



Fondo Social para la Vivienda

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

San Salvador, 28 de julio de 2016  
JD-139/2016



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-Junio 2016.



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>

# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2016

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	7	12	30.0%	28.18%
2. Servicio al Cliente	7	8	25.0%	21.37%
3. Fortalecimiento Financiero	11	17	25.0%	18.88%
4. Desarrollo Institucional	18	20	20.0%	15.60%
	43	57	100.0%	84.03%

\*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 8 indicadores que no esperan resultados en el periodo informado.

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

Rango de Alarma Superior

1

Rango de Tolerancia Superior

1

Dentro del Rango de Aceptación

25

Rango de Tolerancia Inferior

6

Rango de Alarma Inferior

16

No esperan resultados

8

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	0.00%	0.00%	Para el periodo que se informa no se ha presenta avance debido a que se ha considerado relevante para este proyecto esperar los resultados del estudio interno para el proyecto 4.1 Elaboración de Diagnóstico y propuesta de actualización del Marco Legal y Normativo" con la finalidad de valorar la viabilidad legal y complementar el análisis técnico para la evaluación de opciones de financiamiento de desarrollos habitacionales e incluir las potenciales reformas a la Ley del FSV en este rubro.

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-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	21.25%	7.50%	35.29%	<p>Durante el período que se informa, se elaboraron los términos de referencia, con fecha 22 de junio se obtuvo visto bueno de la Unidad Técnica Legal y de la UACI. Pendiente la presentación a Junta Directiva para su aprobación.</p> <p>El proyecto presenta desfase en su ejecución debido al atraso que ocasionó el nuevo análisis de los alcances del proyecto, en atención a la relación de dependencia con el proyecto Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.</p>

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-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	3.00%	2.00%	66.67%	<p>El avance reportado corresponde al siguiente detalle:</p> <p>a) Servicios para desarrollo e implementación de aplicación para dispositivos móviles APP, (proceso de Libre gestión No. FSV-082/2016): Se dio por cerrado el proceso debido a que el monto ofertado fue superior al presupuesto y se notificó a las empresas participantes del 16 al 25/05/2016. Se realizó sondeo y ajuste de plantilla de especificaciones técnicas y esta en tramite de nuevo proceso bajo la Libre gestión No. FSV-286/2016.</p> <p>b) Servicios para mejora del diseño gráfico del sitio web del Fondo Social para la Vivienda (<a href="http://www.fsv.gob.sv">www.fsv.gob.sv</a>) y ampliación de funcionalidades (proceso de Libre gestión N° FSV-083/2016): el proceso que se dio por cerrado debido a que el monto ofertado fue superior al presupuesto, se notificó a las empresas participantes del 16 al 25/05/2016 . Se realizó sondeo y ajuste de plantilla de especificaciones técnicas, contando con el visto bueno a la Unidad de Comunicaciones y Publicidad y se encuentra en validación de la GTI.</p>

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	54.00%	54.00%	No se ha continuado con el avance del proyecto debido a que con fecha 17 de mayo del presente año el Ministerio de Hacienda informó a la Institución que las reformas para la formulación y ejecución del presupuesto por programas serán a partir del 2017 para ser efectiva la nueva metodología en el ejercicio del año 2018.
			Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	50.00%	0.00%	0.00%	Depende de la finalización de la actividad anterior.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$68,000.00	\$93827.49	137.98%	Del monto total obtenido, \$77,827.49 fueron gestionados por promotores internos y \$16,000.00 por programas especiales. El sobrecumplimiento se debe a que la estimación del precio se basó en los valores de programas especiales y la mayoría se ha gestionado con promotores internos a precio de mercado; así como también 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.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$21.50	\$14.55	67.67%	<p>Se obtuvieron recursos financieros adicionales a la cartera hipotecaria, según detalle:</p> <p>a) Se re descontó con BANDESAL el Lote 17 por un valor de \$7.78 millones a un plazo de 10 años y a una tasa de interés del 6.5% anual.</p> <p>b) Se captaron recursos financieros, correspondientes a la colocación del Tramo 2 de la emisión CDVISFSV03; equivalente al 3.85% de la recaudación de cotizaciones previsionales de los meses de enero, febrero y marzo de 2016.</p> <p>En el periodo que se informa no se cumplió con la meta, debido que no se han identificado suficientes fuentes que ofrezcan recursos financieros a largo plazo (mayor a 10 años) a tasas bajas (menores o iguales al 6.5%) que generen un margen financiero respecto a la tasa de colocación de los créditos hipotecarios que se están otorgando en el FSV.</p>
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada.	Porcentaje	5.00%	0.00%	0.00%	<p>No se presenta avance, en virtud a que no se logró contratar a la Sociedad o Consultor que desarrollaría el Diagnóstico, por lo que no fue posible emitir la orden de inicio. De acuerdo a Acta de Recomendación de la Libre Gestión No. FSV-587/2015 "DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" de fecha 29 de junio 2016, la Comisión de Evaluación de Ofertas determinó no evaluar las ofertas presentadas y recomendó a Junta Directiva cerrar el proceso.</p>

