



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 segundo trimestre 2017:
  - ✓ JD-138/2017 del 27 de julio de 2017.
- 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:

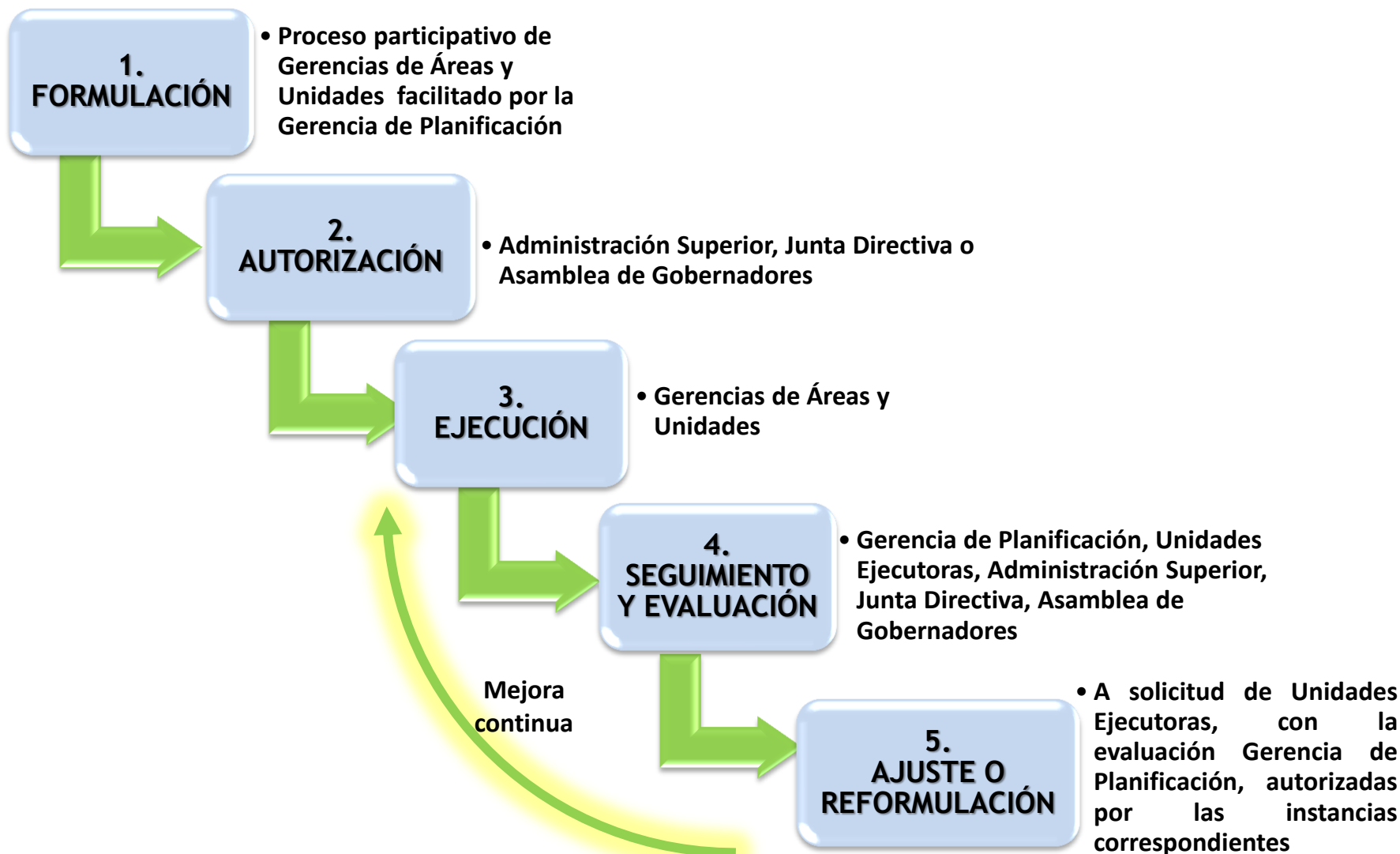


El Plan Anual Operativo está compuesto por proyectos y acciones que continúan su ejecución del PAO del año anterior, proyectos y acciones del PEI programados para el año en que se planifica y nuevas iniciativas.



Fondo Social para la Vivienda

# Etapas del proceso Planeamiento Institucional







Fondo Social para la Vivienda

# Proceso de Formulación

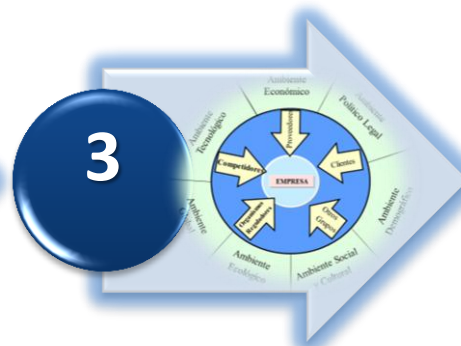
1



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.

