



Fondo Social para la Vivienda

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

San Salvador, 26 de enero de 2017
JD-018/2017



Gerencia de Planificación – Área de Planeación



INTRODUCCIÓN

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

“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2016”.

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



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 DICIEMBRE 2016

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	6	12	30.0%	29.73%
2. Servicio al Cliente	7	10	25.0%	19.65%
3. Fortalecimiento Financiero	11	16	25.0%	20.86%
4. Desarrollo Institucional	17	23	20.0%	16.85%
	41	61	100.0%	87.09%

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



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG	EJEC	(%) CUMP	
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente (N) PEI.	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada.	Porcentaje	25.00%	0.00%	0.00%	Sin avance a la fecha que se reporta, ya que su ejecución depende de la finalización del proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV, el cual no ha sido finalizado debido a que en fecha 10/11/2016, fue cerrado por UACI ya que ninguno de los participantes cumplía con los requerimientos mínimos solicitados. Se solicitará ajuste de meta.
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	17.50%	50.00%	El proyecto continua con desfase, debido a que el primer proceso de contratación se declaró desierto el 31/08/2016 y en el caso del segundo se revisó las ofertas recibidas, notificándose a los ofertantes el 30/11/2016 que el proceso quedó sin selección, ya que ninguno cumplió con lo requerido en los Términos de Referencia. Se solicitará ajuste para retomarlo en 2017.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG	EJEC	(%) CUMP	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV (N) PEI	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	40.00%	40.00%	El desfase se debe a que se amplió el alcance del proyecto y el proceso de contratación fue cerrado. Se han realizado las siguientes acciones: 1. Se aprobaron los TDR el 23/08/2016.2. Se publicó en COMPRASAL el 24/08/2016 el proceso FSV-287/2016. 3. Se atendieron consultas de los potenciales ofertantes en fecha 05/09/2016.4. En fecha 26/09/2016 se dio inicio a las reuniones de la Comisión de Evaluación de Ofertas. Para revisar aspectos subsanables del proceso.5. En el periodo del 07/10/2016 al 30/10/2016 la comisión evaluadora de ofertas realizó análisis técnico y económico del proceso LG N° FSV-287/2016.6. El 31/10/2016 la comisión evaluadora envió a UACI el análisis técnico y económico realizado, con las conclusiones correspondientes, determinándose el 10/11/2016 cerrar el proceso de Libre gestión debido a que ninguno de los participantes cumplía con los requerimientos mínimos solicitados. Se solicitará la incorporación del mismo en el plan de trabajo 2017.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$44.00	\$29.45	66.93%	<p>Se obtuvieron recursos financieros adicionales a la cartera hipotecaria, según detalle:</p> <p>a) BANDESAL un total de \$15.69 millones, captados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$7.78 millones en lote 17 - \$3.74 millones en lotes 18, 19, 20, 21 - \$1.08 millones de lotes 22 y 23. - \$1.79 millones de lotes 24, 25 y 26 - \$1.30 millones de los lotes 27 y 28 <p>Todos a un plazo de 10 años y 6.5% de interés</p> <p>b) CDVISFSV03 un total de \$13.76 millones, captados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tramo 2 por \$6.77 millones equivalentes al 3.85% de la recaudación de cotizaciones previsionales de enero, febrero y marzo. - Tramo 3 por \$6.99 millones equivalentes al 3.85% de la recaudación de cotizaciones previsionales de julio, agosto y septiembre. <p>En el período que se informa no se cumplió con la meta debido a que no se han identificado suficientes fuentes que ofrezcan recursos financieros a largo plazo (mayor a 10 años) a tasas bajas (menores a 6.5%) que generen un margen financiero respecto a la tasa de colocación de los créditos hipotecarias que se están otorgando en el FSV.</p>

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada.	Porcentaje	60.00%	0.00%	0.00%	No se presenta avance en la actividad en virtud a que no se logró contratar a la Sociedad o Consultor que desarrollaría el Diagnóstico durante el ejercicio 2016, ya que los procesos iniciados para la contratación no finalizaron con éxito. Se continúa evaluando realizar la contratación por medio de otro mecanismo.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo(N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	0.00%	0.00%	En el periodo a informar no se ha cumplido con la meta, ya que no se ha podido realizar la definición del proyecto, en atención a que como gerencia se han enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año. En el próximo año se retomará la actividad de preparación del documento que contenga la definición de las líneas principales del estudio.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	28.00%	14.00%	50.00%	Con fecha 21/11/2016 fue autorizado el presupuesto para la ejecución de dicho proyecto; así mismo el 30/11/2016 se remitió a la UACI la planilla de las especificaciones técnicas las cuales fueron ajustadas conforme observaciones; se encuentra en etapa de revisión de los Términos de Referencia por parte del Área solicitante y de la Gerencia Legal. El retraso se debe a que las revisiones iniciales de los TDR tomaron más tiempo de lo esperado, al evaluar la necesidad de la ampliación de los alcances del proyecto. Se solicitará la incorporación del mismo para el Plan de Trabajo 2017.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	19.50%	19.50%	Se ha mantenido conversaciones con técnicos de la empresa GS1 enviando las propuestas de estructura del NPE y Código de Barras, a fin de contar con la aprobación técnica de dicha estructura, para luego continuar con la elaboración de la propuesta. Sin embargo no se ha finalizado el documento de definición del proyecto, en atención a que se han atendido otras prioridades institucional de gestionar recursos financieros y la atención de requerimientos de entes fiscalizadores. Se retomará en el 1er. trimestre de 2017 la preparación de la propuesta.
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	32.50%	22.50%	69.23%	Se cuenta con los Términos de Referencia; sin embargo no existe avance, debido a que aún no se cuenta con el permiso de construcción.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	50.00%	37.50%	75.00%	<p>No fue posible completar las actividades programadas para el proyecto debido al tiempo que requirió validación de la propuesta por parte del Ministerio de Hacienda. No obstante se han ejecutado las actividades que se detallan:</p> <p>a) Cambios realizados a formatos según las categorías presupuestarias validadas por la Dirección General de Presupuesto y autorizadas por Junta Directiva.</p> <p>b) Se han clasificado los proyectos presupuestados en el 2017 con la nueva clasificación.</p> <p>c) Se concluyó con la clasificación a nivel institucional y se está elaborando la clasificación por programas presupuestarios, asignaciones no programables y acciones centrales.</p> <p>Acciones: se solicitará ajustar plan de trabajo 2017 para continuar con la meta.</p>

