



Fondo Social para la Vivienda

**Informe
de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2017
Enero-Marzo 2017**

San Salvador, 27 de abril de 2017
JD-075/2017



Gerencia de Planificación – Área de Planeación



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-152/2016, 08 de Diciembre de 2016, 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 2017”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2017 correspondiente al período Enero-Marzo 2017.



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 2017

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	8	15	30.0%	29.06%
2. Servicio al Cliente	7	9	25.0%	24.26%
3. Fortalecimiento Financiero	10	14	25.0%	22.48%
4. Desarrollo Institucional	18	25	20.0%	15.42%
	43	63	100.0%	91.22%

*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 14 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

3

Rango de Tolerancia Superior

3

Dentro del Rango de Aceptación

36

Rango de Tolerancia Inferior

2

Rango de Alarma Inferior

5

No esperan resultados

14



Fondo Social para la Vivienda

Objetivos institucionales

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	1,070.00	1,355.00	126.64%	De los 1,355 créditos otorgados 407 (30.0%) son de Vivienda nueva, 707 (52.2%) son de Vivienda usada y 241 (17.8%) son de otras líneas. El sobre cumplimiento se debe a que se realizó una colocación de créditos mayor a la esperada, en atención a que la Institución recibió en enero el primer desembolso del préstamo con el BCI, el cual originalmente estaba previsto para marzo. Considerando que en una situación excepcional no aplica el establecimiento de acciones. Es importante mencionar que el inventario de solicitudes en trámite que al cierre del mes de Marzo de 2017 ascendía a más de 3,675 solicitudes.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$21.01	\$24.62	117.18%	De los \$24.62 millones, \$10.24 (41.59%) son de Vivienda nueva, \$11.83 (48.05%) son de Vivienda usada y \$2.55 (10.36%) son de otras líneas. El sobre cumplimiento se debe a que se realizó una colocación de créditos mayor a la esperada, en atención a que la Institución recibió en enero el primer desembolso del préstamo con el BCI, el cual originalmente estaba previsto para marzo. Considerando que en una situación excepcional no aplica el establecimiento de acciones. Es importante mencionar que el inventario de solicitudes en trámite que al cierre del mes de Marzo de 2017 ascendía a más de 3,675 solicitudes.



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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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 Hábiles	24.00	22.84	105.08%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 407 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	120.00	148.62	80.74%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 707 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	60.00	64.98	92.34%	Los tiempos reportados corresponden a un total acumulado de 241 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO 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 Hábles	13.50	12.59	107.23%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, corresponden a un total de 407 créditos, incluyendo las Agencias Regionales, se encuentra dentro del rango de aceptación y 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.
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	10.50	10.25	102.44%	Los tiempos reportados al mes que se informa corresponden a un total de 407 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación pos-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 22.84 días hábiles

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO 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 para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	80.00	115.78	69.10%	<p>En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponden a un total de 707 créditos, incluyendo las Agencias Regionales y 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.</p> <p>El incumplimiento se origina por factores externos, cuyo impacto es transversal sobre los procesos vinculados en las etapas de otorgamiento de crédito, causado por cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros), lo que derivó en incremento de la demanda de los clientes, requiriendo una mayor cantidad de recursos derivados de terceros lo que finalmente afectó la gestión interna en la capacidad instalada del proceso de otorgamiento de créditos y la atención oportuna del inventario de solicitudes en trámite, que al cierre del mes de Marzo de 2017 ascendía a 2,330 solicitudes. Acciones: se revisará el resultado global del primer trimestre a fin de evaluar la necesidad de ajustar la meta.</p>

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO 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 para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	40.00	32.84	121.80%	Los tiempos reportados al mes que se informa corresponden a un total de 707 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. El sobrecumplimiento se origina por factores externos, cuyo impacto es transversal sobre los procesos vinculados en las etapas de otorgamiento de crédito, causado por cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros), lo que derivó en incremento de la demanda de los clientes, requiriendo una mayor cantidad de recursos derivados de terceros lo que finalmente afectó la gestión interna en la capacidad instalada del proceso de otorgamiento de créditos y la atención oportuna del inventario de solicitudes en trámite. Acción: Se realizará un análisis integrado de los tiempos de otorgamiento al cierre del trimestre para verificar la necesidad de ajustar la meta establecida.

