



Fondo Social para la Vivienda

PLAN ANUAL OPERATIVO 2017

- Aprobado en: AG-152, 08 de diciembre de 2016
- Autorizado en: JD-192/2016, 20 de octubre de 2016.

Modificación del PAO 2017 de acuerdo a detalle:

- Ajustes en el primer trimestre 2017:
 - ✓ JD-075/2017 del 27 de abril de 2017.
 - ✓ JD-063/2017 del 30 de marzo de 2017.
 - ✓ AG-153 del 16 de marzo de 2017.
 - ✓ JD-013/2017 del 19 de enero de 2017.
- Ajustes por cierre 2016:
 - ✓ JD-018/2017 del 26 de enero de 2017.





Fondo Social para la Vivienda

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el **Artículo 16 letra d) y 26 letra d) de la Ley y Reglamento Básico del FSV**, se presenta el Plan Anual Operativo (PAO) para el año 2017



El PAO 2017 es parte del PEI Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019 y es resultado de un **proceso participativo** ejecutado con las diferentes Gerencias y Unidades organizativas, que retoma en **Jornada anual de Planeamiento Institucional** los lineamientos estratégicos definidos, los resultados del año en curso y de años anteriores, el análisis de contexto, entre otros.

El Plan Anual Operativo 2017 presenta los Proyectos e Indicadores Institucionales de carácter estratégico, agrupados en **5 grandes Áreas Estratégicas**: Acceso a soluciones habitacionales, Gestión Crediticia, Servicio al Cliente, Fortalecimiento Financiero y Desarrollo Institucional; todo con el objeto de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

El PAO 2017 también presenta el detalle del Plan de Inversión 2017 y las Proyecciones Financieras en que se sustenta, siendo las mismas de importancia fundamental para la Institución, puesto que se requiere de sostenibilidad financiera para garantizar el logro en el mediano y largo plazo de los resultados que contribuyan a reducir el déficit habitacional.



Fondo Social para la Vivienda

MARCO GENERAL

Para la formulación del Plan Anual Operativo 2017, además de los insumos obtenidos en la Jornada Anual de Planeamiento Institucional, se ha realizado una revisión de los lineamientos estratégicos institucionales y de aquellos plasmados en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2015-2019 en concordancia con los compromisos que el gobierno ha asumido ante la población, considerando a la vez los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales abordan, desde un enfoque global, las causas fundamentales de la pobreza y la necesidad universal de desarrollo que funcione para todas las personas.

Dichos insumos permiten establecer el Plan Anual Operativo con enfoque en grupos poblacionales que pertenecen a sectores vulnerables como los jóvenes, las mujeres, entre otros; fortaleciendo a la vez la sostenibilidad financiera de la institución.

MARCO GENERAL

Es importante destacar que se han considerado para la formulación los enfoques transversales incluidos en los diferentes componentes del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019, los cuales son:

- **ENFOQUE DE DERECHOS:** Tanto en la MISIÓN como en la VISIÓN se establece la orientación principal del otorgamiento de créditos que pretende la disminución del déficit habitacional tanto cualitativo como cuantitativo y además se enfoca a los sectores de 4 salarios mínimos, apoyados con una política de crédito que se revisa constantemente.
- **ENFOQUE DE GÉNERO:** Se encuentra presente en el otorgamiento de créditos, ya que no discrimina a hombres o mujeres sino se refiere a sujetos de crédito y que garantiza la igualdad de oportunidades de acceder.
- **ENFOQUE DE CICLO DE VIDA:** El otorgamiento de créditos, que es la razón de ser del FSV, tiene programas inclusive diferenciados como CASA JOVEN y pensionados.



Fondo Social para la Vivienda

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

“Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables”.

VISIÓN

“Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional”.

PRINCIPIOS

- *Solidaridad*
- *Inclusión*
- *Equidad*

VALORES

- *Honradez*
- *Actitud Positiva*
- *Trabajo en equipo*
- *Innovación*

POLÍTICA DE CALIDAD

“En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas”.



Fondo Social para la Vivienda

I. MARCO CONCEPTUAL



Planes institucionales

El conjunto de planes del Fondo Social para la Vivienda está formado por:

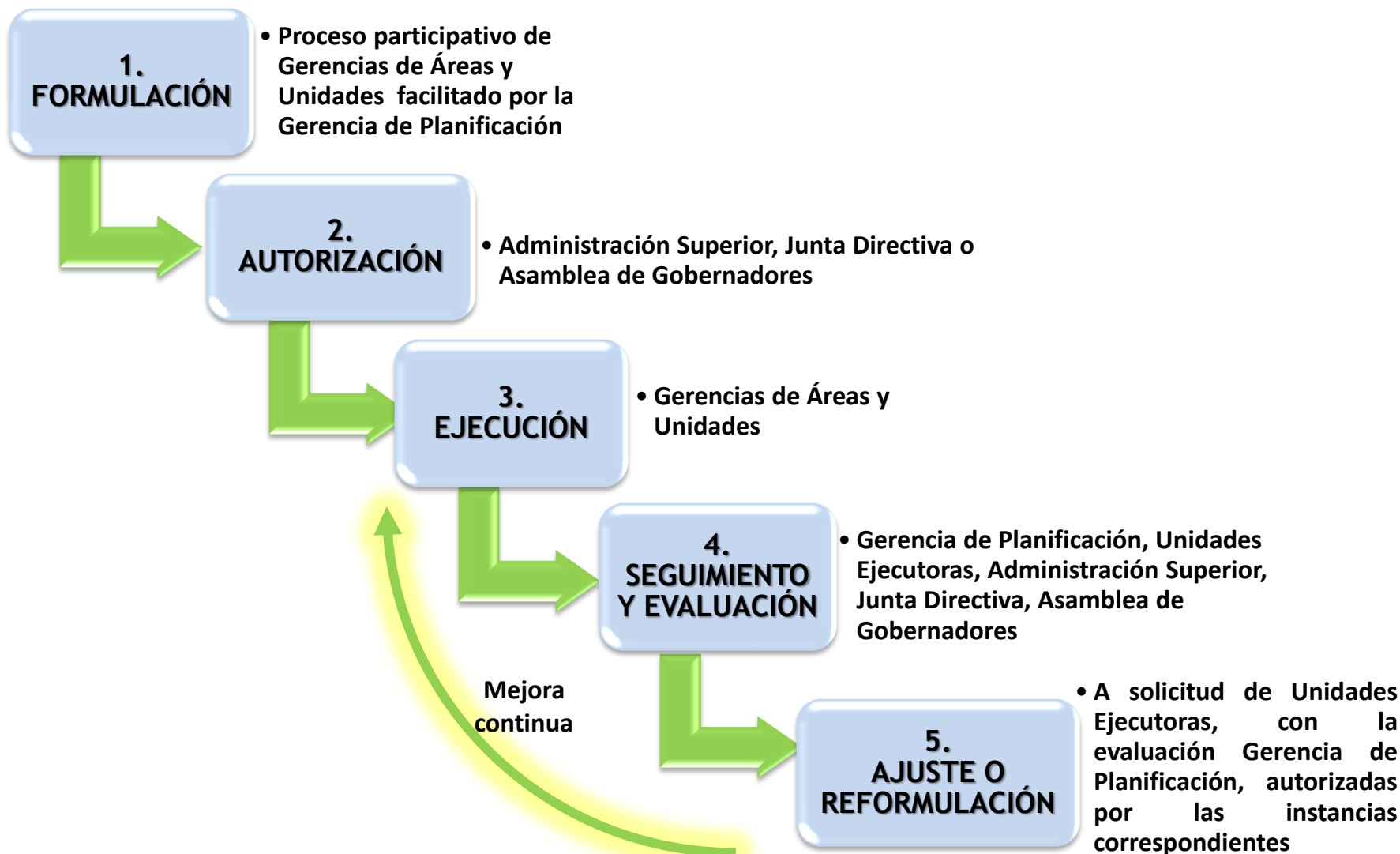
Planes	Plan Estratégico Institucional (PEI)	Plan Anual Operativo (PAO)	Plan de Trabajo (PT)
Incluye	Proyectos y acciones estratégicas	Proyectos y acciones estratégicas	Proyectos y acciones estratégicas Actividades rutinarias
Período de proyección	Quinquenal	Anual	Anual
Programación	Anual	Trimestral	Mensual
Frecuencia de Seguimiento	Anual por ejecución del PAO	Trimestral por ejecución del PT	Trimestral
Evaluación e informe presentado a	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Presidencia o Gerencia General

El Plan Anual Operativo está compuesto por proyectos y acciones que continúan su ejecución del PAO del año anterior, proyectos y acciones del PEI programados para el año en que se planifica y nuevas iniciativas.



Fondo Social para la Vivienda

Etapas del proceso Planeamiento Institucional





Fondo Social para la Vivienda

Proceso de Formulación

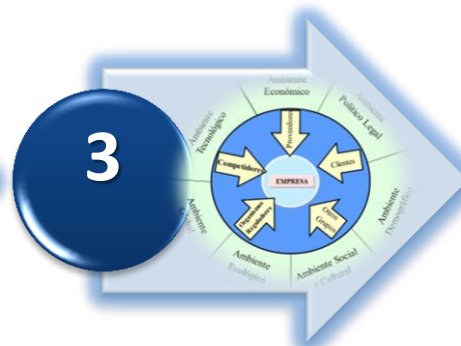
1



2



3



4



Preparación del Análisis de contexto de la institución:

Incluye el análisis de entorno y análisis interno en el que se determinan riesgos y oportunidades a atenderse como parte de los planes institucionales enfocados en la Institución, competencia, cliente, sector y entorno global.

Revisión de lineamientos estratégicos:

- Expectativas de la Administración Superior
- Lineamientos establecidos en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019
- Objetivos de Desarrollo Sostenible

Evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores y proyecciones establecidas en el PEI

Ejecución de jornadas de planeamiento por Gerencias/Unidades, para definir objetivos, proyectos y metas del año 2017, considerando los siguientes temas:

- Presupuesto institucional.
- Plan anual de compras.
- SGC
- Fichas de proyectos.
- Proyectos con componente tecnológico.
- Alineamiento estratégico.



Fondo Social para la Vivienda

Plan de Inversión 2017

Ha sido establecido teniendo en cuenta:



Entorno

La situación actual del sector, variables condicionantes como el nivel de empleo, ingresos, situación económica del país, entre otros.

Corresponde a la proyección de necesidades de los recursos financieros para financiar el Plan de Inversión

Disponibilidad de recursos



Oferta de Vivienda

El nivel y grado de avance de la oferta de vivienda -tanto pública como privada- orientada al sector de usuarios del FSV.

