



Fondo Social para la Vivienda

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



26 de octubre de 2017
JD-195/2017

Gerencia de Planificación – Área de Planeación



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-152/2016, 08 de diciembre de 2016, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2017”.

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

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 SEPTIEMBRE 2017

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	5.00%
1. Gestión Crediticia	8	15	25.0%	23.50%
2. Servicio al Cliente	7	9	25.0%	23.50%
3. Fortalecimiento Financiero	10	16	25.0%	23.96%
4. Desarrollo Institucional	19	27	20.0%	16.20%
	45	68	100.0%	92.16%

*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 7 indicadores que no esperan resultados en el periodo informado.

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



Objetivos institucionales

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	3,795.00	4,247.00	111.91%	<p>En el período que se informa el resultado se encuentra en el rango de tolerancia superior. De los 4,247 créditos otorgados 1,001 (23.57%) son de vivienda nueva, 2,455 (57.81%) son de vivienda usada y 791 (18.62%) son de otras líneas.</p> <p>El sobrecumplimiento se debe a una colocación de créditos mayor a la esperada, en atención a que se ha atendido vivienda promedio menor al estimado y la institución recibió en septiembre un segundo desembolso del préstamo con el BCIE, el cual no se tenía contemplado para este período. Considerando que es una situación excepcional no aplica el establecimiento de acciones.</p> <p>El inventario de solicitudes en trámite que al cierre del mes septiembre de 2017 ascendía a más de 3,025 solicitudes por \$46.69 millones. El plan de inversión 2017 fue ajustado según autorización de Junta Directiva en sesión JD-138/2017 del 27 de julio, con vigencia a partir del mes de Jul/2017</p>
			Monto de créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$71.91	\$73.24	101.85%	<p>Durante el periodo informado la colocación de créditos fue de \$73.24 millones de acuerdo al siguiente detalle: \$25.79 (35.21%) son de vivienda nueva, \$39.22 (53.55%) son de vivienda usada y \$8.23 (11.24%) son de otras líneas.</p>



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos (N)	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	22.00	24.14	91.14%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,001 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	110.00	128.81	85.40%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 2,455 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	60.00	82.79	72.47%	Los tiempos reportados corresponden a un total acumulado de 791 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas. El tiempo ejecutado depende de factores externos, en especial la línea de activos extraordinarios y del inventario de solicitudes en proceso que, por su dimensión y fecha de ingreso, tienen un impacto relevante en la variación con respecto al resultado previsto. Para el período que se informa, el comportamiento en los resultados de los indicadores se ve influenciado por el alto inventario de solicitudes de crédito pendiente de ser atendido, aunado a ello el constante ingreso de solicitudes, por factores externos fuera del control del FSV, causado por cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros); provocando que el inventario total sea superior al de otros períodos, siendo mayor a la meta prevista.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	12.50	13.43	93.08%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, corresponden a un total de 1,001 créditos, incluyendo las Agencias Regionales, refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite, al cierre del mes de septiembre de 2017 asciende a más de 170 solicitudes por \$4.84 millones.
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	10.71	88.70%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,001 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 24.14 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	85.00	103.13	82.42%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponden a un total de 2,455 créditos, incluyendo las Agencias Regionales, refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite, al cierre del mes de septiembre de 2017 asciende a más de 1,670 solicitudes por \$28.75 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	25.00	25.68	97.35%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 2,455 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 128.81 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábiles	44.00	62.33	70.59%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponden a un total de 791 créditos, incluyendo las Agencias Regionales, refleja la ejecución del trámite por etapas de las Gerencias responsable del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía; el comportamiento en el resultado del indicador se encuentra en el rango de tolerancia inferior, originado principalmente por factores externos fuera del control del FSV, causado por aspectos vinculados a la línea de activos extraordinarios y a factores relacionados con los cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros); provocando que el inventario total sea superior al de otros periodos, siendo mayor a la meta prevista; razón por la cual se está escriturando conforme a programación financiera, considerando el desembolso de recursos externos y la recaudación de cartera. El inventario al cierre del mes de septiembre de 2017 ascendía a más de 1,180 solicitudes por \$13.10 millones. Acciones: se realizó ajuste de meta del tiempo de aprobación según autorización de Junta Directiva en sesión JD-138/2017 del 27 de julio, con vigencia a partir del mes de Jul/2017, se continuara monitoreando los resultados a fin de evaluar nuevos ajustes en la meta del último trimestre.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	16.00	20.46	78.20%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 791 solicitudes de crédito. El resultado es debido a que la prioridad para escriturar en el mes ha sido la colocación de vivienda nueva y usada. Acciones: Se revisará el comportamiento de la colocación y se realizarán ajustes a la meta en caso aplique.