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	0.00%	0.00%	En el periodo a informar no se ha cumplido con la meta, ya que no se ha podido desarrollar el proyecto, en atención a que la Gerencia de Finanzas ha enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año. Se solicitará trasladar al 2017.
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	22.50%	0.00%	0.00%	En el periodo a informar no se ha cumplido con la meta, ya que no se ha podido avanzar en el proyecto, en atención a que la Gerencia de Finanzas ha enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año. Se solicitará reprogramar para el último trimestre del año.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo(N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	0.00%	0.00%	En el periodo a informar no se ha cumplido con la meta, ya que no se ha podido desarrollar el proyecto, en atención a que la Gerencia de Finanzas ha enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año. Se solicitará trasladar al 2017.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo (N) PEI	Gerencia Legal	Propuesta autorizada	Porcentaje	58.90%	20.00%	33.96%	El avance de la actividad se ha desfasado debido a que se han atendido actividades prioritarias institucionales, no obstante se han elaborado y revisado los TDR's por los diversos involucrados y en julio se proyecta presentarlos para aprobación de Junta Directiva.
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	10.00%	3.00%	30.00%	En sesión de Junta Directiva No. JD-095/2016 de fecha 26/05/2016, se aprobaron las Bases de Licitación para la adquisición de un Sistema Informático para la Prevención de Lavado de Dinero, de Activos y el Financiamiento al Terrorismo. Así mismo fueron publicadas las bases de licitación en el sitio Web Comprasal y en los periódicos de circulación nacional el 03/06/2016, estableciendo como fecha de recepción de ofertas el 24/06/2016.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	10.00%	3.00%	30.00%	Se elaboraron y presentaron las bases de licitación pública, para la Adquisición del Sistema Informático, autorizadas en sesión JD-066/2016 del 14/04/2016. Así mismo fueron publicadas en sitio Web Comprasal y en los periódicos de circulación nacional el 03/05/2016 y se recibieron ofertas el 24/05/2016. Con fecha 06/06/2016 la Comisión de Evaluación de Ofertas determinó no evaluar las ofertas y el 09/06/2016 Junta Directiva acordó declarar desierto el proceso.
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	30.00%	20.00%	66.67 %	En el periodo a informar no se ha cumplido con la meta, debido que se han enfocado los esfuerzos de la Gerencia de Finanzas para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año, no obstante, se ha reunido la Unidad de Riesgo, Unidad de Recursos Financiero y Gerencia de Finanzas, para definir el Comité de Activos y Pasivos, basado en la recomendación del consultor, y será presentada la propuesta para el nombramiento respectivo.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	0.00%	0.00%	No se ha avanzado en el desarrollo del proyecto debido a que se ha determinado no continuar con el mismo pues aún no se ha concluido la etapa final del desarrollo del Sistema Informático SAFI II, según lo comunicó el Ministerio de Hacienda en nota de fecha 17 de mayo de 2016, lo que impide establecer claramente los alcances y diseño del Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional .
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional (N) PEI	Unidad de Acceso a la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	54.00%	30.00%	55.56%	Se han determinado las acciones que se requiere fortalecer en términos de transparencia. El avance que se reporta corresponde al proceso de formalización de la estructura del proyecto, la cual incluye: objetivo, situación actual, alcances, beneficios, entre otros datos. El desfase en la ejecución del proyecto se debió al cambio de Jefatura de la Unidad de Acceso a la Información; no obstante se ha presentado la definición del proyecto a la Gerencia General