# 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	\$92.8
2. Servicio al Cliente	7	9	\$0.8
3. Fortalecimiento Financiero / <sub>1</sub>	10	16	\$3.0
4. Desarrollo Institucional	19	27	\$2.3
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>\$98.9</b>

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



# Resumen

PROYECTOS A.0	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas.	22,680

PROYECTOS A.1	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados	5,400.00
	Monto créditos otorgados (MM)	\$100.00
Mejora en los tiempos de trámite	Vivienda Nueva	21.00
	Vivienda Usada	110.00
	Otras líneas	60.00
Trámite de factibilidades	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos	13
2 Proyectos en fase de propuesta	Mejora al proceso de otorgamiento de crédito	100%
	Evaluación de opciones de financiamiento de desarrollos habitacionales	30%
1 Proyecto en fase de implementación	Fortalecimiento del programa de vivienda cercana	100%

PROYECTOS A.3	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Reducir la morosidad	Índice de mora	3.9%
Gestión de la rentabilidad	Índice de rentabilidad	7.5%
Venta de activos al contado	Número y monto	20 \$110 M
Obtención de recursos	Recuperación de cartera (MM)	\$142.00
	Gestión de recursos (MM)	\$67.70
2 Proyectos en fase de desarrollo	Formulación de presupuesto por programas presupuestarios	62.50%
	Estudio Actuarial	100%
3 Proyectos en propuesta de factibilidad	Distribución de gasto por actividades	80%
	Venta de cartera	69.50%
	Nuevos productos	100%
Administración de riesgos	Gestión de riesgos, Lavado de dinero e informe técnico.	100% 92% 4

PROYECTOS A.2	INDICADOR DE RESULTADOS	META
2 Grado de satisfacción de los clientes	Índice de satisfacción al cliente	93%
	Índice de satisfacción del cliente externo (Constructor)	90%
Proyecto en fase de desarrollo e instalación	Sitio web y servicios de gobierno electrónico	40% y 42.5%
1 Proyecto en fase de propuesta	Ampliación de servicios en línea a clientes	100%
2 Proyectos en fase de Contratación	Reenfoque de la Estrategia Comunicacional	100%
	Definición y actualización de la estrategia comercial	100%
Ejecución del plan es	Informes de Planes: Publicidad y comunicación interna	16

PROYECTOS A.4	INDICADOR DE RESULTADOS	META
2 Proyectos de gestión en fase de desarrollo	Fortalecimiento transparencia y participación ciudadana	70%
	Fortalecimiento de la gestión humana	100%
4 Proyectos de gestión en calidad de propuesta	Establecimiento de relaciones interinstitucionales	100%
	Diagnóstico y propuesta de reforma del marco legal	30%
	Ampliación del proceso de captación de pagos	80.5%
	Base de datos geo-referencial	10%
6 Proyectos de sistemas en fase de implementación	Sistema de Activos y Pasivos	12.50%
	Lavado de dinero	100%
	Modelos de riesgos	84%
	Sistema de recursos humanos, fase II	80%
	Fortalecimiento de la Gestión TI	100%
4 Proyectos de sistemas y tecnología en fase de factibilidad	Servicios de apoyo	34%
	Sistema para la calificación de proyectos de VNV	100%
	Sistema de control documental y archivo	100%
	Fortalecimiento de la infraestructura	2.50% y 100%
Ampliación de oficina central	Supervisión y construcción	27.5% y 21.25%
Ejecución de otras acciones	Informes del plan estratégico de tecnología	4
	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	22
	Acciones y proyectos de gestión ambiental ejecutados	37.00



**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	22,680	-



**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
1.1	Otorgamiento de Créditos <sup>1/</sup>	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	5,400.00
			Monto de créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$100.00
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	110.00
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábles	60.00
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	25.00
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábles	16.00
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	85.00
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	44.00

**Presupuesto**  
 (Millones de \$)  
**\$92.8** →

1/ Incluye 1,140 créditos por \$7.17 millones que se proyectan en colocación de activos extraordinarios al crédito y refinanciamientos, los cuales no requieren desembolso.



**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	30.00%
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 \$)
2.2	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	Contratación Ejecutada	Porcentaje	100.00%	\$0.04 →
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%	
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%	\$0.02 →

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2017
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	Contratación Ejecutada	Porcentaje	100.00%
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 \$)

**\$0.03**



**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%	
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	
3.2	Actualización de Estudio Actuarial (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.03 →
			Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	100.00%	
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	
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$110,000.00	\$0.11 ←
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	30.00%	
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%	
			Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	
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	27.50%	\$1.32 →
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	21.25%	
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 \$	%
<b>CRÉDITOS CON DESEMBOLSO</b>	<b>4,260</b>	<b>78.89%</b>	<b>\$92.83</b>	<b>92.83%</b>
<b>ADQUISICIÓN DE VIVIENDA</b>	<b>3,998</b>	<b>74.04%</b>	<b>\$90.57</b>	<b>90.57%</b>
<b>VIVIENDA NUEVA</b>	<b>1,408</b>	<b>26.07%</b>	<b>\$44.81</b>	<b>44.81%</b>
<b>Hasta 4 Salarios Mínimos</b>	<b>1,147</b>	<b>21.24%</b>	<b>\$28.23</b>	<b>28.23%</b>
Sector Público	149	2.76%	\$3.03	3.03%
Sector Privado	998	18.48%	\$25.20	25.20%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	261	4.83%	\$16.58	16.58%
<b>VIVIENDA USADA</b>	<b>2,590</b>	<b>47.96%</b>	<b>\$45.76</b>	<b>45.76%</b>
<b>Hasta 4 Salarios Mínimos</b>	<b>2,455</b>	<b>45.46%</b>	<b>\$41.14</b>	<b>41.14%</b>
Mayor a 4 Salarios Mínimos	135	2.50%	\$4.62	4.62%
<b>OTRAS LÍNEAS</b>	<b>262</b>	<b>4.85%</b>	<b>\$2.25</b>	<b>2.25%</b>
<b>CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO</b>	<b>1,140</b>	<b>21.11%</b>	<b>\$7.17</b>	<b>7.17%</b>
<b>ACTIVOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>1,025</b>	<b>18.98%</b>	<b>\$6.14</b>	<b>6.14%</b>
<b>REFINANCIAMIENTOS</b>	<b>115</b>	<b>2.13%</b>	<b>\$1.04</b>	<b>1.04%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,400</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$100.00</b>	<b>100.00%</b>