Total tiempo Vivienda Otra Líneas: 82.79 días hábiles

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	3.92%	3.92%	100.00%	El resultado alcanzado se encuentra en el rango de aceptación. La cartera de balance al cierre de septiembre de 2017 quedó conformada con un total de 98,982 préstamos con un saldo de \$958.20 Millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 3,822 préstamos por un monto de \$37.59 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$106.00	\$109.24	103.06%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero y puntos de pago autorizados en el período informado responde principalmente al compromiso de pago de los clientes y a la gestión administrativa para la recuperación de la cartera hipotecaria en mora.



Proyectos y Acciones

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Contratación ejecutada	Porcentaje	50.00%	20.00%	40.00%	Se adecuaron los Términos de Referencia para realizar proceso de contratación a través del mecanismo de BOLPROS, los cuales se encuentran en revisión. El desfase se debe a la atención de otras prioridades institucionales, sin embargo se nivelará el retraso en el próximo trimestre.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$82,500.00	\$116,117.00	140.75%	En el periodo que se informa se ha vendido \$76,913.17 de inmuebles gestionados por promotores internos, \$15,910.88 en Agencia Santa Miguel y \$23,292.95 en Agencia Santa Ana. Causa: El resultado es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados. Acción: Se realizará ajuste de meta en caso aplique y se adecuará conforme a resultados del Programa Vivienda Social.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	39.50%	39.50%	<p>Propuesta de Cotizaciones: Se actualizaron las proyecciones financieras, incorporando el flujo de cotizaciones conforme los supuestos discutidos en reunión del mes de junio; sin embargo, queda pendiente incorporar la opinión legal a la presentación, la cual está relacionada con la viabilidad para reactivar las cotizaciones en el FSV; considerando la Ley del FSV, la derogación implícita dada por la Ley SAP y el anteproyecto de Ley de Hábitat y Vivienda.</p> <p>Propuesta Cuenta de Ahorro: La finalización de esta propuesta depende en parte de la autorización de la propuesta de cotizaciones; sin embargo, se adelantó con la elaboración del documento, incluyendo el impacto financiero. Está pendiente solicitar la opinión legal.</p> <p>El retraso se debe a que se considero relevante esperar la resolución de la reforma a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones para incluir los aspectos técnicos y legales que tuvieran repercusión en el FSV y los trabajadores como parte de la propuesta.</p> <p>Acciones: Se nivelará el retraso asignándole prioridad a estas actividades en el próximo trimestre.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)	Oficialía de Cumplimiento	Sistema implementado	Porcentaje	75.50%	46.00%	60.93%	Durante el periodo que se informa se ejecutaron las actividades programadas relacionadas al desarrollo del sistema. Además se avanzó en la realización de pruebas funcionales de acuerdo a detalle: En agosto se validaron aspectos técnicos mediante un script por parte del servidor y en septiembre Oficialía de Cumplimiento en coordinación con el proveedor iniciaron la ejecución de pruebas relacionadas a la estructura para la carga de datos y bloqueo y desbloqueo de préstamos; sin embargo se identificaron necesidades de mejora y ajustes en el sistema para una funcionalidad adecuada. El resultado obedece a que se están incorporando dichos ajustes al sistema, lo que ha limitado la finalización de las pruebas funcionales y la carga de datos. Acciones: Se gestionará una prórroga del contrato con el proveedor y poder así nivelar el avance en los próximos meses.
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	64.00%	84.00%	131.25%	Indicador finalizado antes de lo programado. Se concluyeron las actividades relacionadas al apoyo tecnológico que como GTI se le brinda al proyecto, las cuales estaban enmarcadas en el contrato N° 22505 para la adquisición de un sistema que ejecute modelos estadísticos para la gestión del riesgo de crédito. De igual forma se colocaron en producción los requerimientos RSA-2017-008 y RSA-2017-016, los cuales apoyarían por la parte técnica del personal de GTI para la implementación del sistema. No aplica el establecimiento de acciones, considerando que este indicador ha finalizado