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	30.50	34.28	88.97%	Se han escriturado 2,087 solicitudes de crédito. El incumplimiento se debe a que existe un alto inventario de solicitudes en trámite (aproximado de 1,480 desde su ingreso hasta su aprobación para esta línea financiera) lo cual produce tiempos prolongados para la aprobación de créditos, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.
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 Hábles	12.00	13.82	86.83%	Se han escriturado 2,087 solicitudes de crédito. El incumplimiento se debe a que existe un alto inventario de solicitudes en trámite (aproximado de 360 créditos entre la post aprobación y la formalización para esta línea financiera), lo cual produce tiempos prolongados de espera para la formalización de créditos, así como el tiempo que el cliente emplea en documentar según lo requerido previo a escriturar.

**Tiempo total ejecutado para Vivienda Usada: 48.10 días hábiles**



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábiles	29.00	35.14	82.53 %	<p>Se han escriturado 647 solicitudes de créditos, el incumplimiento se debe a los tiempos requeridos para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. Además de otras causas como:</p> <p>a) El 72.0% de los casos son Inmuebles Recuperados del FSV (Activos Extraordinarios), que en su mayoría requirieron desalojos y verificación de ingresos por trabajo social, de los cuales 6 casos fueron aperturados durante el año 2015.</p> <p>b) El 9.3% de los casos fueron Refinanciamientos por Mora, que en su mayoría requirieron de verificación de ingresos por trabajo social.</p>
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	11.50	13.83	83.15%	<p>Se han escriturado 647 solicitudes de créditos; el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, se encuentra fuera del rango de aceptación debido al tiempo que el cliente requiere para el pago de la prima, desalojos pendientes de activos extraordinarios por encontrarse en zonas de alto riesgo delincriminal y el tiempo en que el cliente solventa las observaciones pendientes.</p>

**Tiempo total ejecutado para Otras Líneas: 48.97 días hábiles**

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-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV (N) PEI	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	28.50%	81.43%	Debido a la necesidad de retomar en éste proyecto los temas de mercadeo y benchmarking que consideraba originalmente el proyecto de Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional de la Unidad de Comunicaciones y Publicidad, se realizó revisó y adecuó plantilla de especificaciones técnicas, la cual fue remitida a la UACI en fecha 22/06/2016, designándose un técnico el 27/06/2016 para el proceso de Libre Gestión N° FSV-287/2016 “Servicios para realización de un estudio de mercado y un plan de mercadeo (Marketing)”. El desfase en el proyecto es debido a que por su impacto en el accionar Institucional, los alcances esperados han requerido revisión por diversas instancias incluida la Administración Superior requiriendo mayor tiempo del estimado.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	4.43%	3.89%	113.88%	<p>La cartera de balance quedó conformada con un total de 100,040 préstamos con un saldo de \$948.06 millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 4,071 préstamos por un monto de \$36.90 millones.</p> <p>Factores que han incidido en el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado de 1,103 préstamos por un monto de \$10.26 millones a cartera castigada.</li> <li>• Retorno de cartera castigada a cuentas de balance de 328 préstamos por un monto de \$2.64 millones, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora.</li> <li>• La gestión de cobro con personal externo e interno ha permitido mejorar los créditos al formalizar acuerdos de pago por medio de 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.</li> </ul>