# 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
<b>ADQUISICIÓN DE VIVIENDA</b>	<b>6,250</b>	<b>4,778</b>	<b>3,998</b>	<b>-780</b>	<b>-16.32%</b>	<b>-2,252</b>	<b>-36.03%</b>
VIVIENDA NUEVA	1,937	1,546	1,408	-138	-8.93%	-529	-27.31%
VIVIENDA USADA	4,313	3,232	2,590	-642	-19.86%	-1723	-39.95%
<b>OTRAS LÍNEAS</b>	<b>368</b>	<b>248</b>	<b>262</b>	<b>14</b>	<b>5.65%</b>	<b>-106</b>	<b>-28.80%</b>
<b>INVERSIÓN CON DESEMBOLSO</b>	<b>6,618</b>	<b>5,026</b>	<b>4,260</b>	<b>-766</b>	<b>-15.24%</b>	<b>-2,358</b>	<b>-35.63%</b>
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	864	817	1,025	208	25.46%	161	18.63%
REFINANCIAMIENTO	77	98	115	17	17.35%	38	49.35%
<b>INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO</b>	<b>941</b>	<b>915</b>	<b>1,140</b>	<b>225</b>	<b>24.59%</b>	<b>199</b>	<b>21.15%</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA</b>	<b>7,559</b>	<b>5,941</b>	<b>5,400</b>	<b>-541</b>	<b>-9.11%</b>	<b>-2,159</b>	<b>-28.56%</b>

# 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
<b>ADQUISICIÓN DE VIVIENDA</b>	<b>\$129.87</b>	<b>\$103.11</b>	<b>\$90.57</b>	<b>-\$12.54</b>	<b>-12.16%</b>	<b>-\$39.30</b>	<b>-30.26%</b>
VIVIENDA NUEVA	\$59.17	\$47.80	\$44.81	-\$2.99	-6.26%	-\$14.36	-24.27%
VIVIENDA USADA	\$70.70	\$55.31	\$45.76	-\$9.55	-17.26%	-\$24.94	-35.27%
<b>OTRAS LÍNEAS</b>	<b>\$4.52</b>	<b>\$2.97</b>	<b>\$2.25</b>	<b>-\$0.72</b>	<b>-24.10%</b>	<b>-\$2.27</b>	<b>-50.13%</b>
<b>INVERSIÓN CON DESEMBOLSO</b>	<b>\$134.38</b>	<b>\$106.08</b>	<b>\$92.83</b>	<b>-\$13.25</b>	<b>-12.49%</b>	<b>-\$41.55</b>	<b>-30.92%</b>
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	\$8.09	\$8.25	\$6.14	-\$2.11	-25.62%	-\$1.95	-24.15%
REFINANCIAMIENTO	\$0.79	\$1.04	\$1.04	-\$0.01	-0.48%	\$0.25	31.01%
<b>INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO</b>	<b>\$8.88</b>	<b>\$9.29</b>	<b>\$7.17</b>	<b>-\$2.12</b>	<b>-22.80%</b>	<b>-\$1.71</b>	<b>-19.24%</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA</b>	<b>\$143.27</b>	<b>\$115.37</b>	<b>\$100.00</b>	<b>-\$15.37</b>	<b>-13.32%</b>	<b>-\$43.27</b>	<b>-30.20%</b>





Fondo Social para la Vivienda

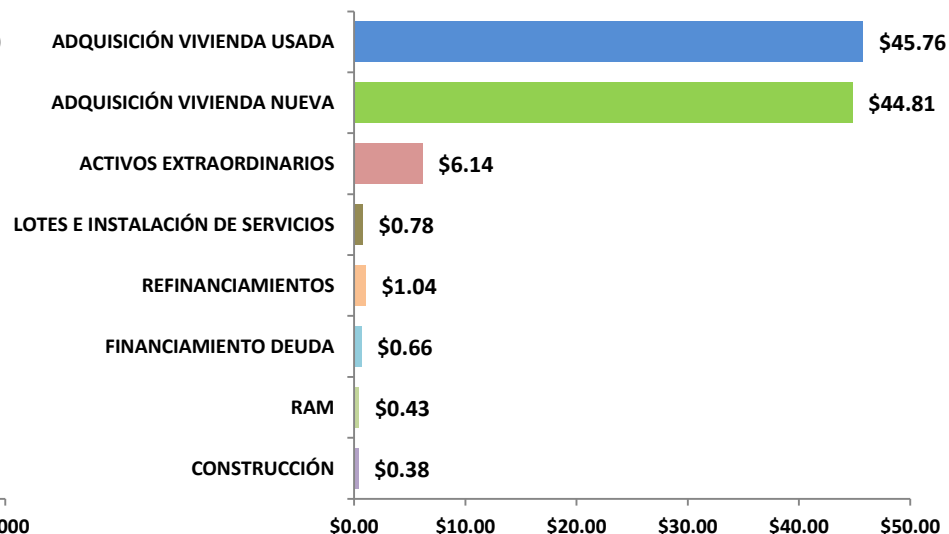
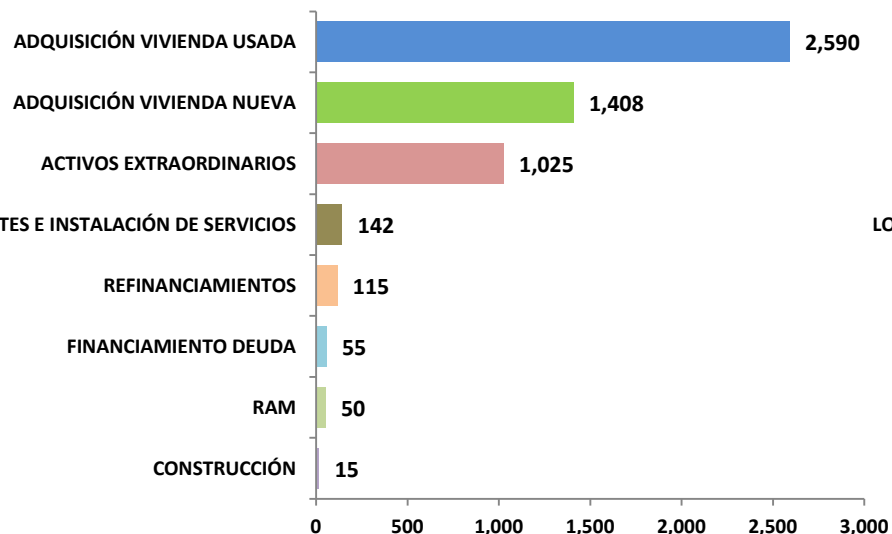
# Plan de inversión 2017