Proyección de demanda, considerando inventarios en trámite, precalificaciones de usuarios y el comportamiento en años anteriores

Demanda



Plan de Inversión 2017

La Meta de otorgamiento de créditos, está sujeta a ajustes con base al seguimiento y evaluación periódica de sus resultados y de las variables que inciden en su ejecutoria.



Seguimiento, Evaluación y Ajuste de los Planes

- La ejecución del Plan permite de manera dinámica ir ajustando los proyectos con base a los cambios que se vayan dando en su medio de influencia, igualmente permite ingresar nuevos proyectos surgidos a lo largo del año de ejecución y que por su importancia estratégica se considera relevante incluir en el PAO para monitorear o medir su avance y cumplimiento.
- Para el manejo de los proyectos nuevos o con componente tecnológico, se presentan en este Plan los proyectos en la etapa de «propuesta para autorización», considerando la incorporación al Plan de las posteriores etapas de desarrollo e implementación, una vez sea aprobado el proyecto por las instancias de aprobación correspondiente.
- Con el objeto de identificar fácilmente los proyectos con componente tecnológico (PESTI) a fin de tener una visión integral de los mismos y por su naturaleza, estos se agrupan dentro del área estratégica 4, asignándoles números correlativos; a diferencia de los proyectos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que si bien se encuentran identificados, se distribuyen indistintamente en las diferentes áreas estratégicas.
- Producto del seguimiento periódico a los diferentes Planes se realiza una evaluación trimestral y de acuerdo a los niveles de cumplimiento de metas, se someten a la autorización correspondiente modificaciones a los mismos, siempre y cuando existan causas justificadas para hacerlo.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) deberá ser modificado en razón del seguimiento y ajustes autorizados del PAO.



Fondo Social para la Vivienda

II. ALCANCE Y OBJETIVOS PAO 2017

■ Alcance

El Plan Anual Operativo 2017 resume el compromiso institucional a desarrollar en el año, considerando todos los procesos operativos claves para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas vigentes. Su ejecución involucra a toda la estructura organizativa, tanto en oficina central y sucursal como en las agencias regionales de Santa Ana y San Miguel.

■ Objetivos del Plan

- Establecer los proyectos, acciones y medidas relevantes a ejecutar en el año 2017, debidamente coordinados con el SGC, Presupuesto y Plan Anual de Compras institucional.
- Facilitar el control y seguimiento a la ejecutoria mensual de objetivos y metas para la toma oportuna de decisiones.



Fondo Social para la Vivienda

Áreas Estratégicas PAO 2017

0. ACCESO A SOLUCIONES HABITACIONALES

- Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

1. GESTIÓN CREDITICIA

- Mejorar el otorgamiento de créditos hipotecarios de manera ágil.

2. SERVICIO AL CLIENTE

- Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.

3. FORTALECIMIENTO FINANCIERO

- Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

4. DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.



Fondo Social para la Vivienda

III. PROYECTOS E INDICADORES POR ÁREA ESTRATÉGICA

REFERENCIAS UTILIZADAS:

(N) = Proyecto nuevo generado en Jornada de Planeamiento o incluido por lineamiento de órganos de Dirección en 2017

(N) PEI = Proyecto nuevo para 2017 incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

PESTI = Plan Estratégico de Tecnología de Información.

SGC = Sistema de Gestión de Calidad

INGRESO ←

EGRESO →



Fondo Social para la Vivienda

Resumen de Proyectos e Indicadores PAO 2017

ÁREAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	PRESUPUESTO ESTRATÉGICO DE EGRESOS (EN MILLONES)
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	-
1. Gestión Crediticia	8	15	\$114.5
2. Servicio al Cliente	9	11	\$1.4
3. Fortalecimiento Financiero / ₁	10	14	\$3.0
4. Desarrollo Institucional	19	26	\$2.3
TOTAL	47	67	\$121.2

1/ Incluye tres indicadores que representan \$209.8 millones en ingresos proyectados.



Plan Anual Operativo 2017
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 0. Acceso a soluciones habitacionales

Objetivo estratégico: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales.	Gerencia General	Número de personas beneficiadas.	Número	26,880	-

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017
1.1	Otorgamiento de Créditos ^{1/}	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	6,400.00
			Monto de créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$123.30
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos (N)	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	21.00
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	80.00
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábles	49.00
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 Nueva (SGC)	Días Hábles	9.00
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	27.00
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábles	13.50
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 Nueva (SGC)	Días Hábles	12.00
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	53.00
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	35.50

Presupuesto
(Millones de \$)
\$114.5 →



Plan Anual Operativo 2017
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Mejorar el otorgamiento de créditos hipotecarios de manera ágil.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Días Hábiles	13.00
1.5	Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito (N) PEI	Gerencia General	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%

Presupuesto
(Millones de \$)

\$0.03 →

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente.	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	\$0.39 →
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	\$0.69 →
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12.00	\$0.02 →
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	17.50%	\$0.04 →
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV (N) PEI	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	\$0.22 →
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente (N) PEI	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017
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%
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Instalado	Porcentaje	40.00%
		Gerencia de Servicio al Cliente	Sistema Implementado	Porcentaje	42.50%
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.00%
2.14	Medición del grado de Satisfacción del Cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades (N)	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo (SGC)	Porcentaje	90.00%

Presupuesto
(Millones de \$)

\$0.02 →



Plan Anual Operativo 2017
Programación Anual de Metas

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	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	62.50%	\$0.03
3.2	Actualización de Estudio Actuarial (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.03
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	3.90%	\$2.75
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	20	\$0.11
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$110,000.00	
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.50%	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$142.00	\$142.00
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$67.70	\$67.70 \$0.10