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	34.00%	15.00%	44.12%	<p>Los Términos de Referencia fueron aprobados en JD-018/2017 el 26/01/2017; sin embargo, el proceso fue declarado cerrado en sesión JD-058/2017 del 23/03/2017 por ausencia de ofertantes. Posteriormente, se realizó reunión con las Áreas Desarrollo Organizacional, Gestión de Infraestructura TI, Sistema de Información y Gestión de Servicios TI, para analizar los Términos de Referencia del sistema, a fin de definir el alcance del proyecto. En tal sentido, se ha realizado un nuevo sondeo para evaluar características del sistema de que ofrecen las empresas en el mercado, por lo que se sostuvieron reuniones el 11/08/2017 con técnicos del GRUPO SATELITE y el 16/08/2017 con la empresa GOVTOOLS.</p> <p>El retraso se debe a las diversas dificultades enfrentadas en el proceso de contratación, relacionadas principalmente a la identificación de proveedores idóneos en el mercado que cuenten con un sistema integral. Se evaluará nuevamente el alcance del sistema y verificar la factibilidad de implementar los 3 módulos simultáneamente.</p>
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	<p>Se expuso a la Administración Superior y a la Gerencia de Planificación la necesidad de enfocar la propuesta a establecer un convenio con el CNR, con el propósito de obtener de ellos la información necesaria para desarrollar este proyecto. El retraso se debe al nuevo enfoque que se le dio al proyecto, sin embargo se ha programado para el mes de noviembre 2017 presentar a Administración Superior la alternativa definitiva para la implementación del proyecto.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	8.75%	0.00%	0.00%	No se ha avanzado en este indicador debido a que se está a la espera de que revisen los términos de referencia correspondientes a la construcción del módulo 2 para aplicar las mismas adecuaciones al documento correspondiente a la supervisión. El desfase se debe al tiempo adicional que se tomó para realizar análisis de reenfoque del proyecto y a diversas observaciones en la preparación de los términos de referencia del proceso de construcción. Se evaluará ajuste de meta anual para atender este desfase
		Gerencia Administrativa	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	2.50%	0.25%	10.00%	Se preparó la propuesta preliminar del proyecto de construcción para el módulo 2, de acuerdo al análisis realizado y aprobado de construir en dos segmentos diferentes. Se elaboraron los términos de referencia y se enviaron a la UACI con fecha 22/09/2017, sin embargo el documento fue devuelto para subsanar observaciones. El desfase se debe al tiempo adicional que se tomó para realizar análisis de reenfoque del proyecto y a diversas observaciones en la preparación de los términos de referencia. Se evaluará ajuste de meta anual para atender este desfase.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva PESTI (N)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	12.50%	31.25%	Se ha continuado con la revisión de los términos de referencia, en coordinación con GTI quien está analizando dicha propuesta, al tener los comentarios se realizaran las adecuaciones correspondientes. El proyecto presenta desfase debido a que se priorizaron esfuerzos en otras actividades relacionadas con la estructura organizativa de la Gerencia Técnica. Se evaluará realizar ajuste a la meta anual.
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo PESTI (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	25.00%	31.25%	Se elaboraron términos de referencia y se analizaron en conjunto con la GTI el 23/3/2017, habiendo acordado realizar previo un diagnóstico si el sistema de digitalización Laserfiche posee la nueva versión (10.2) con módulos para la gestión documental, considerándolo en un inicio como una alternativa viable tomando en cuenta que ya se encuentra operando en la Institución; sin embargo se concluyó que la herramienta no es adecuada para las necesidades requeridas para la gestión documental como son datos estadísticos, no genera datos de transferencias documentales etc. El retraso en la ejecución del proyecto se debe al tiempo requerido para la búsqueda de alternativas viables mediante el desarrollo de pruebas con personal interno del FSV. Se solicitará eliminar el indicador enfocado en una contratación externa y crear uno nuevo orientado a la preparación de requerimientos con recurso interno.