## Por línea de crédito

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MONTO	%
ADQUISICIÓN VIVIENDA NUEVA	1,408	26.07%	\$44.81	44.81%
ADQUISICIÓN VIVIENDA USADA	2,590	47.96%	\$45.76	45.77%
CONSTRUCCIÓN	15	0.28%	\$0.38	0.38%
FINANCIAMIENTO DEUDA	55	1.02%	\$0.66	0.66%
RAM	50	0.93%	\$0.43	0.43%
LOTES E INSTALACIÓN DE SERVICIOS	142	2.63%	\$0.78	0.78%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,025	18.98%	\$6.14	6.14%
REFINANCIAMIENTOS	115	2.13%	\$1.04	1.04%
<b>TOTAL</b>	<b>5,400</b>	<b>100%</b>	<b>\$100.00</b>	<b>100%</b>

### Número

### Monto



Fuente: Gerencia de Créditos

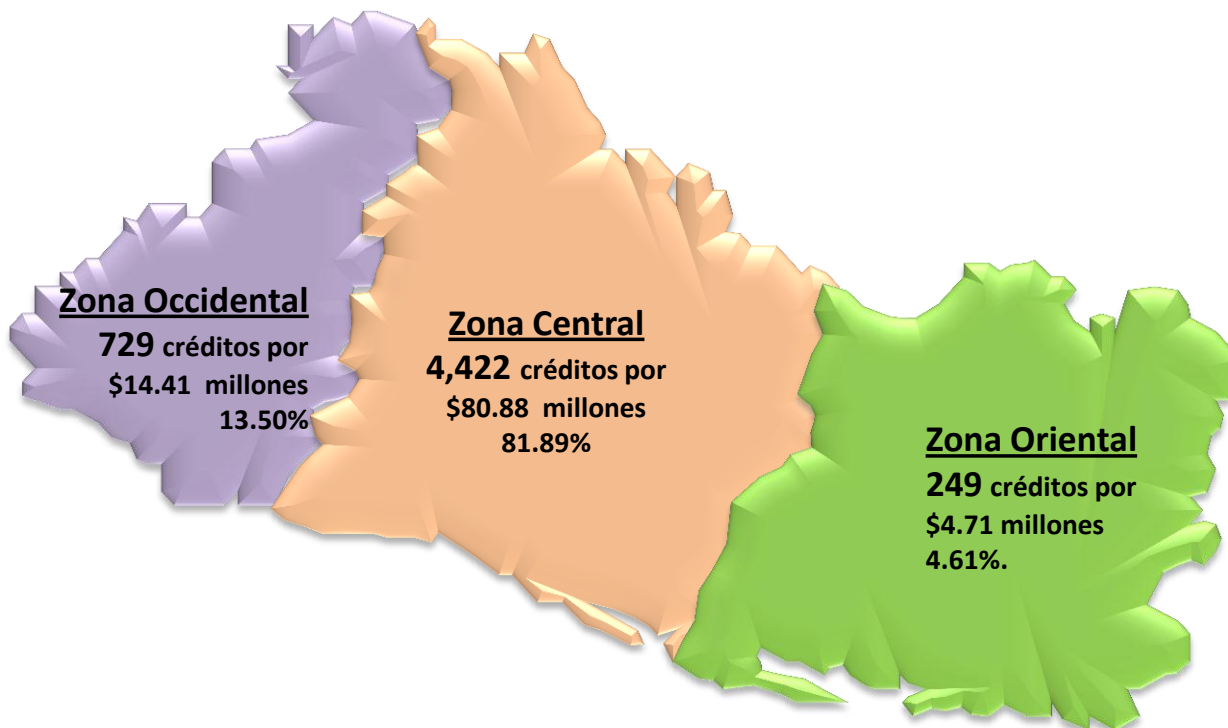


Fondo Social para la Vivienda

# Plan de inversión 2017

## • Por Zona Geográfica

ZONA GEOGRÁFICA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Zona Occidental	729	13.50%	\$14.41	14.41%
Zona Central	4,422	81.89%	\$80.88	80.88%
Zona Oriental	249	4.61%	\$4.71	4.71%
<b>TOTAL</b>	<b>5,400</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$100.00</b>	<b>100.00%</b>



\*Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2017 de 257 créditos por US\$4.34 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2017 el 4.76% y 4.34% respectivamente.