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV.	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	\$0.07 →
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	69.50%	\$0.03 →
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.03 →
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	100.00%	
		Oficialía de Cumplimiento	Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	92.00%	
		Unidad de Riesgos	Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4.00	

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	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Gerencia Legal	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	\$0.03 →
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Informe	4.00	
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	100.00%	\$0.25 →
		Oficialía de Cumplimiento	Sistema implementado	Porcentaje	95.50%	
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	84.00%	\$0.04 →
		Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	80.50%	

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	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia diseñada	Porcentaje	28.00%	\$0.01 →
			Estrategia implementada	Porcentaje	100.00%	
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	34.00%	\$0.15 →
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	12.50%	
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	2.50%	\$0.39 →
		Gerencia de Tecnología de la Información	Fortalecimiento ejecutado	Porcentaje	100.00%	
		Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada (2017)	Porcentaje	100.00%	

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	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	74.25%	
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	80.00%	
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana	Unidad de Acceso a la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	70.00%	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.50%	
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV (N) PEI	Gerencia de Planificación	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	

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	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017	Presupuesto (Millones de \$)
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	77.50%	\$1.32 →
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	77.50%	
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo (N)	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	22.00	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva PESTI (N)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.05 →
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo PESTI (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.05 →
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	37.00	



Fondo Social para la Vivienda

IV. PLAN DE INVERSIÓN 2017



Fondo Social para la Vivienda

Plan de inversión 2017

(Cifras en número de créditos y millones de dólares)

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
CRÉDITOS CON DESEMBOLSO	4,985	77.89%	\$114.47	92.83%
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,725	73.83%	\$112.24	91.03%
VIVIENDA NUEVA	1,920	30.00%	\$62.60	50.77%
Hasta 4 Salarios Mínimos	1,558	24.34%	\$38.20	30.98%
Sector Público	150	2.34%	\$2.90	2.35%
Sector Privado	1,408	22.00%	\$35.30	28.63%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	362	5.66%	\$24.40	19.79%
VIVIENDA USADA	2,805	43.83%	\$49.64	40.26%
Hasta 4 Salarios Mínimos	2,665	41.64%	\$45.00	36.50%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	140	2.19%	\$4.64	3.76%
OTRAS LÍNEAS	260	4.06%	\$2.23	1.81%
CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO	1,415	22.11%	\$8.84	7.17%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,300	20.31%	\$7.80	6.33%
REFINANCIAMIENTOS	115	1.80%	\$1.04	0.84%
TOTAL	6,400	100.00%	\$123.30	100.00%



Comparativo de plan de inversión 2015-2016-2017

(En número de créditos)

PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO	Ejecutado 2015	Ejecutado 2016	Meta 2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA 2015-2017	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	6,250	4,778	4,725	-53	-1.11%	-1,525	-24.40%
VIVIENDA NUEVA	1,937	1,546	1,920	374	24.19%	-17	-0.88%
VIVIENDA USADA	4,313	3,232	2,805	-427	-13.21%	-1,508	-34.96%
OTRAS LÍNEAS	368	248	260	12	4.84%	-108	-29.35%
INVERSIÓN CON DESEMBOLSO	6,618	5,026	4,985	-41	-0.82%	-1,633	-24.68%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	864	817	1,300	483	59.12%	436	50.46%
REFINANCIAMIENTO MORA FSV	77	98	115	17	17.35%	38	49.35%
INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO	941	915	1,415	500	54.64%	474	50.37%
TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA	7,559	5,941	6,400	459	7.73%	-1,159	-15.33%

Comparativo de plan de inversión 2015-2016-2017

(En millones de dólares)

PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO	Ejecutado 2015	Ejecutado 2016	Meta 2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA 2015-2017	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	\$129.87	\$ 103.11	\$112.24	\$9.13	8.85%	(\$17.63)	-13.58%
VIVIENDA NUEVA	\$59.17	\$ 47.80	\$62.60	\$14.80	30.96%	\$3.43	5.80%
VIVIENDA USADA	\$70.70	\$ 55.31	\$49.64	(\$5.67)	-10.25%	(\$21.06)	-29.79%
OTRAS LÍNEAS	\$4.52	\$ 2.97	\$2.23	(\$0.74)	-24.92%	(\$2.29)	-50.66%
INVERSIÓN CON DESEMBOLSO	\$134.38	\$ 106.08	\$114.47	\$8.39	7.91%	(\$19.91)	-14.82%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	\$8.09	\$ 8.25	\$7.80	(\$0.45)	-5.45%	(\$0.29)	-3.58%
REFINANCIAMIENTO MORA FSV	\$0.79	\$ 1.04	\$1.04	\$0.00	0.00%	\$0.25	31.65%
INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO	\$8.88	\$ 9.29	\$8.84	(\$0.45)	-4.84%	(\$0.04)	-0.45%
TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA	\$143.27	\$ 115.37	\$123.30	\$7.93	6.87%	(\$19.97)	-13.94%