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	28.00	25.00	89.29%	De Oficina Central han sido escriturados 18 casos por promotores internos, 5 por programas especiales y 2 de San Miguel. No se cumplió con la meta proyectada debido a que se depende de la demanda de los clientes. Se está trabajando en un programa para vivienda recuperadas.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$112,000.00	\$132,716.28	118.50%	Se ha escriturado \$97,193.72 por promotores internos y \$21,000.00 de programas especiales en Oficina Central, además se escrituró \$14,522.56 en Agencia San Miguel. El factor contribuyente en los resultados proviene de la ejecutoria de meses anteriores, debido a la causa siguiente: Estimación del precio se basó en los valores de programas especiales y la mayoría se ha gestionado con promotores internos a precio de mercado. Se revisará el valor promedio al cual se están vendiendo los activos al contado y se considerará para el plan 2017.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	30.50%	87.14%	Se inició la preparación de la presentación que contiene el análisis de esta alternativa, quedando pendiente recopilar evidencia del manejo de este tipo de acciones en el mercado. El retraso se debe a que como gerencia se han enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en lo que resta del año. Se retomará en el 2017 la actividad de preparación del documento que contenga la definición de las líneas principales del estudio no finalizado.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo (N) PEI	Gerencia Legal	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	70.00%	70.00%	<p>Se ha avanzado en el proyecto de acuerdo a detalle:</p> <p>Se aprobaron los TDR de la Libre Gestión FSV-231/2016 el 14/07/2016; se dio seguimiento a dicho proceso y con fecha 29/09/2016 fue cerrado sin selección; el 29/09/2016 se aprobaron nuevamente los TDR para gestionar un nuevo proceso; el 31/10/2016 se invitaron a diversas empresas a participar en el proceso, el 17/11/2016 se recibió una oferta, el 16/12/2016 Junta Directiva retomó la recomendación de la CEO y en Punto VI) JD-232/2016 resuelve por unanimidad cerrar por segunda vez el proceso sin selección de la Libre Gestión N° FSV-430/2016 "Consultoría para la elaboración de un diagnóstico a la Ley de creación del FSV, su Reglamento y la Normativa relacionada con las operaciones institucionales". El desfase se debe a que se han atendido otras prioridades institucionales y a que se cerraron 2 procesos por recomendación de la comisión de evaluación de oferta a la Junta Directiva.</p> <p>Se reprogramará en el Plan de Trabajo 2017.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	50.00%	37.50%	75.00%	Se creó el Comité de Activos y Pasivos y en diciembre se realizó la primera reunión de dicho comité para revisar la situación de liquidez y otros indicadores, queda pendiente la implementación de otras recomendaciones, las cuales no se han realizado, en atención a que como gerencia se enfocaron los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda, a fin de garantizar la escrituración de créditos del año. Se reprogramará en el Plan de Trabajo 2017.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	23.00%	20.00%	86.96%	Se completó la revisión de la estructura del proceso del Seguro. Médico Hospitalario y Seguro de vida. En el último trimestre/2016 no hubo avance debido a que se está desarrollando el sistema de acuerdo a las últimas especificaciones, lo que limitó la realización de pruebas. Se reprogramará en el Plan de Trabajo 2017.
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI) (N) PEI	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	70.00%	70.00%	Se han identificado una serie de mejoras para el fortalecimiento de la gestión TI, que incluye diferentes planes de acción y actividades que contribuyan a mejorar los servicios que como GTI se brindan a toda la Institución, esta propuesta aún se encuentra pendiente de ser autorizada por las autoridades correspondientes. Se solicitará ajuste para continuar con el proyecto en el año 2017.