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.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	15,939.00	17,837.00	111.91%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales, con lo que se mejora su calidad de vida y se contribuye a reducir el déficit habitacional. El cumplimiento ha sido superior a lo programado debido a una mayor colocación de créditos en relación a lo previsto, por factores externos fuera del control del FSV, lo cual ha sido causado por cambios en el mercado de hipotecas (tasas, primas, restricciones de financiamiento, entre otros).

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	15.00	18.00	120.00%	<p>En el periodo que se informa se han vendido 14 inmuebles gestionados por promotores internos, 2 en Agencia Santa Miguel y 2 en Agencia Santa Ana.</p> <p>Causa: El resultado es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados.</p> <p>Acción: Se realizará ajuste de meta en caso aplique y se adecuará conforme a resultados del Programa Vivienda Social.</p>
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$32.20	\$22.71	70.53%	<p>Se gestionó y se obtuvo recursos de las siguientes fuentes de fondeo:</p> <p>a) Línea Global del Crédito- BCIE; \$11.5 millones.</p> <p>b) Línea de Crédito Rotativa- BANDESAL: \$4.06 millones</p> <p>c) Emisiones de CDVISFSV; 7.15 millones.</p> <p>De los fondos programados no se han recibido US\$9.49 millones; debido a políticas internas de los proveedores de recursos por la baja en la calificación de Riesgos en El Salvador, por parte Moody la cual se mantuvo en el tercer trimestre del año. Acción: Se solicitarán adecuaciones a este indicador para el último trimestre del año.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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%	76.00%	76.00%	Proyecto presenta desfase en su ejecución. El Área de Sistemas de Información finalizó el desarrollo de los requerimientos RSA 2017 019 y RSA 2017 011 y se pasaron a pruebas del usuario para su certificación, sin embargo se identificaron ajustes a realizar para la funcionalidad adecuada del sistema. El desfase se debe a la incorporación de los ajustes requeridos y las pruebas pendientes que deberán realizarse de algunas funciones que se contemplan como parte de la implementación del sistema. Se han realizado gestiones a fin de formalizar una primer prórroga a las actividades que restan al proyecto y poder así nivelar el avance en los próximos meses.
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada (2017)	Porcentaje	75.00%	62.50%	83.33%	Como parte del proyecto se han definido los siguientes procesos de contratación: 1. Suministro, Instalación, Configuración y Migración de Datos de Equipo de Almacenamiento para ambientes de Desarrollo/Pruebas, proceso adjudicado en Sesión de Junta Directiva N° JD-123/2017, punto V), contrato suscrito en fecha 24/07/2017 con la sociedad SSA Sistemas El Salvador. 2. Fortalecimiento de la Plataforma de Infraestructura TI con la Actualización de los Equipos de Seguridad Perimetral Sonicwall, se ha trabajado en la elaboración de las bases del proceso, no obstante se tiene un desfase debido a que se dio prioridad a otros temas, se solicitará se incorpore en agenda de Junta Directiva para el próximo mes.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.50%	31.50%	77.78%	<p>El avance que se reporta es el siguiente:</p> <p>1- Se presentó la propuesta de definición general del proyecto con fecha 30/06/2017.</p> <p>2- Se han realizado reuniones con GTI y diversos entes relacionados; el 29/05/2017 con Banco Cuscatlán para conocer opciones que el banco emplea con los clientes que manipulan colectores similares al FSV y definir la opción más conveniente para la Institución y el 23/08/17 con el Ministerio de Hacienda para conocer su experiencia con la implementación reciente de NPE para el pago de impuestos, conociendo de primera mano los pormenores de la generación e impresión de dicho número.</p> <p>3- Con los insumos de las diferentes reuniones celebradas hasta el momento se están revisando e incluyendo mejoras a los nuevos términos de referencia que se presentaran a aprobación en el mes de noviembre.</p> <p>El retraso se debe al tiempo que tomó el replanteamiento para atender el proyecto, el cual se ha acumulado desde el primer semestre del año.</p> <p>Acciones: Se asignará prioridad a esta actividad para nivelar el cumplimiento en el próximo trimestre.</p>