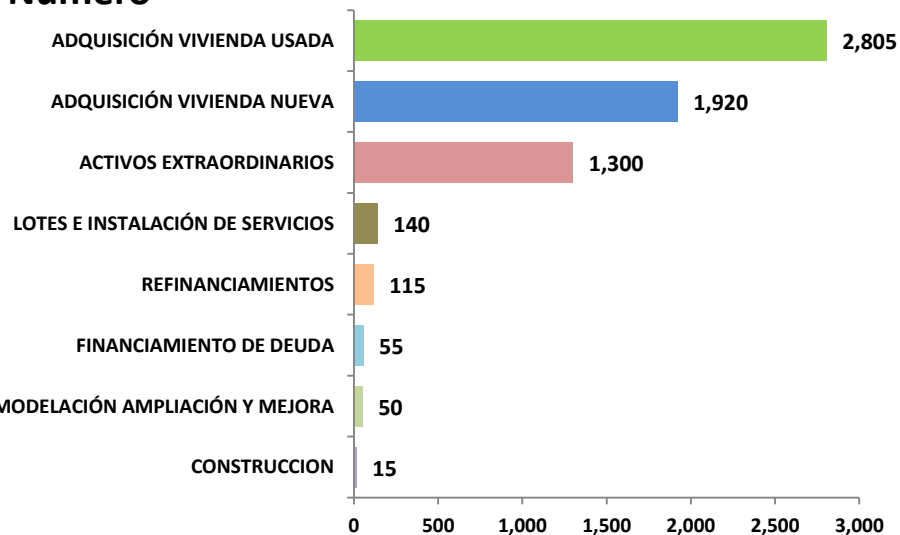
Fondo Social para la Vivienda

Plan de inversión 2017

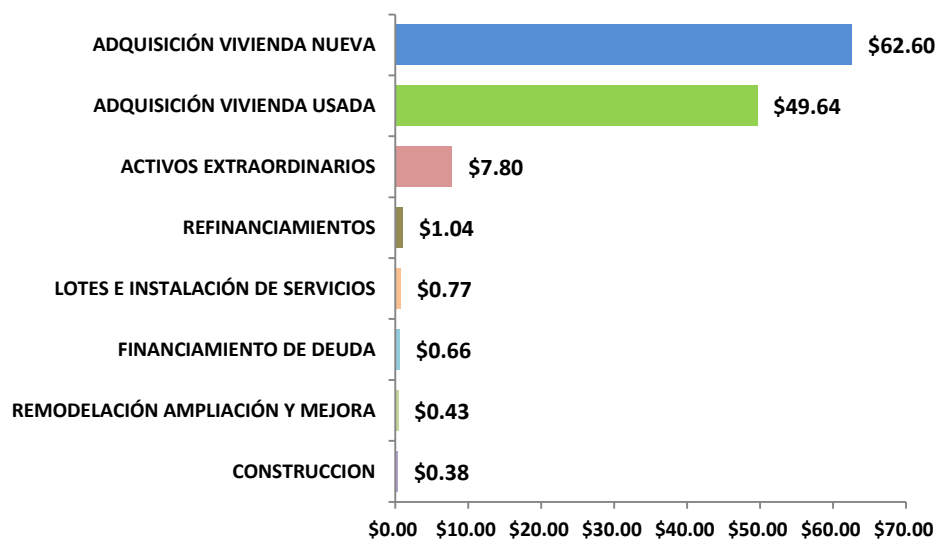
Por línea de crédito

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MONTO	%
Adquisición vivienda usada	2,805	43.83%	\$49.64	40.26%
Adquisición vivienda nueva	1,920	30.00%	\$62.60	50.77%
Activos extraordinarios	1,300	20.31%	\$7.80	6.33%
Lotés e instalación de servicios	140	2.19%	\$0.77	0.62%
Refinanciamientos	115	1.80%	\$1.04	0.84%
Financiamiento de deuda	55	0.86%	\$0.66	0.54%
Remodelación ampliación y mejora	50	0.78%	\$0.43	0.34%
Construcción	15	0.23%	\$0.38	0.30%
TOTAL	6,400	100.00%	\$123.30	100.00%