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

M3

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	5,824.00	5,941.00	102.01%	<p>El resultado se encuentra dentro del rango de aceptación. De los 5,941 créditos otorgados, 1,546 son de vivienda nueva (26%), 3,232 de vivienda usada (54%) y 1,163 de otras líneas (20%).</p> <p>El resultado refleja los esfuerzos institucionales en la colocación de créditos, permitiendo un mayor cumplimiento a la meta proyectada, incidiendo principalmente la atención prioritaria para el financiamiento de vivienda nueva, activos extraordinarios del FSV y Refinanciamiento, la medida referida se debe a la disponibilidad de recursos financieros actual reportada en el Flujo de Efectivo para la inversión con desembolso, la cual se ha visto impactada por la sobredemanda de solicitudes de crédito, especialmente para la línea financiera de vivienda usada.</p>
			Monto créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$107.84	\$115.37	106.98%	<p>El resultado se encuentra dentro del rango de aceptación. De los \$115.37 millones otorgados, \$47.80 millones corresponden a vivienda nueva (41%), \$55.3 millones para vivienda usada (48%) y \$12.3 millones son de otras líneas (11%).</p> <p>El resultado refleja los esfuerzos institucionales en la colocación de créditos, permitiendo un mayor cumplimiento a la meta proyectada, incidiendo principalmente la atención prioritaria para el financiamiento de vivienda nueva, activos extraordinarios del FSV y Refinanciamiento, la medida referida se debe a la disponibilidad de recursos financieros actual reportada en el Flujo de Efectivo para la inversión con desembolso, la cual se ha visto impactada por la sobredemanda de solicitudes de crédito, especialmente para la línea financiera de vivienda usada.</p>



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	15.50	13.37	115.93%	Se han escriturado 1,546 solicitudes; el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo agencias regionales se encuentra dentro del rango de aceptación del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor. El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda de los clientes; afectando 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 Diciembre de 2016, para ésta línea, ascendía a más de 180 solicitudes.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	9.50	9.36	101.50%	Se han escriturado un total de 1,546 solicitudes de crédito. El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda de los clientes; afectando 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 diciembre de 2016 ascendía a más de 180 solicitudes y con tendencia creciente.

Tiempo total ejecutado para Vivienda Nueva: 22.73 días hábiles



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	43.00	41.07	104.70%	Se han escriturado 2,920 solicitudes de crédito (no incluye compra de cartera), el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo agencias regionales y se encuentra en el rango de aceptación del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor. El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda de los clientes; afectando 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 Diciembre de 2016, para ésta línea, ascendía a más de 2,480 solicitudes.
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 Hábiles	17.00	18.59	91.45%	Los tiempos reportados en el mes que se informa corresponden a 2,920 solicitudes de crédito (no incluye la compra de cartera). El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda de los clientes; afectando 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 diciembre de 2016 ascendía a más de 2,480 solicitudes y durante el año mantuvo tendencia creciente.

Tiempo total ejecutado para Vivienda Usada: 59.66 días hábiles



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábiles	37.50	37.29	100.56%	Se han escriturado 1,163 solicitudes de créditos, el tiempo promedio ponderado de trámite institucional, incluyendo agencias regionales y se encuentra dentro del rango de aceptación del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente. El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda de los clientes; afectando 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 Diciembre de 2016, para ésta línea, ascendía a más de 840 solicitudes.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	14.50	15.45	93.85%	Se han escriturado 1,163 solicitudes de crédito. El actual comportamiento en los resultados de los indicadores se origina por factores externos aleatorios fuera del control del FSV, 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), captación de recursos de terceros, incremento de la demanda del proceso de otorgamiento de créditos y la atención oportuna del inventario de solicitudes en trámite, que al cierre del mes de diciembre de 2016 ascendía a más de 840 solicitudes y durante el año mantuvo tendencia creciente.

Tiempo total ejecutado para Otras Líneas: 52.74 días hábiles



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

M3

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Días Hábiles	13.00	13.16	98.78%	Se han tramitado 7 solicitudes para precalificación y 70 solicitudes para Factibilidad, obteniéndose un tiempo promedio de respuesta acumulado levemente mayor a la meta.
1.6	Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia	Gerencia de Créditos	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Durante el período se han obtenido autorizaciones de Junta Directiva según detalle: en sesión JD-090/2016 se autorizó modificación de la Política Crediticia, con vigencia a partir de Mayo de 2016, en sesión JD-105/2016 se autorizó modificación al Instructivo para otorgamiento de créditos hipotecarios al personal del Fondo Social para la Vivienda, con vigencia a partir de Junio de 2016, en sesión JD-153/2016 acordó la prórroga y permanencia de las medidas de modificación al Instructivo de Aplicación de las NIC autorizadas en JD-090/2016 y en sesión JD-175/2016 se presentó propuesta de Modificación de la Política Crediticia y del marco normativo inherente en lo referente a uniformizar los diferentes estratos de financiamiento, diferenciando los estratos de soluciones habitacionales de interés social con el de soluciones habitacionales del estrato social medio, así como también canalizar prioritariamente la inversión en el otorgamiento de créditos para la adquisición de vivienda nueva, proponiendo una Política Crediticia diferenciada para la adquisición de vivienda usada. En sesión de Asamblea de Gobernadores AG1512016, se presentó propuesta de modificación de la Política Crediticia y del marco normativo inherente, la cual fue aprobada en los términos autorizados por Junta Directiva en sesión JD175/2016.
			Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado, se efectuaron las adecuaciones al marco normativo, sistema informático y se impartieron las capacitaciones a todo el personal que participa en el proceso crediticio.



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se ha preparado el documento base que contiene la definición de las líneas de acción principales del estudio.