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	Días Hábles	13.00	13.26	98.04%	En el período enero - septiembre se han tramitado 36 solicitudes para Factibilidad y 2 solicitudes de Pre calificación.
1.5	Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito (N) PEI	Gerencia General	Propuesta autorizada	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	Se han desarrollado las actividades correspondientes al período informado, de acuerdo a lo programado, sobre el análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito, en específico la preparación de propuesta y presentación a distintos niveles, Administración Superior, Equipo Gerencial y equipo operativo.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	3.00	3.00	100.00%	Se elaboró y envió a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en el periodo informado presentado a: a) JD-018/2017 correspondiente al cuarto trimestre 2016 presentado el 26 de enero 2017; b) JD-075/2017 correspondiente al primer trimestre el 27 de abril; c) JD-133/2017, correspondiente al segundo trimestre 2017 presentado a Junta Directiva el 20 de julio.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	9.00	9.00	100.00%	Se presentaron los informes correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas en fechas: 20 de enero, 15 de febrero, 17 de marzo, 26 de abril, 17 de mayo, 9 de junio, 7 de julio, 14 de agosto y 5 de Septiembre.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	42.00%	42.00%	100.00%	<p>Se preparó documento donde se plantearon 3 mecanismos, 2 para mejorar los servicios los cuales son: Ampliación de funcionalidad de la APP, segunda fase y mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del sistema transaccional E-Gob; además para ampliar los servicios en línea al cliente se planteó 1, Recepción de solicitud de crédito en forma electrónica. Se ha detallado una estimación de costos y tiempo en el desarrollo e implementación de los mecanismos y el proyecto.</p> <p>El Gerente de Servicio al Cliente, revisó propuesta del proyecto, a la fecha se está a la espera de programar para presentar en JD y solicitar su autorización.</p>
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%	90.33%	97.13%	<p>Con respecto al mes anterior se obtuvo una disminución de 1.39%, esto como resultado de una variación en 5 factores que son: Amabilidad del personal, asesoría y opciones brindadas por parte de quien la atendió, tiempos de espera y de trámite, requisitos y condiciones de crédito y si recomendaría los servicios del FSV. La cantidad de clientes encuestados en el mes fueron de 100.</p>

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación Ejecutada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	El proceso se desarrollará bajo la Bolsa de Productos del Salvador, S.A de C.V; a la fecha del informe se ha finalizado la adecuación de la propuesta del proyecto para someter a autorización de Junta Directiva, de los términos del servicio y el puesto de Bolsa.
2.14	Medición del grado de Satisfacción del Cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades (N)	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo	Porcentaje	90.00%	91.25%	101.39%	Mediante la ejecución de encuestas, se ha determinado el grado de satisfacción de nuestros clientes externos que han realizado tramites de Pre Calificación o Factibilidad según detalle: En el segundo trimestre 2017 (abril - junio) se consultó a 6 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción del 91.25%. En el primer trimestre del 2017 (enero - marzo) fueron consultadas 9 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción del 92.50%. En el cuarto trimestre 2016 (octubre - diciembre) fueron consultadas 9 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción del 87.50%. Nota: Se envía encuesta a todos los constructores que han gestionado trámite, sin embargo se presentan resultados solo de aquellos que completaron la encuesta.