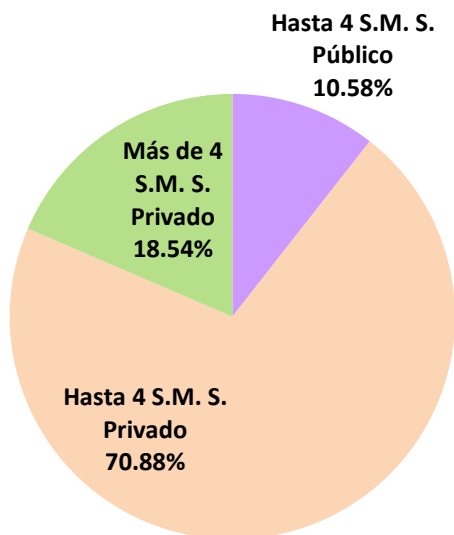
Fondo Social para la Vivienda

# Inversión Vivienda Nueva 2017

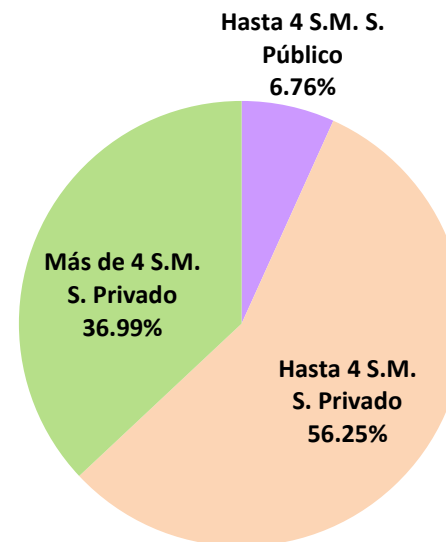
## • Por ingreso del Solicitante

PROGRAMADO VIVIENDA NUEVA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
<b>Hasta 4 Salarios Mínimos</b>	<b>1,147</b>	<b>81.46%</b>	<b>\$28.23</b>	<b>63.01%</b>
Sector Público	149	10.58%	\$3.03	6.76%
Sector Privado	998	70.88%	\$25.20	56.25%
<b>Mayor a 4 Salarios Mínimos</b>	<b>261</b>	<b>18.54%</b>	<b>\$16.58</b>	<b>36.99%</b>
Sector Privado	261	18.54%	\$16.58	36.99%
<b>TOTAL</b>	<b>1,408</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$44.81</b>	<b>100.00%</b>

Número



Monto





Fondo Social para la Vivienda

# V. PROYECCIONES FINANCIERAS



Fondo Social para la Vivienda

# Proyección Financiera 2017

CRÉDITOS CON DESEMBOLSOS	No.	%	EN MILLONES \$	%
<b>ADQUISICION DE VIVIENDAS</b>	<b>3,998</b>		<b>\$90.57</b>	
<b>VIVIENDA NUEVA</b>	<b>1,408</b>	<b>33.05%</b>	<b>\$44.81</b>	<b>48.27%</b>
Sector Público	149	3.50%	\$3.03	3.26%
Sector Privado hasta 4 Salarios Mínimos	998	23.43%	\$25.20	27.15%
Sector Privado mayor a 4 Salarios Mínimos	261	6.13%	\$16.58	17.86%
<b>VIVIENDA USADA</b>	<b>2,590</b>		<b>\$45.76</b>	
Hasta 4 Salarios Mínimos	2,455		\$41.14	
Mayor a 4 Salarios Mínimos	135		\$4.62	
<b>OTRAS LÍNEAS</b>	<b>262</b>		<b>\$2.25</b>	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>4,260</b>		<b>\$92.83</b>	

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	EN MILLONES \$
<b>Vivienda Nueva hasta 4 Salarios Mínimos</b>	<b>\$28.23</b>
Recursos Propios	\$13.86
Recursos Adicionales: Títulos Fondo de Pensiones (3%)	\$14.37
<b>Vivienda Nueva mayor a 4 Salarios Mínimos, Usada y Otras Líneas</b>	<b>\$64.59</b>
Recursos Propios	\$31.18
Recursos Adicionales: Bandesal (\$4.06), BCIE (\$10.00) y títulos a tasa de mercado (\$19.35)	\$33.41
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>\$92.83</b>



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 hipotecarios 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.

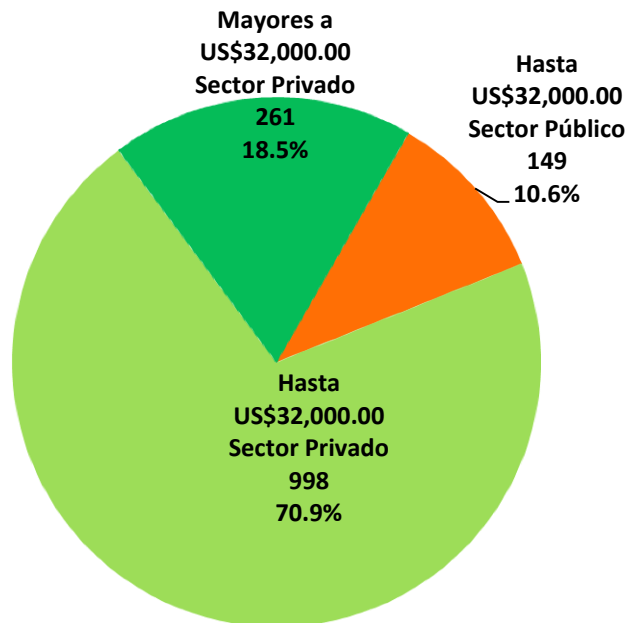
---> Relaciones directas entre objetivos

→ Relación con la Misión

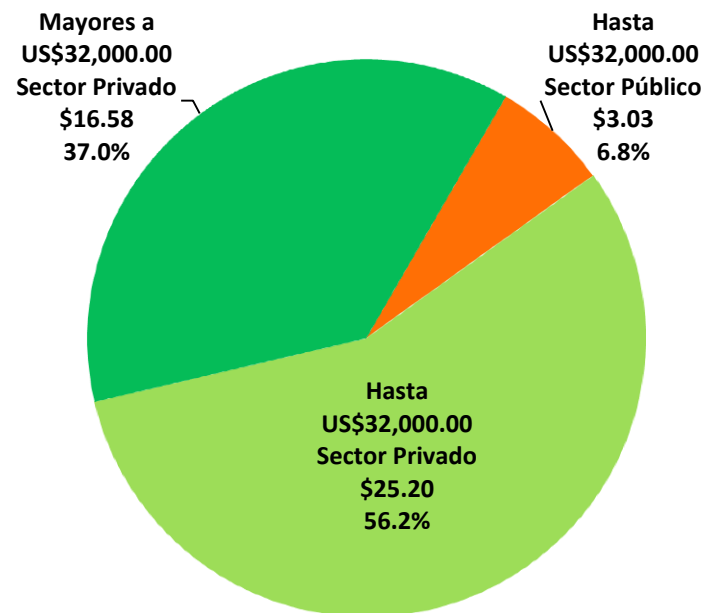
# Proyección de ventas de oferta de vivienda nueva para el año 2017

