron los alcances del proyecto con base a las necesidades del mismo; para lo cual se levantaron 4 requerimientos, de los cuales 2 se encuentran formalizados y el resto en proceso de firma. |
| 2.13 | Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV (N) PEI | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Porcentaje | 30.00% | 28.50% | 95.00% | Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado, se preparó plantilla de especificaciones técnicas la cual fue revisada por las Áreas involucradas, recibiendo observaciones las cuales han sido atendidas. Pendiente de presentar a Junta Directiva de retomar los temas de mercadeo y benchmarking que abarcaba originalmente el proyecto de Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional de la Unidad de Comunicaciones y Publicidad. |

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

| CÓD. | PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|----------------------|-------------------------------------|------------------|---------------|--------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 3.1 | Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada | Porcentaje | 30.00% | 30.00% | 100.00% | Se revisó la documentación relacionada a la Reforma de la Formulación del Presupuesto y se determinó la definición del proyecto. |
| 3.3 | Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance. | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido. (SGC) | Porcentaje | 4.45% | 4.09% | 108.80% | <p>La cartera de balance quedó conformada con un total de 99,648 préstamos con un saldo de \$931.95 Millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 4,262 préstamos por un monto de \$38.15 millones. Dentro de los principales factores que han incidido en el resultado están:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traslado de 1,159 préstamos por un monto de \$10.21 millones a Cartera Castigada. - Retorno de Cartera Castigada a cuentas de balance de 222 préstamos por un monto de \$1.60, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora. - Gestión de cobro con personal externo e interno ofreciendo las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora tales como la reestructuración de la deuda, refinanciamientos de mora y planes temporales de pago, contribuyen a controlar y reducir la morosidad. |

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

| CÓD. | PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|----------------------|--|------------------|---------------|---------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 3.5 | Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV. | Gerencia de Finanzas | Índice de rentabilidad (SGC) | Porcentaje | 13.50% | 12.19% | 90.30% | Se realizó el traslado de 1,164 préstamos a cuentas castigadas por un monto de \$11,066,669.64 formado por capital, interese y primas de seguro, provocando que la reserva de saneamiento de capital, creara más reserva, aumentando el gasto y el porcentaje de cobertura de capital vencidos, sobrepasando los límites autorizados, lo que dio lugar al uso de la reserva de saneamiento voluntaria y poder llegar al porcentaje de cobertura aceptable. |
| 3.6 | Obtención de Recursos Financieros para Inversión. | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC) | Millones \$ | \$32.37 | \$34.18 | 105.59% | En primer trimestre se colectaron 324,337 pagos, monto de cuotas recaudadas superior a la meta establecida asociado al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera. |
| 3.10 | Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden. | Gerencia de Créditos | Propuestas de Mejora elaboradas y presentada | Porcentaje | 10.00% | 10.00% | 100.00% | Con fecha 31/03/2016 la Gerencia General dio por recibida la propuesta, indicándose que se programará posteriormente la presentación de las recomendaciones a las instancias de autorización correspondientes para la ejecución de las misma, si fuera aplicable, concluyéndose así esta fase del proyecto. |

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

| CÓD. | PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|------------------------------------|---------------------|---|------------------|---------------|--------|-----------|--|
| | | | | | ENERO-MARZO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUMP. | |
| 3.17 | Administración Integral de Riesgos | Unidad de Riesgos | Gestión de Riesgos Financieros y Operativos. | Porcentaje | 25.00% | 25.00% | 100.00% | Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos. |
| | | | Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). | Porcentaje | 25.00% | 25.00% | 100.00% | Se realizaron las actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de prevención del riesgo de LD/FT, tales como: Monitoreo de pagos en efectivo iguales o superiores al umbral establecido, revisión de compras de activos extraordinarios al contado, revisión de pagos de primas y complementos mayores al umbral establecido, monitoreo muestral de pagos de primas y complementos menores al umbral establecido, revisión muestral de solicitudes de crédito para evaluar los criterios y lineamientos aprobados por JD, análisis de operaciones irregulares o sospechosas, análisis de expedientes de solicitudes de crédito a requerimiento de otras Área/Unidades del FSV, revisión de lineamientos establecidos en el marco normativo relacionado con la prevención de LD/FT, identificación y valoración de eventos de riesgos de LD/FT. |
| | | | Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado. | Informe | 1.00 | 1.00 | 100.00% | Informe de evaluación técnica de riesgos presentado en sesión de Junta Directiva No. JD-043/2016 de fecha 3 de marzo 2016. |