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

M3

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	4.00	4.00	100.00%	Se elaboró y envió a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre 2015, presentado a Junta Directiva el 28 de enero de 2016, JD-018/2016 y primer trimestre 2016, presentado a Junta Directiva el 28 de abril de 2016, JD-076/2016; segundo trimestre presentado el 28 de julio 2016 a Junta Directiva JD-139/ 2016; tercer trimestre 2016 presentado el 27 de octubre de 2016 a Junta Directiva JD-197/2016.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12.00	12.00	100.00%	Se presentó el informe correspondiente a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas, de acuerdo a detalle: 21 de enero, 12 de febrero, 11 de marzo, 11 de Abril, 11 de Mayo, 11 de junio, 11 de julio, 11 agosto, 12 de Septiembre; 11 de Octubre, 11 de noviembre, 12 de diciembre.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	92.00%	82.99%	90.21%	De acuerdo a las expectativas de los clientes se obtuvo una disminución en todos los factores, obteniendo un resultado menor al del mes de noviembre. Los factores con menor puntuación que el promedio son: Facilidad para realizar pagos y otros trámites, evaluación de requisitos y condiciones de crédito, expectativas de su visita y servicio y trato de la vigilancia.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	9.00%	9.00%	100.00%	<p>El proceso "Servicios para Desarrollo e Implementación de Aplicación para Dispositivos Móviles (APP)" fue adjudicado mediante orden de compra número 000448 del 10/10/2016 girada por el Gerente de Tecnología de la Información a la empresa E-Marketing Link S.A. de C.V.</p> <p>El proceso "Servicios para mejora del diseño gráfico del sitio web del Fondo Social para la Vivienda (www.fsv.gov.sv) y ampliación de funcionalidades" fue adjudicado mediante orden de compra número 000409 del 02/09/2016 girada por el Gerente de Tecnología de la Información a la empresa E-Marketing Link S.A. de C.V.</p>
			Sistema instalado	Porcentaje	60.00%	60.00%	100.00%	<p>El proyecto, lo conforman los siguientes procesos de compra: Libre Gestión N° FSV-299/2016 "SERVICIOS PARA MEJORA DEL DISEÑO GRÁFICO DEL SITIO WEB DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (WWW.FSV.GOB.SV) Y AMPLIACIÓN DE FUNCIONALIDADES" proceso finalizado y recibido a satisfacción en fecha 07/dic/2016.</p> <p>Libre Gestión No. FSV-286/2016 "SERVICIOS PARA DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES (APP)", dada la orden de inicio en fecha 19/oct/2016, las actividades se realizan conforme a lo definido en el cronograma de trabajo.</p>
			Sistema Implementado	Porcentaje	60.00%	57.50%	95.83%	<p>Servicios para Desarrollo e Implementación de Aplicación para Dispositivos Móviles (APP) por personal designado por el FSV y Administración y Sistemas S.A, cumpliendo con las actividades según el cronograma de trabajo.</p> <p>Se ha dado seguimiento al desarrollo e implementación del proyecto Servicios para Mejora del Diseño Gráfico del Sitio Web del Fondo Social para la Vivienda (www.fsv.gov.sv) y Ampliación de Funcionalidades. Se emitió Acta de Recepción del servicio el 07/12/2016, a fin de gestionar su pago, sin embargo queda pendiente el lanzamiento del sitio web con las mejoras realizadas.</p>

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Todos los requerimientos asociados a la implementación del proyecto han sido finalizados y puestos en producción, de acuerdo a lo detallado:</p> <p>Generar archivo plano de solicitudes aprobadas interfaz CRM (18/05/16), Generar archivo plano con información de los Excedentes de Préstamos (07/09/2016), Modificar formulario de clientes potenciales en CRM (04/10/2016), Realizar adecuaciones en formulario contáctenos (04/10/2016) y Realizar adecuaciones en formulario de nuevo caso en CRM para el ingreso de nueva gestión generada en formulario contáctenos (10/11/2016).</p>