Rango de Precios	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
<b>Hasta \$32,000.00</b>	<b>1,147</b>	<b>\$28.23</b>
Sector Público	149	\$3.03
Sector Privado	998	\$25.20
<b>Mayores a \$32,000.00</b>	<b>261</b>	<b>\$16.58</b>
Sector Privado	261	\$16.58
<b>Total</b>	<b>1,408</b>	<b>\$44.81</b>

## Número



## Monto





# Proyección de oferta de vivienda nueva FONAVIPO para el año 2017

Proyecto	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Condominio Santa Lucía	70	\$1.54
Condominio Procavia	7	\$0.14
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>\$1.68</b>

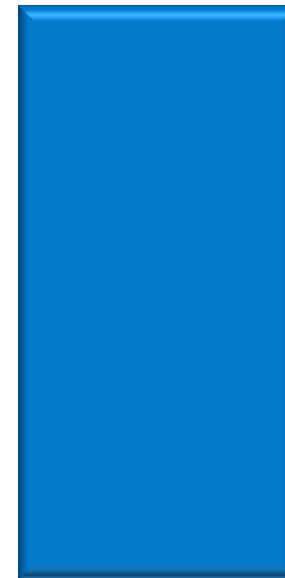
**Número**

**77**



**Monto**

**\$1.68**



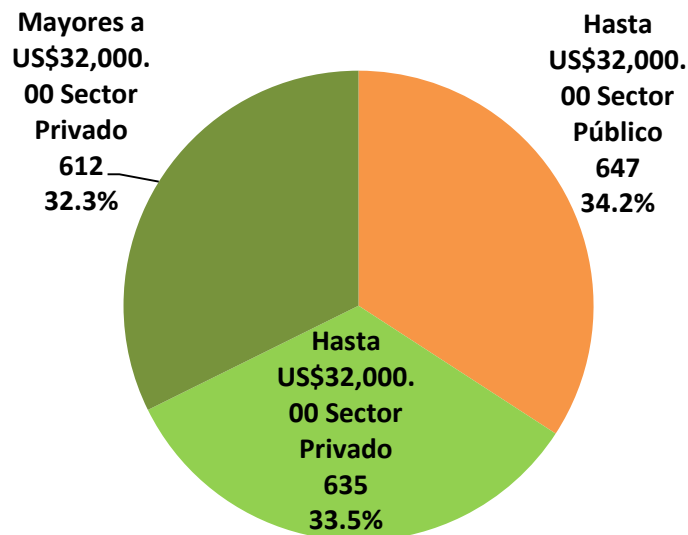
# Oferta de vivienda nueva

Al mes de julio 2017

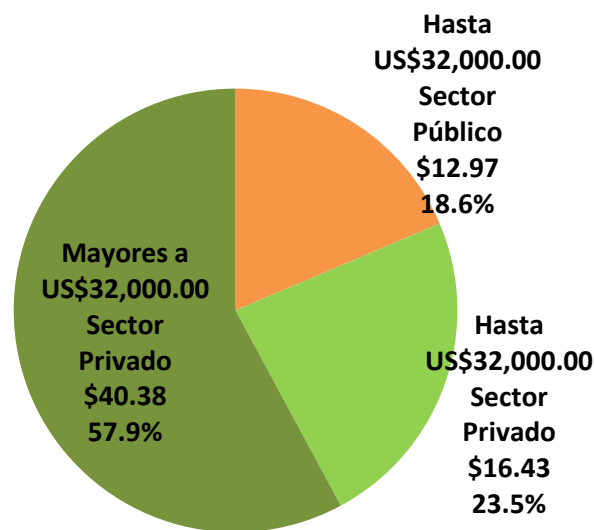
(Proyectos en diferentes etapas de avance con factibilidad aprobada)

Rango Precios	Proyectos	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
<b>Hasta \$32,000.00</b>	<b>20</b>	<b>1,282</b>	<b>\$29.40</b>
Sector Público	3	647	\$12.97
Sector Privado	17	635	\$16.43
<b>Mayores a \$32,000.00</b>	<b>32</b>	<b>612</b>	<b>\$40.38</b>
Sector Privado	32	612	\$40.38
<b>Total General</b>	<b>52</b>	<b>1,894</b>	<b>\$69.78</b>

## Número



## Monto



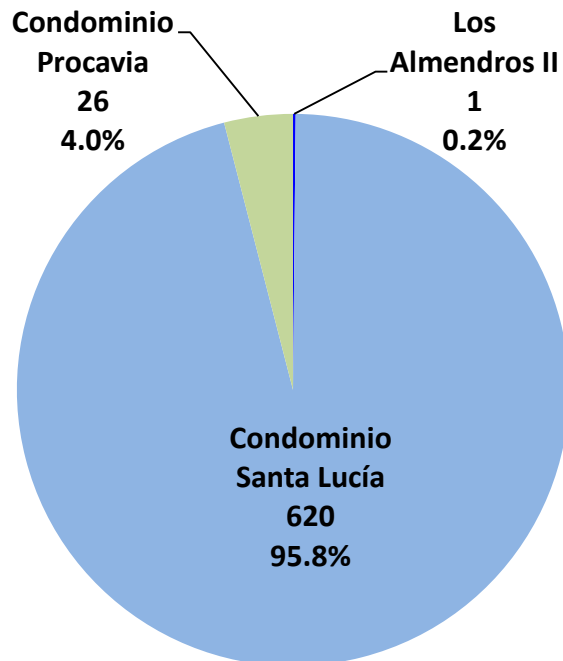
# Oferta de Vivienda Nueva Sector Público