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	17.00%	13.50%	79.41%	Actividad presenta desfase en su ejecución, debido a que el personal del Área de Gestión y Desarrollo Humano y personal técnico del Área de Sistemas de información estuvieron realizando diversas capacitaciones, no siendo posible realizar las reuniones conjuntas con el usuario para revisar y aprobar la Propuesta del Análisis y Diseño del Módulo de Seguro Médico Hospitalario.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	3,714.00	3,796.00	102.21%	La meta de colocación en número ha sido superada por la demanda de créditos actual, especialmente en la vivienda usada que representa un 63% del total escriturado, considerando que se cuentan con condiciones competitivas en relación al mercado. Además, el programa Casa Joven representa el 20% de la colocación total, producto de las facilidades otorgadas a este segmento de la población. Se mantiene un inventario que supera los 2,700 solicitudes en trámite.
			Monto créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$66.02	\$71.12	107.72%	La meta de colocación en monto ha sido superada por la demanda de créditos actual, especialmente en la vivienda usada que representa un 55% del total escriturado, considerando que se cuentan con condiciones competitivas en relación al mercado. Además, el programa Casa Joven representa el 21% de la colocación total, producto de las facilidades otorgadas a este segmento de la población. Se mantiene un inventario que supera los 2,700 solicitudes en trámite.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	13.50	14.22	94.94%	Se han escriturado 759 solicitudes; el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo agencias regionales se encuentra dentro del rango de aceptación del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor.
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	9.00	8.79	102.39%	Se han escriturado 759 solicitudes; el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo agencias regionales se encuentra dentro del rango de aceptación del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor.

**Tiempo total ejecutado para Vivienda Nueva: 23.01 días hábiles**



**Fondo Social para la Vivienda  
Plan Anual Operativo 2016  
Programación Anual de Metas**

**M3**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Días Hábiles	14.00	14.85	94.28%	Se han tramitado 3 solicitudes de pre calificación y 44 solicitudes para factibilidad, de las cuales hay 4 que son ampliaciones y 4 son modificaciones; el factor que contribuye al tiempo promedio de respuesta obtenido fue el cambio de personal que se dio en el Área de Supervisión de Proyectos.
1.6	Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia	Gerencia de Créditos	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	Durante el semestre se han obtenido autorizaciones de Junta Directiva según detalle: en sesión de Junta Directiva JD-090/2016 se autorizó modificación de la Política Crediticia, con vigencia a partir de Mayo de 2016, en sesión de Junta Directiva JD-105/2016 se autorizó modificación al Instructivo para otorgamiento de créditos hipotecarios al personal del Fondo Social para la Vivienda, con vigencia a partir de Junio de 2016 y se continúa con la revisión permanente 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.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	2.00	2.00	100.00%	Se elaboró y envió a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre 2015, presentado a Junta Directiva el 28 de enero de 2016, JD-018/2016 y primer trimestre 2016, presentado a Junta Directiva el 28 de abril de 2016, JD-076/2016.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	6.00	6.00	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, 11 de marzo, 11 de abril, 11 de mayo, 11 de junio.
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%	87.99%	95.64%	De acuerdo a las expectativas de los clientes se obtuvo mejora en los siguientes factores: Tiempos de espera y de trámite del crédito, requisitos y condiciones de crédito, facilidad para acceder a información del FSV, para realizar pagos u otros trámites, expectativas y si recomendaría los servicios.
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema implementado	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	De los requerimientos formalizados que comprenden el proyecto, 2 requerimientos se encuentran probados y finalizados, uno en etapa de desarrollo y el resto pendiente de asignación de recurso técnico.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	17.00	17.00	100.00%	Han sido gestionados 13 casos por promotores internos y 4 por programas especiales. El resultado se debe a solicitudes en trámite que fueron documentadas para su escrituración por parte del cliente y/o del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, en menor tiempo que el proyectado.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	12.00%	10.82%	90.17%	Para el periodo que se informa no se cumplió con la meta en un 100%, no obstante hubo necesidad de ajustar el indicador de cobertura de préstamos vencidos para mejorar los resultados.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$65.72	\$68.96	104.93%	En el primer semestre el monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero es superior a la meta establecida (647,411 pagos) asociado al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera hipotecaria.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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.	Gerencia de Créditos	Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Proyecto desarrollado y concluido en marzo 2016, mediante la elaboración y presentación de documento con Propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de préstamos en cuentas de orden.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	50.00%	49.40%	98.80%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, con la excepción de la revisión de la matriz de riesgo operacional del proceso Gestión del Recurso Humano, que estaba programada para el mes de junio.
			Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	50.00%	49.00%	98.00%	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 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, identificación y valoración de eventos de riesgos de LD/FT, quedando pendiente revisión de compras de activos extraordinarios al contado.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	2.00	2.00	100.00%	Informes de evaluación técnica de riesgos presentados en sesión de Junta Directiva No. JD-043/2016 de fecha 3 de marzo 2016 y No. JD-110/2016 de fecha 16 de junio 2016.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	2.00	2.00	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). Con fecha 25/abril/2016 se remitió Informe a conocimiento de Administración Superior conforme al primer trimestre del año.
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano (N) PEI	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	Durante el mes se han identificado a posibles consultores que den un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal ejecutivo y coordinadores
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	40.00%	40.00%	100.00%	Se continúan las tareas de migración de reportes y formas, de igual forma la eliminación de objetos de la Base de Datos, como funciones y paquetes que no se utilizarán para las consultas definidas en el proyecto.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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	100.00%	90.00%	90.00%	Propuesta elaborada y firmada por la Gerencia Técnica, se preparó presentación del documento para Junta Directiva
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI) (N) PEI.	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	Se continúa con la elaboración y/o adecuación de los términos de referencia, para llevar a cabo los procesos de compra que conforman el proyecto.