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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-MARZO | | | 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. | Informe | 1.00 | 1.00 | 100.00% | En sesión de Junta Directiva N° JD-023/2016 de fecha 04/febrero/2016, punto de acta VII) se presentó INFORME DEL PLAN ESTRATEGICO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (PESTI). |
| 4.7 | Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Sistema desarrollado implementado | Porcentaje | 15.00% | 15.00% | 100.00% | Se finalizó la actividad de levantamiento del inventario de consultas y reportes mínimos requeridos para la Base de Datos Histórica, las cuales fueron validadas con el usuario final, aún se está pendiente que sean formalizadas por medio de un requerimiento. |
| 4.9 | Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI) | Gerencia de Finanzas | Sistema Implementado | Porcentaje | 27.00% | 27.00% | 100.00% | En el periodo que se informa, se certificó y se puso en marcha esta actividad. |
| 4.13 | Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | Porcentaje | 30.00% | 30.00% | 100.00% | Con el apoyo del Área de Desarrollo Organizacional, se ha elaborado la definición del proyecto, que contempla: definición de objetivos, alcance, ventajas y propuesta de trabajo. |

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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-MARZO | | | 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 | 1.50% | 1.50% | 100.00% | Se continúa con la revisión de la versión final del requerimiento para definir el alcance que comprende la Fase II del Sistema enfocándose principalmente en las necesidades del usuario del Módulo de Administración de Seguro Médico. |
| | | Gerencia Administrativa | Sistema implementado | Porcentaje | 3.00% | 3.00% | 100.00% | Se ha revisado la estructura del proceso de Seguro Médico Hospitalario y Seguro de Vida. |

Resumen de Proyectos que no esperan resultados en el período informado.

Proyectos completos sin programación en el 1er. Trimestre 2016

| CÓDIGO | PROYECTOS Y ACCIONES |
|--------|---|
| 1.7 | Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI |
| 1.9 | Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana" |
| 2.1 | Ampliación de los canales de atención al cliente (N) PEI. |
| 2.9 | Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI). |
| 3.7 | Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N) |
| 3.9 | Evaluación del Sistema Integral de Riesgos |
| 3.11 | Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo (N) PEI |
| 3.12 | Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo |
| 3.13 | Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo(N) PEI |
| 4.3 | Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI) |
| 4.4 | Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) |
| 4.5 | Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano (N) PEI |
| 4.11 | Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) |
| 4.16 | Sistema para la Administración de Activos y Pasivos |
| 4.17 | Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI) (N) PEI. |
| 4.20 | Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI |
| 4.22 | Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI) (N) PEI |
| 4.23 | Evaluar el traslado de centro de datos (PESTI) (N) PEI |
| 4.25 | Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes (N) PEI |
| 4.27 | Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N). |

Resumen de Proyectos que no esperan resultados en el período informado.

Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 1er. Trimestre 2016

| CÓDIGO | PROYECTOS Y ACCIONES | INDICADOR DE RESULTADOS |
|--------|--|-------------------------|
| 2.3 | Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional | Desarrollo ejecutado |
| 3.1 | Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios | Desarrollo Ejecutado |
| 4.13 | Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI | Sistema desarrollado |



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2016

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 | 1,718 | 1,834 | 106.75% | \$32.26 | \$33.94 | 105.21% |

Factores incidentes

La colocación de créditos superior a la meta establecida, responde a los siguientes factores:

- 1) Los cambios realizados a la política crediticia a partir de noviembre 2014, han permitido que el FSV mantenga una tendencia inferior a las establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usado que representa un 64% de la totalidad de número de créditos escriturados.
- 2) El programa Casa Joven se ha consolidado, durante el 1er. trimestre se han escriturado 416 casos, lo cual representa un 22.7% del total de créditos escriturados.
- 3) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el 1er. trimestre fueron 89, lo cual representa un 4.85% del total de créditos escriturados.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2016

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 | 24.00 | 23.03 | -0.97 | 104.21% |
| TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA | 44.00 | 47.54 | 3.54 | 92.55% |
| TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS | 42.50 | 46.21 | 3.71 | 91.97% |

Factores incidentes:

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

- En el caso de la línea financiera de vivienda nueva los Constructores son notificados oportunamente cuando las solicitudes de crédito relacionadas con sus proyectos son recibidas en el Área de Ventas con estatus de aprobadas para que ellos apoyen al cliente en agilizar los trámites y documentos requeridos en la etapa de post aprobación para la escritura.
- En el caso de las líneas financieras de vivienda usada y otras líneas la capacidad instalada de algunos de los procesos es insuficiente para el flujo de solicitudes de crédito, puesto que este se ha incrementado desde el año 2015.
- En general, se mantiene un inventario promedio de 2,300 solicitudes en trámite.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2016

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

| RUBRO | NÚMERO DE CASOS | | | MONTO (EN MILLONES \$) | | |
|-----------------------------|-----------------|------------|--------------|------------------------|------------|--------------|
| | META | EJECUTORIA | CUMPLIMIENTO | META | EJECUTORIA | CUMPLIMIENTO |
| Cartera Hipotecaria Balance | 99,578 | 99,648 | 100.07% | \$974.42 | \$931.95 | 95.64% |
| Cartera Vencida | 4,262 | | | \$38.15 | | |
| ÍNDICE DE MORA | | | | 4.45% | 4.09% | 108.80% |

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.
- Retorno de Cartera Castigada a cuentas de balance de 222 préstamos por un monto de \$1.60, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora.
- Gestión de cobro con personal externo e interno ofreciendo las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora tales como la reestructuración de la deuda, refinanciamientos de mora y planes temporales de pago, contribuyen a controlar y reducir la morosidad.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2016

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

| INDICADOR | META | EJECUTORIA | DIFERENCIAL | CUMPLIMIENTO |
|-------------------------|---------|------------|-------------|--------------|
| MONTO EN MILLONES DE \$ | \$32.37 | \$34.18 | \$1.81 | 105.59% |

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 y Puntos Express.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.



Fondo Social para la Vivienda

Solicitudes de Ajuste

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

| COD | PROYECTOS Y ACCIONES | APROBADO | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|-----|---|---|------------------|---------------|---|--|
| | | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2016 | | |
| 3.4 | Venta de Activos Extraordinarios al contado | Número de Viviendas recuperadas vendidas. | Viviendas | 21 | Incrementar la meta anual, pasando de 21 a 28 viviendas. | Los resultados en el período enero - marzo reflejan una pequeña mejora en la colocación de créditos al contado, ya que se ha logrado concretar casos de programas especiales gestionados con anterioridad, haciendo necesario la solicitud de ajuste incrementando la meta, ésta se concentra en el segundo trimestre. |
| | | Monto de viviendas recuperadas vendidas. | Dólares | \$84,000.00 | Incrementar la meta anual en monto, pasando de \$84,000.00 a \$112,000.00 | |



GERENCIA ADMINISTRATIVA

| COD | APROBADO | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|------|--|-------------------------|------------------|---------------|--|--|
| | PROYECTOS Y ACCIONES | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2016 | | |
| 4.18 | Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI) | Sistema implementado | Porcentaje | 100.00% | Disminuir meta anual del PAO 2016 a un 35.00% y reprogramar el 65.00% para el PAO 2017 . | Con el objetivo de alinear la programación con la Gerencia de Tecnología de la Información en la fase de Desarrollo, se hace necesario realizar cambios en la programación del proyecto. |