Total tiempo Vivienda Usada: 148.62 días hábiles

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO 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 para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	43.00	44.77	96.05%	Para el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional y corresponde a un total de 241 créditos, 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.
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 Hábles	17.00	20.21	84.12%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 241 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación pos-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 64.98 días hábiles

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	3.98%	4.21%	94.54%	La cartera de balance al cierre de marzo de 2017 quedó conformada con un total de 98,889 préstamos con un saldo de \$951.04 Millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 4,252 préstamos por un monto de \$40.08 millones que corresponde a un índice de mora de 4.21%. El resultado se encuentra dentro del rango de aceptación.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$35.00	\$36.71	104.89%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero y puntos de pago autorizados es mayor a la meta establecida, dicho resultado responde principalmente al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera hipotecaria.





Fondo Social para la Vivienda

Proyectos y Acciones

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	5.00	7.00	140.00%	Se han vendido 5 inmuebles gestionados por promotores internos, 1 en Agencia San Miguel y 1 en Agencia Santa Ana. Causa: El resultado obtenido es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados. Acción: Se evaluará los resultados obtenidos en el primer trimestre del año y se realizará ajuste de meta en caso aplique, cuando se presente el análisis del programa específico para activos extraordinarios.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$27,500.00	\$47,195.46	171.62%	Se ha vendido \$28,013.30 por promotores internos, \$12,100.00 Agencia San Miguel y \$7,082.16 Agencia Santa Ana. Causa: El resultado obtenido es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados. Acción: Se evaluará los resultados obtenidos en el primer trimestre del año y se realizará ajuste de meta en caso aplique, cuando se presente el análisis del programa específico para activos extraordinarios.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$12.00	\$19.29	160.75%	Se gestionó y se obtuvo recursos de las siguientes fuentes de fondeo: a) Línea Global de Crédito – BCIE: \$10.0 millones b) Línea de Crédito Rotativa – BANDESAL: \$2.14 millones c) Emisiones de CDVISFSV – 03Tramo4: \$7.15 millones Este último recurso no estaba programado para el trimestre enero-marzo; sin embargo, dado el inventario de solicitudes de crédito que se tienen, fue necesario gestionar la obtención de estos. Lo cual fue posible, debido a que la utilización del Tramo anterior (CDVISFSV – 03Tramo3), se finalizó el 16-03-2017, ya que es un evento excepcional del trimestre no aplica el establecimiento de acciones.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	El proyecto presenta un desfase, dado que se están actualizando datos al cierre 2016 y proyecciones a 2017. Se cubrirá la brecha asignándole prioridad a este proyecto, a fin de presentar a aprobación la propuesta el próximo mes de abril.
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	3.00%	0.00%	0.00%	El proyecto iniciaba su ejecución en el mes de marzo, sin embargo no hubo avance, ya que por razones de incapacidad médica de la persona encargada de la Tesorería de la Institución, se priorizó la atención de la operación de actividades de captación del mes, antes de iniciar la definición del proyecto. Se evaluará, de acuerdo al impacto de la brecha, solicitar una reprogramación del proyecto.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	8.75%	0.00%	0.00%	A la fecha aún se encuentran las especificaciones técnicas en la UACI, debido a que existen observaciones que subsanar por parte de los diferentes involucrados. Se solicitará reprogramación en el Plan de Trabajo.
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	2.50%	0.00%	0.00%	A la fecha aún se encuentran las especificaciones técnicas en la UACI, debido a que existen observaciones que subsanar por parte de los diferentes involucrados. Se solicitará reprogramación en el Plan de Trabajo.
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva PESTI (N)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	37.50%	10.00%	26.67%	El proyecto presenta desfase debido a que se han priorizado esfuerzos en otras actividades considerando aspectos relacionados con la estructura organizativa de la Gerencia Técnica, no obstante se está trabajando en la definición de los términos de referencia. Acción: Se evaluará, de acuerdo al impacto de la brecha, solicitar una reprogramación del proyecto.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	19.00%	15.00%	78.95%	El avance del proyecto se refiere a la aprobación de las bases de licitación aprobadas el 26/01/2017 JD-018/2017 y acciones relacionadas al proceso de contratación, no obstante el proceso se declaró cerrado por ausencia de ofertantes sesión JD-058/2017 del 23/03/2014. Se realizará una revisión de aspectos a considerar y mejorar en las bases previo a iniciar nuevamente el proceso.