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En Punto XIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-187/2016 del 13 de octubre de 2016 fue presentada y autorizada la validación de las Categorías Presupuestarias del FSV y con fecha 28 de octubre del presente año se envió el documento completo y la certificación del punto de acta al Ministerio de Hacienda.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	4.00%	4.01%	99.75%	<p>La cartera hipotecaria de balance quedó conformada con un total de 99,122 préstamos con un saldo de \$948.58 Millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 4,066 por un monto de \$38.02 millones.</p> <p>Los factores que han incidido en los resultados han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traslado de 1,181 préstamos por un monto de \$11.34 millones a cartera castigada. - Retorno de cartera castigada a cuentas de balance de 377 préstamos por un monto de \$2.52, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora. - La gestión de cobro con personal externo e interno ha permitido mejorar los créditos al formalizar acuerdos de pago por medio de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora tales como la reestructuración de la deuda, refinanciamientos de mora y planes temporales de pago.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.50%	8.71%	102.47%	En el periodo que se informa, se ha cumplido con la meta establecida
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$135.00	\$140.47	104.05%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero es superior a la meta establecida (1,306,565 pagos) asociado al compromiso de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera hipotecaria.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden.	Gerencia de Créditos	Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Proyecto desarrollado y concluido en marzo 2016 mediante la elaboración y presentación de documento con Propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de préstamos en cuentas de orden.
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	32.50%	32.50%	100.00%	En el Punto VI de acta de Sesión de JD No-216/2016 de fecha 24 de noviembre 2016, se conoció informe y propuesta relacionada a la alternativa concluyéndose que es no viable este proyecto, por lo que no se continuará con las siguientes fases contempladas originalmente.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.
			Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se realizaron las actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de prevención del riesgo de LD/FT, tales como: Monitoreo de pagos en efectivo iguales o superiores al umbral establecido, revisión de pagos de primas y complementos mayores al umbral establecido, monitoreo muestral de pagos de primas y complementos menores al umbral establecido, revisión muestral de solicitudes de crédito para evaluar los criterios y lineamientos aprobados por JD, análisis de operaciones irregulares o sospechosas, análisis de expedientes de solicitudes de crédito a requerimiento de otras Área/Unidades del FSV, revisión de lineamientos establecidos en el marco normativo relacionado con la prevención de LD/FT y la revisión de compras de activos extraordinarios al contado.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4.00	4.00	100.00%	Informes de evaluación técnica de riesgos presentados en sesión de Junta Directiva No. JD-043/2016 de fecha 3 de marzo 2016, No. JD-110/2016 de fecha 16 de junio 2016, No. JD-177/2016 de fecha 29 de septiembre 2016 y No. JD-222/2016 de fecha 2 de diciembre 2016.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	4.00	4.00	100.00%	En sesión de Junta Directiva N° JD-023/2016 de fecha 04/febrero/2016, punto de acta VII) se presentó INFORME DEL PLAN ESTRATEGICO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (PESTI). Con fecha 25/abril, 31/agosto y 12/diciembre se remitieron Informes a conocimiento de Administración Superior conforme al primer, segundo y tercer trimestres del año 2016 respectivamente.
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En sesión de Junta Directiva No. JD-187/2016 de fecha 13 de octubre de 2016, se autorizó la contratación del Sistema a través de la Bolsa de Productos y Servicios, el 16 de noviembre se recibieron cuatro ofertas para el proceso, adjudicándose a la empresa Informática y Logísticas, S.A. de C.V., procediendo a la firma del contrato el 14 de diciembre/2016. La orden de inicio se emitió el 20 de diciembre/2016.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En sesión de Junta Directiva No. JD-153/2016 de fecha 25 de agosto de 2016, se autorizó la contratación del Sistema a través de la Bolsa de Productos y Servicios y la contratación del puesto de Bolsa. Con fecha 26 de septiembre se recibieron tres Ofertas Técnicas de potenciales proveedores y el 30 de septiembre se remitieron al puesto de Bolsa subsanaciones para dos ofertas presentadas. Con fecha 11 de octubre se firmó contrato con el proveedor y con fecha 21 de octubre se emitió Orden de Inicio.
			Sistema instalado	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	En fecha 11/oct./16 se suscribió contrato N° 22505 para la Adquisición de un Sistema que ejecute modelos estadísticos para la gestión del riesgo de crédito, bajo la modalidad de Bolpros, emitiéndose la respectiva Orden de Inicio a partir del 01/noviembre/2016, se ejecutan las actividades de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades.
			Sistema implementado	Porcentaje	19.50%	19.50%	100.00%	Durante el mes de diciembre 2016, se continuó atendiendo requerimientos de información solicitada por el proveedor, el día 12 de diciembre se recibió la visita del consultor que desarrollará e implementará el Sistema.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano (N) PEI	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Propuesta finalizada con Orden de Inicio de fecha 03/11/2016
			Estrategia diseñada	Porcentaje	72.00%	72.00%	100.00%	La empresa consultora realizó lo siguiente: 1) Análisis y ordenamiento de aportes de los grupos de enfoque, 2) Elaboración de informe de diagnóstico, 3) Elaboración de resumen ejecutivo y 4) Presentación del informe a la administradora de contrato.
4.7	Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto puesto en producción en fecha 11/noviembre/2016, con esta actividad y la habilitación de los usuarios que tendrán acceso al nuevo Sistema, se da por finalizada la implementación del Sistema para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica.
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	27.00%	27.00%	100.00%	En el mes de marzo se certificó y se puso en marcha esta actividad.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	La presentación y autorización de propuesta aún se encuentra en proceso debido a que se ha requerido la valoración de usuarios potenciales al interior del FSV que realimenten la propuesta previa a ser sometida a las instancias de autorización.
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI) (N) PEI.	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	97.50%	97.50%	En sesión de Junta Directiva N° JD-201/2016 de fecha 03/11/2016, en punto de Acta VII) se adjudicó el proceso de Licitación Pública N° FSV-11/2016 "Suministro e Instalación de Equipo Informático Especializado" suscribiéndose el respectivo contrato el 22/noviembre/2016, a partir de esta fecha el contratista cuenta con un plazo de hasta 60 días para la entrega del suministro. En la misma sesión en punto de acta VIII) se Declaró Desierto por primera vez la Licitación Pública N° FSV-12/2016 "Suministro e Instalación de Switch de Distribución y Switchs de Borde", dado que las bases de licitación no sufrieron cambios, las mismas fueron aprobadas en punto de acta IX) bajo la Licitación Pública N° FSV-02/2017, recibiendo 6 ofertas para el referido proceso en fecha 19 de diciembre del corriente año.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	18.75%	18.75%	100.00%	Se continúan con las actividades de formas, objetos y reportes definidos en el documento de diseño del Módulo de Seguro Médico Hospitalario.
4.23	Evaluar el traslado de centro de datos (PESTI) (N) PEI	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se elaboró y expuso propuesta al Gerente General obteniendo la autorización respectiva en fecha 26/07/2016
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana (N) PEI	Unidad de Acceso a la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	La propuesta global fue presentada y aprobada por la Gerencia General en fecha 31 de octubre de 2016.
			Propuesta implementada	Porcentaje	33.00%	30.00%	90.91%	Se realizaron las acciones siguientes: 1- Se avanzó en las tareas de reserva de información. 2- Se avanzó en la elaboración del marco normativo y funciones de la Política de Participación Ciudadana. 3- Se ha avanzado en la divulgación de la Política de Participación Ciudadana. Quedando pendiente la divulgación en Agencias y Sucursal.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Gerencia Administrativa	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	25.00%	22.50%	90.00%	Especificaciones técnicas en fase de revisión por parte de la UACI. No obstante el proyecto presenta desfase en su ejecución debido que aún no se cuenta con el permiso de construcción.