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

CÓDIGO.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se completó la revisión de la estructura del proceso del Seguro Médico Hospitalario y Seguro de vida.
4.23	Evaluar el traslado de centro de datos (PESTI) (N) PEI	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.00%	60.00%	100.00%	Se continúa elaborando la propuesta para el traslado del centro de datos con recursos internos. Pendiente sea llevada a conocimiento de las instancias correspondientes.



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

Proyectos completos sin programación en el 2do. Trimestre 2016

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente (N) PEI.
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (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).



Fondo Social para la Vivienda

# Informe de Evaluación



# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	3,714	3,796	102.21%	\$66.02	\$71.12	107.72%

### Factores incidentes

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

- 1) En términos generales, el FSV mantiene una tendencia inferior a las tasas de interés establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usada que representa un 63% de la totalidad de número de créditos escriturados.
- 2) El programa Casa Joven continua con su consolidación, durante el 1er. semestre se han escriturado 772 casos, lo cual representa un 21% del total de créditos escriturados.
- 3) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el 1er. semestre fueron 183, lo cual representa un 4.82% 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 JUNIO 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	22.50	23.01	0.51	97.78%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	42.50	48.10	5.60	88.36%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	40.50	48.96	8.46	82.72%

### Factores incidentes:

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

- En el caso de la línea financiera de vivienda nueva el trámite es más expedito, considerando que dicho trámite conlleva menos acciones como parte del flujo, sin embargo se requiere tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor.
- 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. Además del tiempo requerido para solventar observaciones imputables al cliente, vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.
- En general, se mantiene un inventario promedio de 2,700 solicitudes en trámite.

Nota: En atención a que los resultados de tiempos de trámite para vivienda usada y otras líneas se encuentran fuera del rango de aceptación, se realizará un ajuste a las metas anuales, considerando la capacidad instalada con la que cuenta actualmente la institución.





Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	100,042	100,040	100.0%	\$1,139.17	\$948.06	83.2%
Cartera Vencida	4,071			\$36.90		
ÍNDICE DE MORA				4.43%	3.89%	113.9%

### 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 328 préstamos por un monto de \$2.64 millones, 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 del índice de mora 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 JUNIO 2016

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$65.72	\$68.96	\$3.24	104.93%

### Factores incidentes:

- Disposición de diversos 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, en total 370 puntos de pago por todo el país.
- 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



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE CRÉDITOS

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	12.50	Modificar meta anual de 12.50 pasar a 15.50	La modificación obedece a análisis realizado a meta de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados acumulados, considerando la capacidad instalada actual de los procesos claves y atender el inventario de solicitudes en trámite.
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	28.50	Modificar meta anual de 28.50 pasar a 43.00	
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	25.50	Modificar meta anual de 25.50 pasar a 37.50	



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE CRÉDITOS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
1.6	Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Incorporar al plan de trabajo 2016 nuevo indicador denominado: Propuesta implementada.  Eliminar los indicadores: Desarrollo ejecutado y Recomendaciones autorizadas implementadas.	Debido a que el proyecto se desarrolla mediante un estudio de ejecución interna, no aplica la estructura estandarizada de los indicadores que se habían registrado originalmente.