Número



Monto



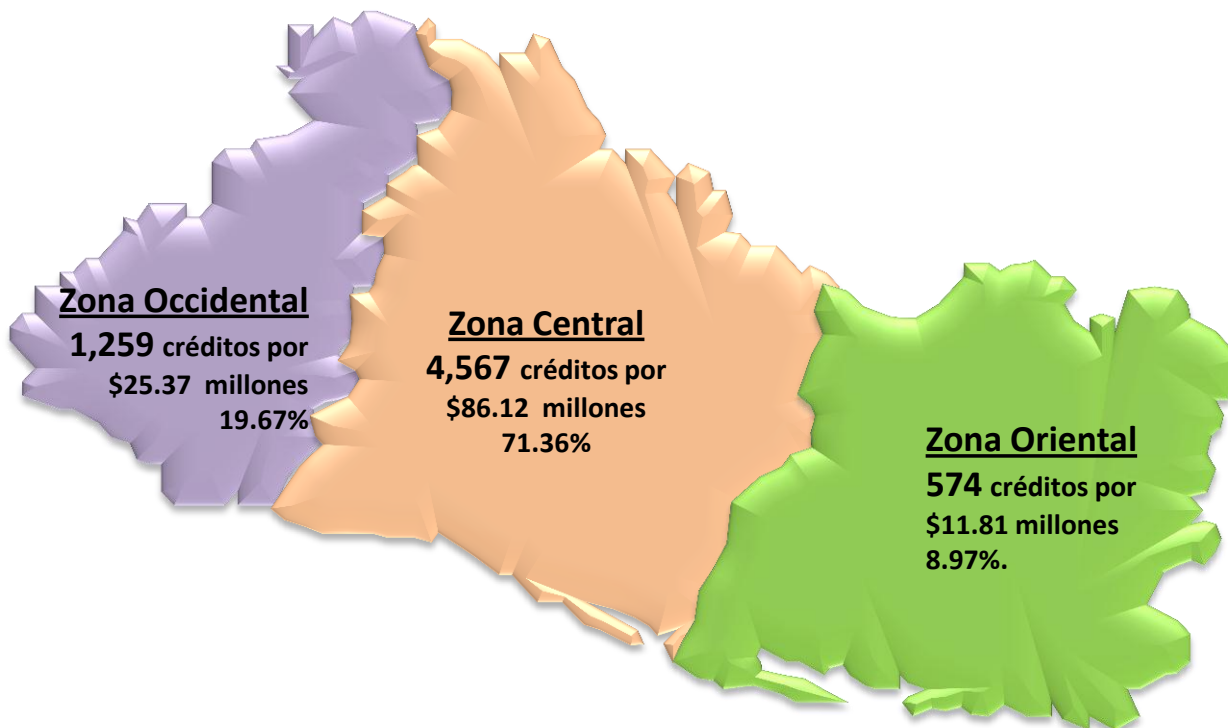


Fondo Social para la Vivienda

Plan de inversión 2017

• Por Zona Geográfica

ZONA GEOGRÁFICA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Zona Occidental	1,259	19.67%	\$25.37	20.58%
Zona Central	4,567	71.36%	\$86.12	69.84%
Zona Oriental	574	8.97%	\$11.81	9.58%
TOTAL	6,400	100.00%	\$123.30	100.00%



*Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2017 de 273 créditos por US\$4.90 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2017 el 4.27% y 3.97% respectivamente.



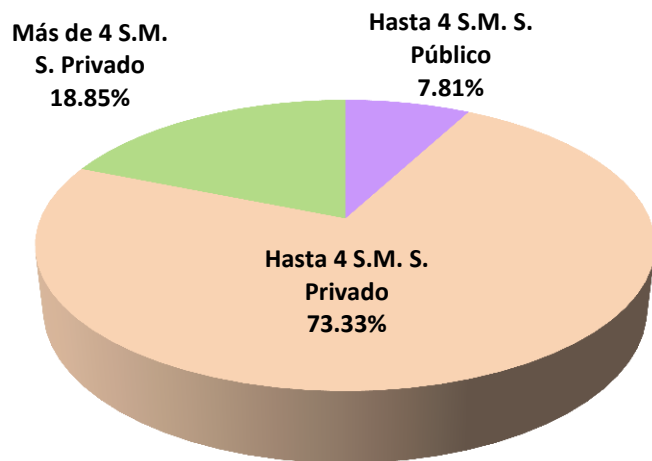
Fondo Social para la Vivienda

Inversión Vivienda Nueva 2017

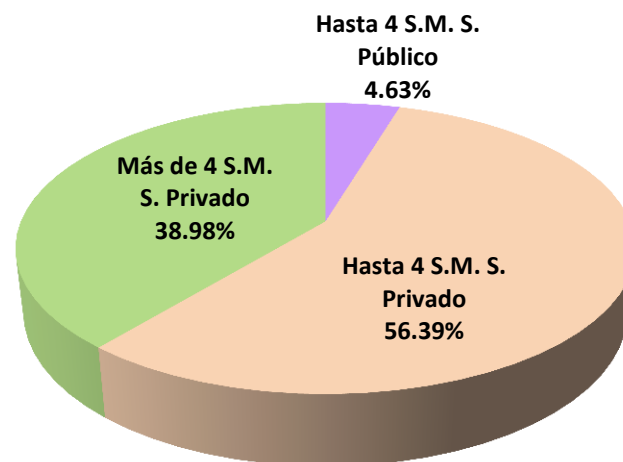
• Por ingreso del Solicitante

PROGRAMADO VIVIENDA NUEVA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Hasta 4 Salarios Mínimos	1,558	81.15%	\$38.20	61.02%
Sector Público	150	7.81%	\$2.90	4.63%
Sector Privado	1,408	73.33%	\$35.30	56.39%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	362	18.85%	\$24.40	38.98%
Sector Privado	362	18.85%	\$24.40	38.98%
TOTAL	1,920	100.00%	\$62.60	100.00%

Número



Monto





Fondo Social para la Vivienda

V. PROYECCIONES FINANCIERAS

Proyección Financiera 2017

CRÉDITOS CON DESEMBOLSOS	No.	%	EN MILLONES \$	%
ADQUISICION DE VIVIENDAS	4,725		\$112.24	
VIVIENDA NUEVA	1,920	38.52%	\$62.60	54.69%
Sector Público	150	3.01%	\$2.90	2.53%
Sector Privado hasta 4 Salarios Mínimos	1,408	28.24%	\$35.30	30.84%
Sector Privado mayor a 4 Salarios Mínimos	362	7.26%	\$24.40	21.32%
VIVIENDA USADA	2,805		\$49.64	
Hasta 4 Salarios Mínimos	2,665		\$45.00	
Mayor a 4 Salarios Mínimos	140		\$4.64	
OTRAS LINEAS	260		\$2.23	
TOTAL INVERSIÓN	4,985		\$114.47	
FUENTES DE FINANCIAMIENTO			EN MILLONES \$	
Vivienda Nueva hasta 4 Salarios Mínimos			\$37.50	
Recursos Propios			\$19.80	
Recursos Adicionales: Títulos Fondo de Pensiones (3%)			\$17.70	
Vivienda Nueva mayor a 4 Salarios Mínimos, Usada y Otras Líneas			\$77.00	
Recursos Propios			\$27.00	
Recursos Adicionales: Bandedal (\$10.00), BCIE (\$30.00) y títulos a tasa de mercado (\$10.00)			\$50.00	
TOTAL RECURSOS			\$114.50	
INDICADORES FINANCIEROS				
LIQUIDEZ	1.4 veces	MARGEN FINANCIERO	3.31%	
ENDEUDAMIENTO	1.3 veces	ROE	7.50%	
APALANCAMIENTO	56.4%	ROA	3.27%	