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO 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	Días Hábles	13.00	13.05	99.62%	Se han tramitado 18 solicitudes para factibilidad.

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	1.00	1.00	100.00%	Se elaboró y envió a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre 2016 presentado a Junta Directiva el 26 de enero, JD-018/2017.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	3.00	3.00	100.00%	Se presentaron los informes correspondientes: 20 de enero, 15 de febrero y 17 de marzo.
2.3	Revisión y reenfoco de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	6.25%	5.63%	90.08%	El proceso de contratación inició en el 2016, quedando sin selección en dos ocasiones. En el 2017 se retomó el proyecto, adecuando las bases, recibándose ofertas el 16/03/2017 las cuales están en proceso de evaluación.
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%	87.34%	93.91%	Con respecto al mes anterior se logró un aumento del 3.10%, ya que se obtuvo una mayor puntuación todos los factores excepto en requisitos y condiciones del FSV con respecto a la banca. La cantidad de clientes encuestados en el mes fueron 100.

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	<p>Proyecto Finalizado en Marzo 2017.</p> <p>Se concedió prórroga solicitada por el proveedor, por un plazo de 90 días, los cuales vencerá el día 17/04/2017, en Resolución Modificativa N° 01/2017 de fecha 12/01/2017.</p> <p>Se finalizaron las pruebas respectivas en ambas APP, y se salió a producción en fecha 31/03/2017. Dando a conocer en una reunión general de empleados, los nuevos servicios tanto las mejoras implementadas al Sitio Web, como el lanzamiento de las APP, con el objetivo de acercar los servicios que el FSV ofrece a los clientes</p>
		Gerencia de Servicio al Cliente	Sistema Implementado	Porcentaje	35.00%	35.00%	100.00%	<p>Proyecto Finalizado en Marzo 2017.</p> <p>Se ha logrado publicar en la tienda Play Store (Android), la versión 21 y 22 de la APP FSV, versiones que han sido funcionales y estables. Además se ha realizado evento a los medios de comunicación del lanzamientos de los servicios electrónicos (sitio WEB / APP FSV) el 31/03/2017.</p>
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	Porcentaje	90.00%	87.50%	97.22%	<p>Mediante la ejecución de encuestas, se ha determinado el grado de satisfacción de nuestros clientes externos que han realizado trámites de Precalificaciones y Factibilidades en el cuarto trimestre/2016 (octubre-diciembre). Se formularon 6 preguntas a 9 empresas constructoras obteniéndose el índice de satisfacción de 87.50%.</p>