Al mes de julio 2017

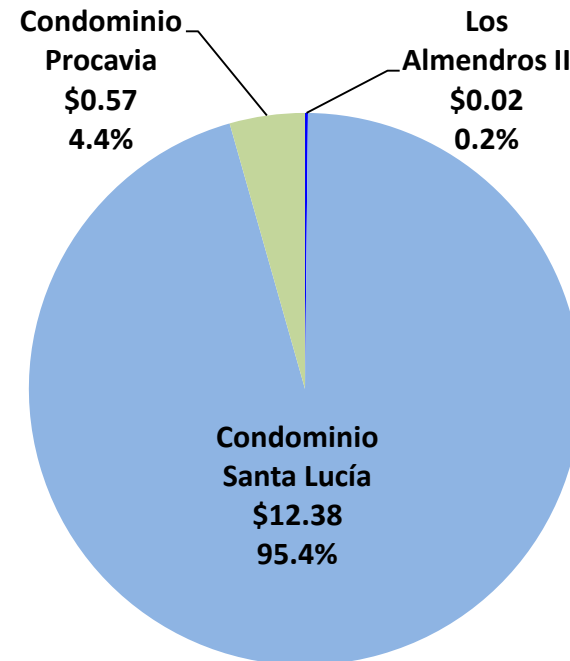
(Proyectos en diferentes etapas de avance con factibilidad aprobada)

Proyecto	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Los Almendros II	1	\$0.02
Condominio Santa Lucía	620	\$12.38
Condominio Procavia	26	\$0.57
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>\$12.97</b>

**Número**



**Monto**



# Entorno Económico

Variables	2013	2014	2015	2016	2017
PIB Real (Variación Anual)	1.70%	2.00%	2.50%	2.57%	2.33% <sup>1/</sup>
Inflación (Punto a Punto)	0.79%	0.47%	1.02%	-0.94%	1.01% <sup>2/</sup>
Oferta de Vivienda (avance entre 75% y 100%)	2,798	3,440	2,939 <sup>3/</sup>	1,717	1,443 <sup>3/</sup>
<b>SITUACIÓN CLIENTES</b>					
Salario Mínimo	\$233.10	\$242.40	\$251.70	\$251.70	\$300.00
Salario Medio	\$384.34	\$391.32	\$416.42	\$446.92	\$468.33 <sup>4/</sup>
Trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones	2,507,349	2,642,274	2,788,189	2,928,929	2,997,874 <sup>5/</sup>
Cotizantes Efectivos Sistema de Ahorro para Pensiones	656,666	660,117	689,681	711,714	712,059

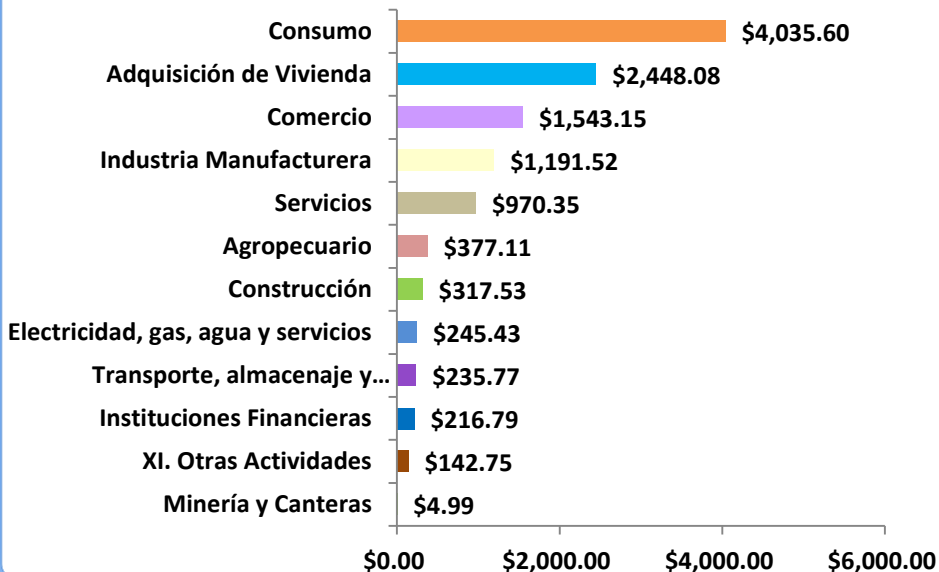
1/ Datos retomado de Banco Central de Reserva al I Trimestre. 2/ Datos retomado de Dirección General de Estadísticas y Censos al mes de Julio. 3/ Datos proporcionados por Gerencia Técnica, al mes de Julio. 4/ Datos proporcionado por Instituto Salvadoreño del Seguro Social al mes Mayo. 5/ Datos retomado de Superintendencia del Sistema Financiero al mes Junio.