Fondo Social para la Vivienda

VI. ANEXOS

MAPA ESTRATÉGICO

VISIÓN: Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

MISIÓN: Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

OE0: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

OE0.1 Población beneficiada con soluciones habitacionales

OE1: Mejorar el otorgamiento de créditos a la población objetivo de manera ágil.

OE1.1 Otorgamiento de créditos

OE1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de Créditos

OE1.3 Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.

OE2: Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios

OE2.1 Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes respecto a los servicios recibidos.

OE2.2 Medición del grado de Satisfacción del Cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades.

OE3: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

OE3.1 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.

OE3.2 Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.

OE3.3 Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.

OE3.4 Ventas de Activos Extraordinarios al contado.

OE4: Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.

OE4.1 Fortalecimiento de los procesos de trabajo

AE0: Acceso a soluciones habitacionales

AE1: Gestión Crediticia

AE2: Servicio al Cliente

AE3: Fortalecimiento Financiero

AE4: Desarrollo Institucional

Notas: AE=Área Estratégica; OE=Objetivo Estratégico.

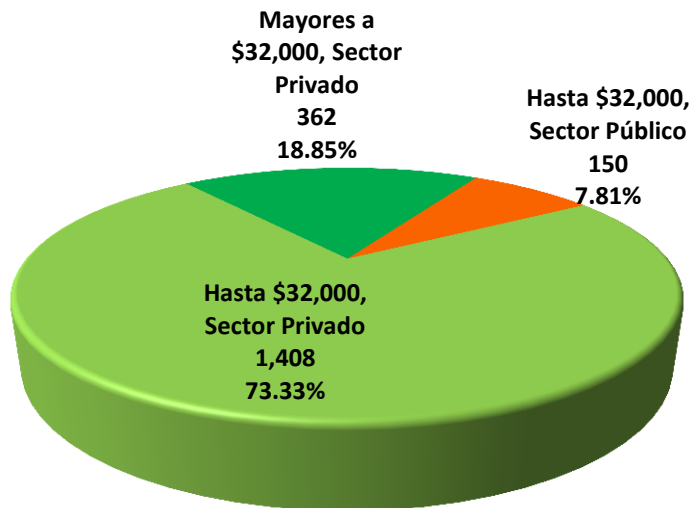
---> Relaciones directas entre objetivos

→ Relación con la Misión

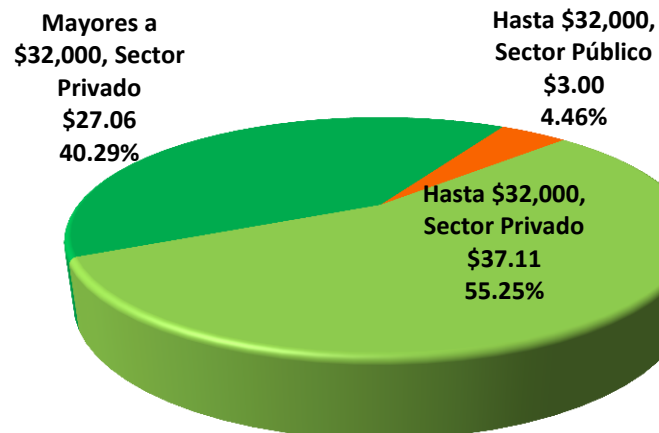
Proyección de ventas de oferta de vivienda nueva para el año 2017

Rango de Precios	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Hasta \$32,000.00	1,558	\$40.11
Sector Público	150	\$3.00
Sector Privado	1,408	\$37.11
Mayores a \$32,000.00	362	\$27.06
Sector Privado	362	\$27.06
Total	1,920	\$67.17