GERENCIA DE FINANZAS

| COD | PROYECTOS Y ACCIONES | APROBADO | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|-----|--|---|------------------|---------------|--|---|
| | | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2016 | | |
| 3.7 | Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N) | Propuesta autorizada | Porcentaje | 80% | Eliminar del plan de trabajo 2016 el indicador y reprogramarlo en 2017 con 100%. | Para que el desarrollo de este estudio sea efectivo y conforme a las necesidades actuales de la institución, el proyecto se retomará en el 2017, considerando la finalización de la implementación del presupuesto por programas presupuestarios, ya que esta nueva medida podría tener repercusiones en el manejo contable de los gastos relacionados con la administración de la cartera hipotecaria. |
| | | Desarrollo Ejecutado | Porcentaje | 100% | | |
| | | Recomendaciones autorizadas implementadas | Porcentaje | 100% | | |

MODIFICACIÓN A PROYECTOS DE CARÁCTER FINITO

Se solicita eliminar los indicadores relacionados a desarrollos o implementaciones de recomendaciones resultantes de propuestas del plan de trabajo 2016, manteniéndolos inactivos e incorporándolos nuevamente al plan de trabajo hasta que se finalice el indicador “Propuesta autorizada”. La razón obedece a que la realización de estos indicadores depende de la resolución de aprobación de la propuesta, la cual se contempla en la etapa anterior, por lo que es conveniente incluirlos en el plan hasta que se tenga certeza de que la propuesta ha sido autorizada, evitando descalces entre las programaciones de estos indicadores. El listado de indicadores aprobados bajo esa condición y para los que se requiere la modificación es el siguiente:

| COD | PROYECTOS Y ACCIONES | INDICADOR DE RESULTADOS | RESPONSABLE DIRECTO | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2016 |
|------|---|---|---------------------------------------|------------------|---------------|
| 2.3 | Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional | Desarrollo Ejecutado | Unidad de Comunicaciones y Publicidad | Porcentaje | 100% |
| 2.9 | Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI). | Desarrollo ejecutado | Gerencia de Servicio al Cliente | Porcentaje | 100% |
| | | Recomendaciones autorizadas implementadas | | Porcentaje | 100% |
| 3.9 | Evaluación del Sistema Integral de Riesgos | Recomendaciones implementadas | Unidad de Riesgos | Porcentaje | 100% |
| 3.12 | Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo | Desarrollo Ejecutado | Gerencia de Finanzas | Porcentaje | 100% |
| | | Recomendaciones autorizadas implementadas | | Porcentaje | 100% |

MODIFICACIÓN A PROYECTOS DE CARÁCTER FINITO

| COD | PROYECTOS Y ACCIONES | INDICADOR DE RESULTADOS | RESPONSABLE DIRECTO | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2016 |
|------|---|-------------------------|--|------------------|---------------|
| 4.3 | Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI) | Sistema desarrollado | Unidad de Riesgos | Porcentaje | 100% |
| | | Sistema implementado | Gerencia de Tecnología de la Información | Porcentaje | 100% |
| 4.4 | Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) | Sistema desarrollado | Unidad de Riesgos | Porcentaje | 100% |
| | | Sistema implementado | Gerencia de Tecnología de la Información | Porcentaje | 100% |
| 4.11 | Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) | Sistema desarrollado | Gerencia de Tecnología de la Información | Porcentaje | 100% |
| 4.13 | Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI | Sistema desarrollado | Gerencia de Tecnología de la Información | Porcentaje | 80% |
| 4.20 | Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI | Sistema desarrollado | Gerencia de Tecnología de la Información | Porcentaje | 100% |



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Marzo 2016.
- Autorizar los ajustes al PAO 2016, conforme lo presentado.
- Autorizar que no se incluyan como parte de los resultados para la evaluación del desempeño institucional del primer cuatrimestre, específicamente en los indicadores de colocación de créditos (número y monto) y de tiempos promedios de trámite de crédito por línea financiera, las cesiones de hipotecas recientemente adquiridas del IPSFA, dado que estos no corresponden al proceso usual de trámite de otorgamiento de créditos.
- Ratificar en esta misma sesión.