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	7.50	Modificar meta anual de 7.50 pasar a 9.50	La modificación obedece a análisis realizado a meta de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados acumulados, considerando la capacidad instalada actual de los procesos claves y la atención del inventario de solicitudes en trámite.
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	10.50	Modificar meta anual de 10.50 pasar a 17.00	
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	10.50	Modificar meta anual de 10.50 pasar a 14.50	



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Eliminar del plan de trabajo 2016 y reprogramar para el año 2017	La razón obedece a que la realización de este proyecto tiene relación con el análisis a realizar por parte de la Gerencia Legal sobre las reformas a la Ley del FSV; por ello se solicita se incorpore nuevamente al plan de trabajo hasta que se finalice o se concrete dicho análisis.



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	100.00%	Disminuir meta anual del PAO 2016 a un 50.00% y reprogramar el resto 50.00% para el PAO 2017 .	La modificación responde a que la formulación de presupuesto por programas presupuestario, iniciará hasta el año 2018, según lo indicado por el Ministerio de Hacienda.
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Eliminar del plan de trabajo 2016 el indicador y reprogramar en 2017 con meta de 100.00%.	





Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo (N) PEI	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Disminuir meta anual del PAO 2016 a un 35.00% y reprogramar el resto 65.00% para el PAO 2017.	Se solicita la reprogramación al 2017 ya que no podrá desarrollarse el proyecto, en atención a que se han enfocado los esfuerzos de la Gerencia de Finanzas para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año.



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo(N) PEI	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Disminuir meta anual del PAO 2016 a un 35.00% y reprogramar el resto 65.00% para el PAO 2017.	Se solicita la reprogramación al 2017 ya que no podrá desarrollarse el proyecto, en atención a que se han enfocado los esfuerzos de la Gerencia de Finanzas para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año.



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	Eliminar del plan de trabajo 2016 el proyecto y sus indicadores: -Propuesta autorizada, -Desarrollo ejecutado -Recomendaciones autorizadas implementadas	Se solicita eliminar el proyecto porque el Ministerio de Hacienda aún no ha finalizado el Sistema Informático según lo indica nota enviada de fecha 17 de mayo 2016, en la que se comunica a la Institución que aún se encuentra en la etapa final del Desarrollo Informático SAFI II, por lo tanto esta Institución no puede definir los términos de referencia, ya que no se puede determinar cuál es el alcance previsto sobre el desarrollo del sistema



Fondo Social para la Vivienda

# UNIDAD DE RIESGOS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	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)	Propuesta autorizada.	Porcentaje	10.00%	Incorporar al plan de trabajo 2016 nuevo indicador denominado Contratación Ejecutada y eliminar el indicador Propuesta autorizada,	Debido a que se han declarado desiertos los procesos en dos ocasiones, se determinó conveniente cambiar la metodología de contratación, realizándola a través de la opción de BOLPROS, por tanto no aplica la estructura del indicador que se había registrado originalmente, en atención a que se reiniciará un proceso de contratación a través de la bolsa y las actividades proyectadas a realizar difieren sustancialmente de las establecidas.



Fondo Social para la Vivienda

# UNIDAD DE RIESGOS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Propuesta autorizada.	Porcentaje	10.00%	Incorporar al plan de trabajo 2016 nuevo indicador denominado Contratación Ejecutada y eliminar el indicador Propuesta autorizada	Debido a que se han declarado desiertos los procesos en dos ocasiones, se determinó conveniente cambiar la metodología de contratación, realizándola a través de la opción de BOLPROS, por tanto no aplica la estructura del indicador que se había registrado originalmente, en atención a que se reiniciará un proceso de contratación a través de la bolsa y las actividades proyectadas a realizar difieren sustancialmente de las establecidas.



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2016		
4.23	Evaluar el traslado de centro de datos (PESTI) (N) PEI	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Eliminar indicador de resultados.	Se solicita eliminar el indicador considerando que los resultados de la propuesta indican que el tema debe retomarse de manera integrada con otras medidas y proyectos que se están desarrollando en la institución las cuales posteriormente serán insumo para la ejecución del mismo.



# SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Junio 2016.
- Autorizar los ajustes al PAO 2016, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.