Número

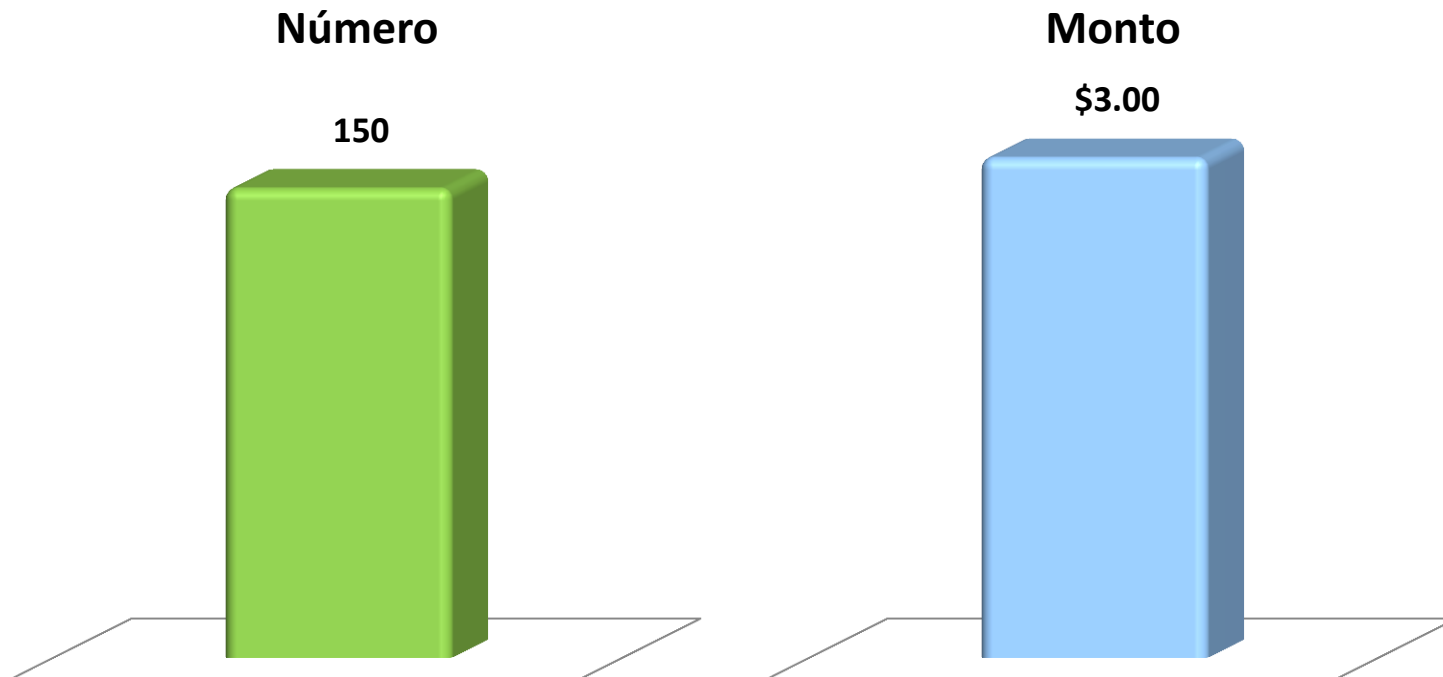


Monto



Oferta de vivienda nueva FONAVIPO para el año 2017

Proyecto	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Condominio Santa Lucia	150	\$3.00
Total	150	\$3.00



Entorno Económico

Variables	2012	2013	2014	2015	2016
PIB Real (Variación Anual)	1.90%	1.70%	2.00%	2.50%	2.53% ^{1/}
Inflación (Punto a Punto)	0.78%	0.79%	0.47%	1.02%	0.95% ^{2/}
Oferta de Vivienda (avance entre 75% y 100%)	1,794	2,798	3,440	2,939 ^{3/}	1,958 ^{3/}
SITUACIÓN CLIENTES					
Salario Mínimo	\$224.10	\$233.10	\$242.40	\$251.70	\$251.70
Salario Medio	\$393.26	\$384.34	\$391.32	\$416.42	\$445.26 ^{4/}
Trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones	2,348,576	2,507,349	2,642,274	2,788,189	2,879,988 ^{5/}
Cotizantes Efectivos Sistema de Ahorro para Pensiones	623,515	656,666	660,117	689,681	688,566

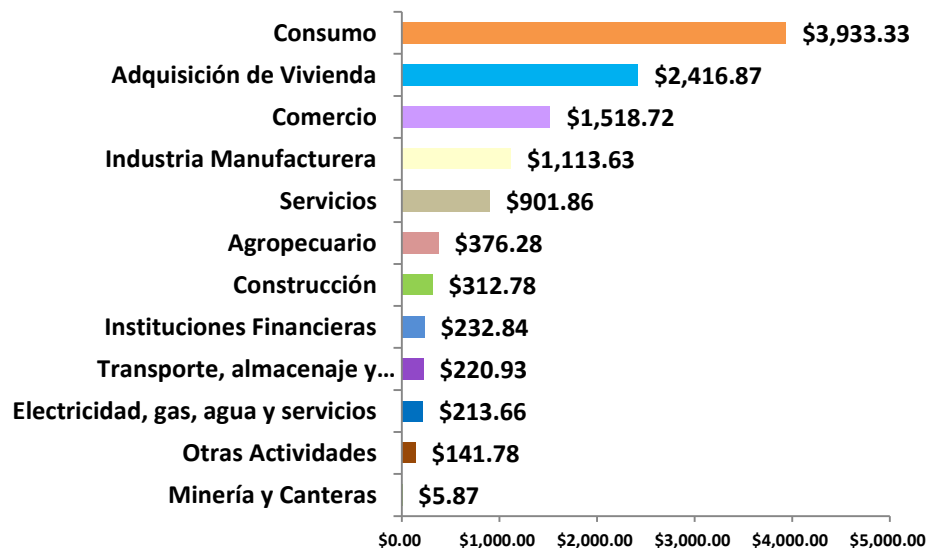
1/ Datos retomado de Banco Central de Reserva al III Trimestre. 2/ Datos retomado de Dirección General de Estadísticas y Censos al mes de Diciembre. 3/ Datos proporcionados por Gerencia Técnica, al mes de Diciembre. 4/ Datos proporcionado por Instituto Salvadoreño del Seguro Social Departamento de Actuario al mes Octubre. 5/ Datos retomado de Superintendencia del Sistema Financiero al mes Noviembre.

Supuestos macroeconómicos 2017 :

✓ **Crecimiento de la economía: 2.4%**

CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO

Al mes de diciembre 2016
En millones de dólares



COTIZANTES INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

2012-2015 al mes de diciembre 2016 al mes de noviembre