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	12.50%	12.50%	100.00%	En el período informado se cumplió con la meta programada cumpliendo esta actividad en su totalidad, con la codificación de algunos proyectos que faltaban en las diferentes Gerencias y Unidades.
3.2	Actualización de Estudio Actuarial (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se aprobaron los Términos de Referencia el 30/03/2017 por Presidencia y Dirección Ejecutiva.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	11.00%	11.44%	104.00%	En el periodo que se informa, se superó con la meta en un 4.00%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos, por el efecto de los 28 días del mes de febrero 2017.
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, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Oficialía de Cumplimiento	Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	17.00%	16.50%	97.06%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT) tales como: revisión de abonos a préstamos, pagos primas/complementos, compra de activos extraordinarios al contado, análisis de operaciones inusuales, preparación de informe ROS, atención requerimiento UIF/FGR, expedientes, se solventa la visita programada con la agencia San Miguel para realizar el seguimiento a la matriz de riesgo LDA/FT, queda pendiente reprogramación al seguimiento de la matriz de riesgo LDA/FT con agencia de Santa Ana que esta se realizara en el próximo mes.
		Unidad de Riesgos	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-038/2017 de fecha 23 de febrero de 2017. Dicha actividad se realizó anticipadamente considerando la recomendación del Consejo de Vigilancia y con la finalidad de presentar los resultados de forma oportuna a Junta Directiva, motivo por el cual se solicitará dicho ajuste al plan 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 FÍSICO 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%	Informe elaborado y remitido el 31/03/2017 a conocimiento de Administración Superior conforme a los proyectos al cierre del año 2016 y los proyectos programados para el año 2017.
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	18.00%	18.00%	100.00%	Se continúan con las actividades de instalación y configuración del Sistema, se ha brindado apoyo de parte del área de sistemas para la instalación del sistema en ambiente de pruebas y la definición de la información fuente que alimentará el mismo.
		Oficialía de Cumplimiento	Sistema implementado	Porcentaje	9.00%	9.00%	100.00%	Durante el período que se informa se desarrollaron los talleres programados para el seguimiento a la implementación del sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	<p>Se ha brindado el apoyo en el seguimiento de actividades definidas en el cronograma.</p> <p>Se llevó a cabo reunión de seguimiento con todo el equipo de trabajo (GTI, UR y Proveedor), definiendo 3 grandes líneas a seguir: 1) Incrementar memoria RAM en ambiente de desarrollo/pruebas, 2) Realizar Pruebas Globales y 3) Definición de Requerimiento para Repositorio y requerimientos definitivos para el llenado de información base para la operativa de sistema de riesgos.</p> <p>En fecha 17/marzo/2017 por medio de nota emitida por el Administrador de Contrato, relacionado al contrato de compra venta N° 22505 "Sistema Informático"; no se obtuvo objeción en la solicitud de ampliación de plazo</p>
		Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	20.50%	20.50%	100.00%	<p>Se han realizado las actividades establecidas:</p> <p>1- Remisión del segundo y tercer set de información de cartera hipotecaria a la empresa proveedora del sistema de información para la gestión de riesgo de crédito.</p> <p>2- Se realizó la carga de datos en el ambiente de pruebas para el período enero 2010 - diciembre 2016</p>

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia diseñada	Porcentaje	28.00%	28.00%	100.00%	Indicador finalizado en febrero. Informé presentado a la Administración Superior el 17/02/2017.
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada (2016)	Porcentaje	2.50%	2.50%	100.00%	Indicador finalizado en marzo. Proceso de licitación pública FSV-02/2017 adjudicado en sesión JD-033/2017 del 16/02/2017, suscribiéndose el contrato el 09/03/2017.
			Propuesta autorizada (2017)	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Como parte del proyecto se han definido los siguientes procesos de contratación: 1. Suministro, Instalación, Configuración y Migración de Datos de Equipo de Almacenamiento para ambientes de Desarrollo/Pruebas 2. Suministro e Instalación Next generation firewall en sustitución del TMG (Microsoft).
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	7.00%	7.00%	100.00%	Se continúan con las actividades de formas, objetos y reportes definidos en el documento de diseño del Módulo de Seguro Médico Hospitalario, según se detalla: Desarrollo de Formas 41 de 41 Creación y Definición de Reportes 19 de 19

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Se retomaron las acciones definidas en la revisión interna del proceso de servicios informáticos, con el objetivo de gestionar las autorizaciones respectivas en los casos que aplique; a estas se suman las recomendaciones emanadas del Informe de Consultoría para la Evaluación de los Servicios Informáticos, dicho informe fue presentado a conocimiento de Junta Directiva por parte del Administrador del Contrato (Gerencia de Planificación), para lo cual se revisaran y/o evaluarán los resultados del informe y en los casos que se requiere se levantan los respectivos planes de acción para la implementación de algunas recomendaciones.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana	Unidad de Acceso a la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	En el marco de fortalecimiento y participación ciudadana se han realizado las actividades programadas para el período que se informa: a) Solicitud del manual de gestión integral de quejas y avisos; b) Identificación mecanismos actuales del uso de tecnologías de la información. c) Definición de las partes interesadas en relación con la institución. d) Definición de espacios y mecanismos de participación ciudadana. e) Definición de la Unidad organizativa encargada de la gestión de Quejas y Avisos f) Realización de actividades de promoción con las partes interesadas para impulsar los espacios y mecanismos de participación ciudadana. g) La divulgación del uso de tecnología a través de diferentes medios. h) Fortalecimiento de la disponibilidad de la información actualizada.
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo (N)	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	4.00	4.00	100.00%	Se realizó la revisión de los procesos, producto de las cuales se elaboraron propuestas de mejora y actualización de normativa aplicable, conforme lo programado para el período que se informa.