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2016

Los resultados alcanzados en los rubros institucionales prioritarios, muestran el siguiente comportamiento:

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
CREDITOS	5,824	5,941	102.01%	\$107.84	\$115.37	106.98%

Factores incidentes

La colocación de créditos se encuentra dentro de los rangos de aceptación establecidos por los factores tales como:

- 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 54% de la totalidad de número de créditos escriturados.
- 2) El programa Casa Joven continua con su consolidación, en el período se han escriturado 1,156 casos, lo cual representa un 19.5% del total de créditos escriturados.
- 3) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron 63, lo cual representa un 4.4% del total de créditos escriturados.

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

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2016

2. TIEMPOS PROMEDIOS DE TRÁMITE DE CRÉDITO POR LÍNEA FINANCIERA.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO VIVIENDA NUEVA	25.00	22.73	2.27	109.98%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	60.00	59.66	0.34	100.56%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	52.00	52.74	-0.74	98.60%

Factores incidentes:

Si bien los resultados acumulados de tiempos se encuentran dentro de los rangos de aceptación, los resultados mensuales han tenido una tendencia a la alza. Este comportamiento responde a que existe un mayor número de solicitudes atendidas en el primer semestre por lo que se genera un mayor peso a los resultados con menores tiempos en relación a los obtenidos en el último trimestre. Algunas razones por las que los tiempos han tenido un crecimiento son los siguientes:

- En el caso de la línea financiera de vivienda nueva el trámite es más expedito, considerando que dicho trámite conlleva menos acciones como parte del flujo, sin embargo se requiere tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al constructor.
- En el caso de las líneas financieras de vivienda usada y otras líneas, los cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros), captación de recursos de terceros y el incremento de la demanda de los clientes han afectado la gestión interna en la capacidad instalada del proceso de otorgamiento de créditos y la atención oportuna del inventario de solicitudes en trámite. Además del tiempo requerido para solventar observaciones imputables al cliente, vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.
- En general, al cierre del mes de diciembre se tiene un inventario de 3,512 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 DICIEMBRE 2016

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Vencida		4,066			\$38.02	
	ÍNDICE DE MORA			4.00%	4.01%	99.75%

Factores incidentes:

- La Cartera Hipotecaria, ha crecido debido a que se han superado las metas de otorgamiento de créditos, lo cual ha permitido cumplir con la meta establecida para el número y monto de la cartera y reducido el impacto que genera las cancelaciones de préstamos.
- Traslados a las cuentas de orden de acuerdo a lineamientos establecidos.
- Retorno de cartera castigada a cuentas de balance de 377 préstamos por un monto de \$2.52, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora.
- Gestión de cobro con personal externo e interno ofreciendo las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora tales como la reestructuración de la deuda, refinanciamientos de mora y planes temporales de pago, contribuyen a controlar y reducir la morosidad.

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

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2016

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$135.00	\$140.47	\$5.47	104.05%

Factores incidentes:

- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 7 bancos del Sistema Financiero, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador y Puntos Express, en total 440 puntos de pago por todo el país.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.

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



Fondo Social para la Vivienda

Modificación de metas

PAO 2017

por cierre de PAO 2016

San Salvador, 26 Enero de 2017

JD-018/2017



Fondo Social para la Vivienda

RESUMEN DE MODIFICACIONES AL PLAN ANUAL OPERATIVO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2017 (Aprobado Dic 16)	Meta Modificada PAO 2017
Gerencia General			
1.10 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos (N)	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	24 días hábiles	21 días hábiles
Gerencia de Servicio al Cliente			
1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	22 días hábiles	27 días hábiles
2.1 Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.	75.00%	100.00%
2.9 Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Sistema Implementado	40.00%	42.50%
2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	60.00%
	Desarrollo Ejecutado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Gerencia de Créditos			
1.3 Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	15 días hábiles	12 días hábiles
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	58 días hábiles	53 días hábiles
3.6 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	\$140 millones	\$142 millones
Unidad de Acceso a la Información			
4.24 Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana	Propuesta implementada	67.00%	70.00%



Fondo Social para la Vivienda

RESUMEN DE MODIFICACIONES AL PLAN ANUAL OPERATIVO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2017 (Aprobado Dic 16)	Meta Modificada PAO 2017
Gerencia Legal			
4.1 Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	30.00%
	Desarrollo Ejecutado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Gerencia Administrativa			
4.5 Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada.	Fase anterior en proceso	Activar este indicador
4.11 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Propuesta autorizada.	20.00%	34.00%
4.18 Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema implementado	77.00%	80.00%
4.27 Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Supervisión del proceso de construcción.	67.50%	77.50%
	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	75.00%	77.50%
Gerencia Técnica			
4.13 Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	10.00%
	Sistema implementado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Unidad de Comunicaciones y Publicidad			
2.3 Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	17.50%
	Desarrollo Ejecutado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior



Fondo Social para la Vivienda

RESUMEN DE MODIFICACIONES AL PLAN ANUAL OPERATIVO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2017 (Aprobado Dic 16)	Meta Modificada PAO 2017
Gerencia de Finanzas			
3.1 Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Desarrollo Ejecutado	50.00%	62.50%
3.11 Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Propuesta autorizada.	65.00%	69.50%
3.12 Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Desarrollo Ejecutado	100.00%	Eliminar las 2 fases restantes
3.13 Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada.	65.00%	100.00%
4.16 Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Finalizaba en 2016	12.50%
4.25 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	80.50%
	Recomendaciones autorizadas implementadas	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Gerencia de Tecnología de la Información			
4.13 Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Sistema instalado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.17 Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI).	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	2.50%
4.22 Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Propuesta autorizada.	Finalizaba en 2016	30.00%
	Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Unidad de Riesgos			
3.9 Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada	Finalizaba en 2016	Pasar a 2018



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
1.10 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos (N)	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia General	N/A	N/A	<p>Modificar la meta en el PAO 2017 pasando de 24 días hábiles a 21 días hábiles.</p> <p>Se modifica en atención al comportamiento del tiempo de otorgamiento al cierre del año de la vivienda nueva.</p>
1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	17.00	<p>Resultado mes de Diciembre 2016: 37.68 días hábiles</p> <p>Promedio de cierre: 18.59 días</p>	<p>Modificar la meta en el PAO 2017 pasando de 22 días hábiles a 27 días hábiles.</p> <p>Se modifica la distribución de la meta prevista, en atención al comportamiento por tramo (desde el ingreso del expediente hasta su aprobación y desde post-aprobación hasta su formalización) de los tiempos de otorgamiento al cierre del año de la vivienda usada.</p>
1.3 Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	15.50	<p>Resultado Diciembre 2016: 12.69 días hábiles</p> <p>Promedio de cierre: 13.37 días</p>	<p>Modificar la meta en el PAO 2017 pasando de 15 días hábiles a 12 días hábiles.</p> <p>Se modifica en atención a la reducción de la meta total de tiempo de otorgamiento para la vivienda nueva debido al comportamiento que presentó esta línea al cierre del año</p>
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)		43.00	<p>Resultado Diciembre 2016: 82.44 días hábiles</p> <p>Promedio de cierre: 41.07 días</p>	<p>Modificar la meta en el PAO 2017 pasando de 58 días hábiles a 53 días hábiles.</p> <p>Se modifica la distribución de la meta prevista, en atención al comportamiento por tramo (desde el ingreso del expediente hasta su aprobación y desde post-aprobación hasta su formalización) de los tiempos de otorgamiento al cierre del año de la vivienda usada.</p>



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
3.6 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	\$135.00 Millones	\$140.47 millones	Modificar la meta en el PAO 2017 pasando de \$140.0 millones de \$142.00 millones. Se modifica considerando los resultados obtenidos al cierre de 2016, pues se obtuvo un sobrecumplimiento en este indicador.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
2.1 Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.	Gerencia de Servicio al Cliente	25.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 0.00%</u> Pendiente: 100.00%	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 100.00%. El desfase se debe a que su ejecución depende de la finalización del proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV, el cual no ha sido finalizado .
2.3 Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.	Propuesta autorizada	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2015: 65.00%</u> <u>(-) avance 2016: 17.50%</u> Pendiente: 17.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 17.50%. El desfase se debe a que los 2 procesos de contratación realizados se han cerrado.
2.9 Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Sistema Implementado	Gerencia de Servicio al Cliente	60.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 57.50%</u> Pendiente: 42.50%	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 42.50%. El desfase se debe a que no se realizó el lanzamiento del sitio web, considerando que es más conveniente realizarlo de forma conjunta con el lanzamiento de la aplicación para dispositivos móviles (APP) que aún se encuentra en proceso.
2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	16.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 40.00%</u> Pendiente: 60.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 60.00%. El desfase se debe a que el proceso por libre gestión se declaró cerrado ya que ninguno de los participantes cumplía con los requerimientos mínimos solicitados.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
3.1 Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	50.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 37.50%</u> Pendiente: 62.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 62.50%. El desfase se debe a que no fue posible completar las actividades considerando el tiempo que requirió validación de la propuesta por parte del Ministerio de Hacienda.
3.9 Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada	Unidad de Riesgos	60.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 39.00% (-) avance 2014: 1.00% (-) avance 2015: 0.00% <u>(-) avance 2016: 0.00%</u> Pendiente: 60.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar al 2018 con meta de 60.00%. El desfase se debe a que los 4 procesos de contratación realizados se han cerrado. Se retomará el indicador en el año 2018 considerando que durante 2017 se están implementando los Sistemas Informáticos para la Gestión del Riesgo de Crédito y de Lavado de Dinero, Activos y Financiamiento del Terrorismo, los cuales forman parte de los aspectos y herramientas sobre los que tendrá que realizar valoraciones y análisis el consultor que desarrolle la Evaluación del Sistema Integral de Riesgos del FSV.



SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
3.11 Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: 30.50% Pendiente: 69.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 69.50%. El desfase se debe a que como gerencia se enfocaron los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en el año.
3.12 Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Desarrollo ejecutado	Gerencia de Finanzas	N/A	N/A	Eliminar las fases posteriores a Propuesta Autorizada que conforman el proyecto: Desarrollo Ejecutado y Recomendaciones autorizadas implementadas. En el Punto VI de acta de sesión de JD-216/2016 de fecha 24 de noviembre 2016, se conoció informe y propuesta relacionada a la alternativa, concluyéndose que es no viable este proyecto, por lo que no se continuará con las siguientes fases contempladas originalmente.
3.13 Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: 0.00% Pendiente: 100.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 100.00%. El desfase se debe a que como gerencia se enfocaron los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en el año.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
4.1 Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta autorizada	Gerencia Legal	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: 70.00% Pendiente: 30.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 30.00%. El desfase se debe a que se han atendido otras prioridades institucionales y a que 2 procesos de contratación realizados se han cerrado.
4.5 Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada	Gerencia Administrativa	N/A	N/A	Activar este indicador para 2017 con meta anual de 100.00%, considerando que está por finalizarse la ejecución del indicador "Estrategia diseñada" en el primer trimestre del año.
4.11 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	28.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2015: 52.00% (-) avance 2016: 14.00% Pendiente: 34.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 34.00%. El desfase se debe a que las revisiones iniciales de los TDR tomaron más tiempo de lo esperado, al evaluar la necesidad de la ampliación de los alcances del proyecto.
4.13 Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: 90.00% Pendiente: 10.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 10.00%. El desfase se debe a que la presentación y autorización de propuesta aún se encuentra en proceso ya que se ha requerido la valoración de usuarios potenciales al interior del FSV.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
4.16 Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	50.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2015: 50.00% <u>(-) avance 2016: 37.50%</u> Pendiente: 12.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 12.50%. El desfase se debe a que como gerencia se enfocaron los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en el año.
4.17 Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI) (N) PEI.	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 97.50%</u> Pendiente: 2.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 2.50%. El desfase se debe a que 1 de los 2 procesos de contratación realizados se han cerrado (Suministro de Switches de Borde y Distribución).
4.18 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Sistema implementado	Gerencia Administrativa	23.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 20.00%</u> Pendiente: 80.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 80.00%. El desfase se debe a que se está desarrollando el sistema de acuerdo a las últimas especificaciones indicadas, lo que limitó la realización de pruebas.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
4.22 Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 70.00%</u> Pendiente: 30.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 30.00%. El desfase se debe a que algunas de las propuestas de mejora para la Gestión TI se encuentran pendientes de ser del conocimiento de las autoridades correspondientes para su autorización, adicional se considerarán las recomendaciones emanadas de la evaluación de los servicios informáticos del FSV.
4.24 Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana	Propuesta implementada	Unidad de Acceso a la Información	33.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2016: 30.00%</u> Pendiente: 70.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 70.00%. El desfase se debe a que quedo pendiente la divulgación en Agencias y Sucursal de la Política de participación ciudadana, en atención a otras prioridades institucionales .



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2017 POR CIERRE DE PAO 2016

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2017 POR RESULTADOS 2016
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2016		
4.25 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: <u>19.50%</u> Pendiente: 80.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 80.50%. El desfase se debe a que como gerencia se enfocaron los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros vía colocación de deuda a fin de garantizar la escrituración de créditos en el año.
4.27 Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Supervisión del proceso de construcción.	Gerencia Administrativa	32.50%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: <u>22.50%</u> Pendiente: 77.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 77.50%. El desfase se debe a que aún no se cuenta con el permiso de construcción.
	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Gerencia Administrativa	25.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: <u>22.50%</u> Pendiente: 77.50%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2017 con meta de 77.50%. El desfase se debe a que aún no se cuenta con el permiso de construcción.



Fondo Social para la Vivienda

MODIFICACIÓN A PROYECTOS DE CARÁCTER FINITO

Se solicita eliminar los indicadores relacionados a desarrollos o implementaciones de recomendaciones resultantes de propuestas del plan de trabajo 2017, manteniéndolos inactivos e incorporándolos nuevamente al plan de trabajo hasta que se finalice el indicador “Propuesta autorizada” y/o “Contratación ejecutada”. La razón obedece a que la realización de estos indicadores depende de la resolución de aprobación de la propuesta, la cual se contempla en la etapa anterior, por lo que es conveniente incluirlos en el plan hasta que se tenga certeza de que la propuesta ha sido autorizada, evitando descalces entre las programaciones de estos indicadores. El listado de indicadores aprobados bajo esa condición y para los que se requiere la modificación es el siguiente:

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Desarrollo ejecutado	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Porcentaje	100.00%
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Desarrollo ejecutado	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Desarrollo ejecutado	Gerencia Legal	Porcentaje	100.00%
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%
		Sistema implementado	Gerencia Técnica	Porcentaje	100.00%
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	Porcentaje	100.00%



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre 2016.
- Autorizar los ajustes al PAO 2017, conforme lo presentado.
- Autorizar que para los nuevos proyectos contemplados en el PAO 2017 que ejecutan indicadores en fase de propuesta autorizada, los siguientes indicadores (desarrollo, implementación, recomendaciones implementadas, entre otros) se activen en dicho plan en el siguiente mes.
- Ratificar en esta misma sesión.