## Supuestos macroeconómicos 2017 :

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

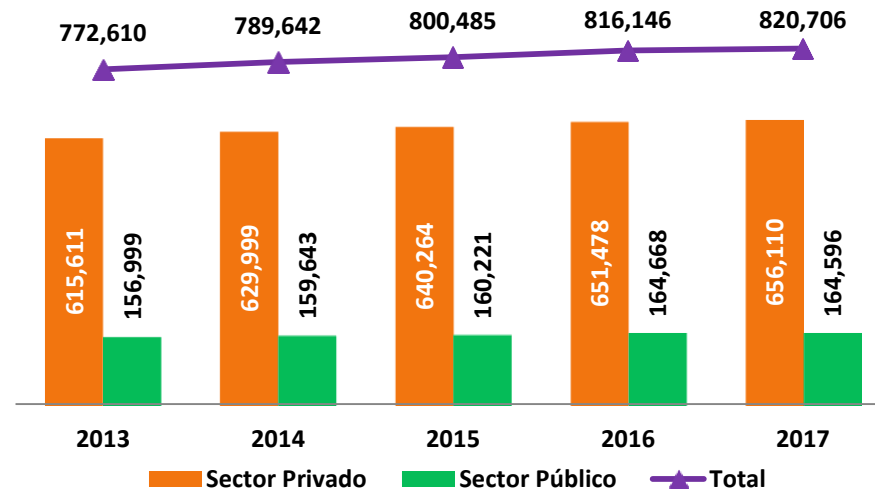
## CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO

Al mes de julio 2017  
En millones de dólares



## COTIZANTES INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

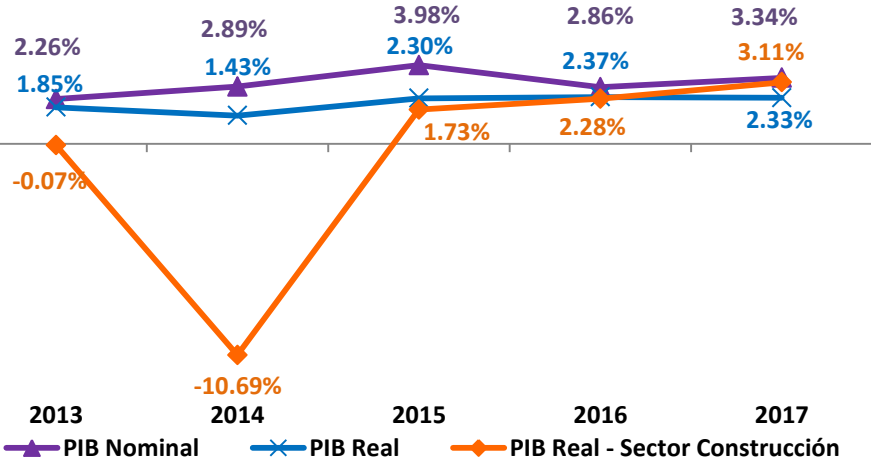
2013-2016 al mes de diciembre 2017 al mes de mayo



### PRODUCTO INTERNO BRUTO

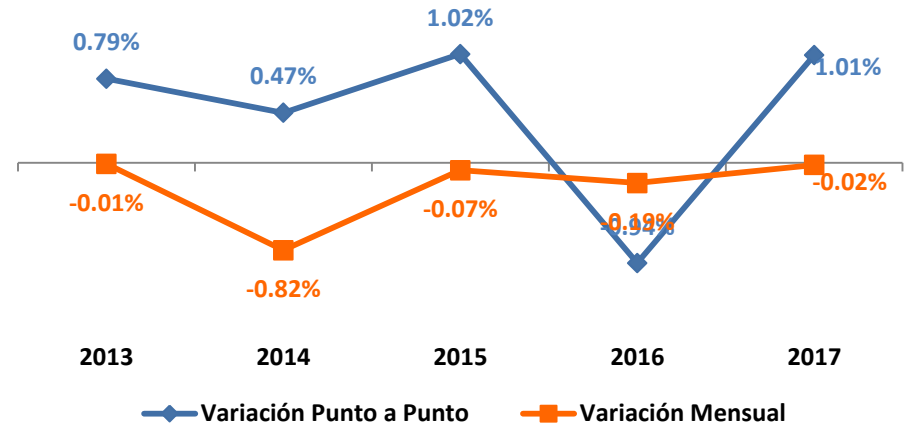
#### VARIACIONES ANUALES

2013-2016 IV Trimestre 2017 I Trimestre



### ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR

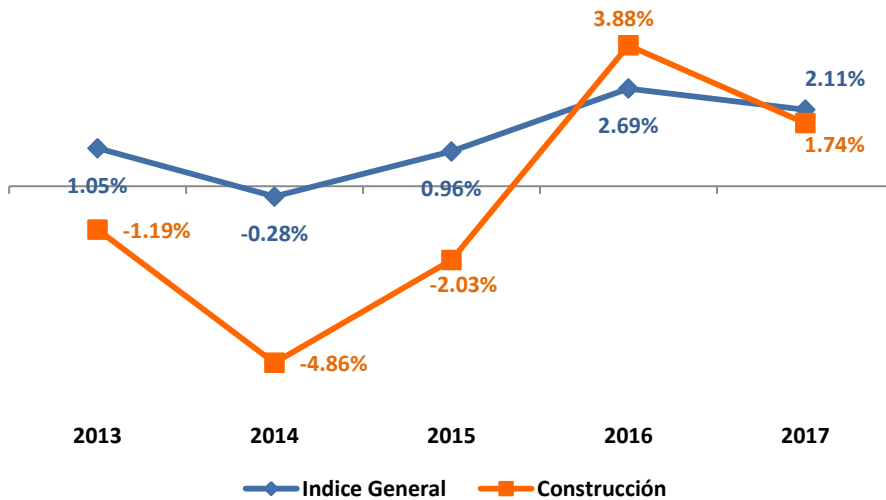
2013-2016 al mes de diciembre 2017 al mes de julio



### ÍNDICE DE VOLUMEN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA – TENDENCIA CICLO

#### VARIACIONES ANUALES

2013-2016 al mes de diciembre y 2017 al mes de mayo



### TRABADORES COTIZANTES AL SISTEMA DE PENSIONES

2012-2016 al mes de diciembre 2017 al mes de junio