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 FÍSICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo PESTI (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se elaboraron términos de referencia y se analizaron en conjunto con la GTI el 23/3/2017, habiendo acordado realizar previo un diagnostico si el sistema de digitalización Laserfiche posee la nueva versión (10.2) con módulos para la gestión documental, considerando que puede ser una alternativa viable tomando en cuenta que ya se encuentra operando en la Institución, con lo cual se facilitaría su implementación. En tal sentido se está gestionando una modificación de este proyecto, efectivo a partir del mes de abril de 2017

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

Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 1er. Trimestre 2017.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
1.5	Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito (N) PEI	Propuesta autorizada
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta autorizada
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Propuesta autorizada.
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Propuesta autorizada
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV	Propuesta autorizada
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Propuesta autorizada
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta autorizada
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Recomendaciones autorizadas implementadas
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Fortalecimiento ejecutado
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema implementado
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV (N) PEI	Propuesta autorizada



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2017

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	1,070	1,355	126.64%	\$21.01	\$24.62	117.18%

Factores incidentes

La colocación de créditos es superior a la meta establecida y 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 52.2% del total de créditos escriturados.
- 2) Se ha incrementado la disponibilidad de recursos financieros puesto que se recibió en enero el primer desembolso del préstamo con el BCIE por \$10.0 millones, el cual originalmente estaba previsto para marzo; además se generó una emisión de CDVISFSV por \$7.15 millones, el cual no estaba programado para el primer trimestre, sin embargo, dado el inventario de solicitudes de crédito que se tienen, fue necesario gestionar la obtención de estos.
- 3) El programa Casa Joven continua con su consolidación, en el período se han escriturado 278 casos, lo cual representa un 20.5% del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron 60, lo cual representa un 4.4% del total de créditos escriturados.

Acciones propuestas :

- Seguimiento permanente al comportamiento en el nivel de otorgamiento de crédito para la toma de decisiones oportunas a fin de hacer propuestas de ajustes pertinentes según su evaluación.



EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2017

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	22.84	-1.16	105.08%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	120.00	148.62	28.62	80.74%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	60.00	64.98	4.98	92.34%

Factores incidentes:

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

- En el caso de la línea financiera de vivienda nueva se mantiene como línea prioritaria de acción, por tanto se desarrollan esfuerzos en todos los procesos involucrados en el otorgamiento para monitorear y mejorar el estándar institucional.
- En el caso de las líneas financieras de vivienda usada y otras líneas los factores externos del mercado de hipotecas y el incremento en la demanda de solicitudes han generado la necesidad de gestionar una mayor cantidad de recursos financieros externos, lo cual impacta en decisiones de atención con base a una programación que incide en los tiempos de respuesta.
- En general, se mantiene un inventario promedio de 3,675 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.



EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2017

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Vencida		4,252			\$40.08	
	ÍNDICE DE MORA			3.98%	4.21%	94.54%

Factores incidentes:

- La colocación en saldos nuevos a la cartera hipotecaria, correspondientes al plan de inversión institucional, contribuyen a incrementar la sanidad de la cartera.
- La captación por medio de las diferentes formas de pago habiéndose logrado aplicar \$6.88 millones a saldos en mora, se ha contribuido en mantener créditos sanos y recuperar montos en mora.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, facilita a los clientes el pago de los créditos, contribuyendo a aumentar la recuperación de los saldos en mora.
- La gestión de cobro interna y externa, permite promover las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora, contribuyendo a sanear la cartera hipotecaria.
- El traslado a cartera castigada de 1,122 préstamos vencidos por un monto de \$11.13 millones y el retorno de cartera castigada a cuentas de balance de 322 préstamos por un monto de \$2.55 millones; han contribuido a controlar el índice de mora en cuentas de balance.

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 2017

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$35.00	\$36.71	\$1.71	104.89%

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 de pago autorizados.
- 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.





SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Marzo 2017.
- Ratificar en esta misma sesión.