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	62.50%	62.50%	100.00%	Indicador finalizado en julio 2017. Las capacitaciones sobre el Presupuesto Institucional por Programas con Enfoque de Resultados fueron impartidas del 17 al 20 de julio del presente año, cumpliendo así con la meta establecida.
			Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	40.00%	40.70%	101.75%	Se logró la integración de 37 presupuestos recibidos al mes de septiembre en las nuevas matrices bajo el enfoque de resultados, quedando 13 presupuestos pendientes de integrar. Además, en los próximos meses se harán las modificaciones a las cifras con base al presupuesto 2018 aprobadas por los órganos de Dirección
3.2	Actualización de Estudio Actuarial (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	Se han sostenido reuniones para revisar información con el consultor, el cual realizó una presentación preliminar del estudio actuarial a la Gerencia de Finanzas, en fecha 29/09/2017.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.00%	8.59%	107.38%	En el periodo que se informa, se superó con la meta en un 7.38%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
		Oficialía de Cumplimiento	Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	67.00%	67.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT) tales como: revisión de abonos a préstamos, pagos primas/complementos, compra activos extraordinarios al contado, análisis de operaciones inusuales, preparación de informe ROS, atención a requerimiento UIF/FGR, revisión de muestras de expedientes, seguimiento a la matriz de riesgo LDA/FT.
		Unidad de Riesgos	Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados en sesión de Junta Directiva No. JD-038/2017 de fecha 23 de febrero de 2017, JD-093/2017 de fecha 25 de mayo de 2017, JD-151/2017 de fecha 24 de agosto de 2017.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informe elaborado y remitido el 31/03/2017 a conocimiento de Administración Superior conforme a los proyectos al cierre del año 2016 y los proyectos programados para el año 2017. Informe elaborado y remitido el 12/06/2017 a conocimiento de Administración Superior conforme a los proyectos del periodo Enero-Marzo/2017. Informe elaborado y remitido el 31/08/2017 a conocimiento de Administración Superior conforme a los proyectos del periodo Abril-Junio/2017.
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	60.50%	60.50%	100.00%	Se realizaron las actividades establecidas en el contrato, entre ellas la carga de datos, las extracciones de datos, la capacitación en el uso de los modelos y las pruebas de los modelos de riesgo. El proyecto requirió la autorización de una primera prórroga. Posteriormente, la complejidad en la extracción de datos históricos y el volumen de datos desfasaron el traslado a producción, y se autorizó una segunda prórroga, cumpliéndose con el plazo establecido.
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	11.00%	11.00%	100.00%	1. Se elaboró propuesta para desarrollar las semanas temáticas, las cuales estará basadas en la participación de diferentes gerencias en la difusión de los valores institucionales, En fecha 28 de septiembre fue autorizado por la Gerencia Administrativa el mecanismo para desarrollarlas. 2. En septiembre se preparó borrador del Instructivo para la administración de salarios, remitiendo documento borrador a la Gerencia Administrativa el 29 de septiembre.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	63.55%	63.55%	100.00%	Se presentó un avance significativo en la realización de las pruebas, se continuó y finalizó la revisión de los casos tipo: ingreso de reclamo con recursos propios, ingreso de reclamo con préstamo, ingreso de reclamo con recursos mixtos, quedando pendiente de probar el caso Ingreso de reclamo (Clase de Vida), identificando algunas mejoras y/o fallas técnicas las cuales están siendo atendidas por personal del Área de Sistemas de Información para su corrección.
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	12.75%	12.75%	100.00%	Se han certificado e ingresado datos en la pantalla de Mantenimiento de dependiente; Generación de préstamos de emergencias de seguro médico, justificación de préstamos de seguro médico y reclamos con recursos propios; deducibles por póliza y clase de seguro; suspensión automática de prestación de préstamos de emergencia de seguro médico. además en agosto: cálculo de prima inicial de la póliza; cambio de clase de vida o salud del empleado; conciliación de notas de cargo; justificación de préstamos; generación de devolución de préstamo, reclamos con recursos propios, envío de reclamos septiembre: administrativo de seguro médico y seguro de vida.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	<p>Las recomendaciones que se implementarán fueron definidas en el plan de acción, dado a conocer al Comité de Informática N° 2017_01, totalizando 6 recomendaciones, de las cuales 5 están orientadas a la revisión e incorporación de mejoras a toda la documentación normativa que conforma el proceso de servicios informáticos.</p> <p>Se evaluó el tema más a fondo, concluyéndose que era necesario contar con un especialista técnico en el rubro de servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC's), que bajo la supervisión de la Gerencia, y tomando en cuenta todas aquellas recomendaciones viables de implementar se revisará, elaborará y emitiera la versión final de los documentos normativos.</p> <p>En línea con lo expuesto anteriormente se llevó a cabo el proceso de Libre Gestión N° 391/2017 "Servicio para revisión y/o actualización de documentación normativa de la Gerencia de Tecnología de la Información del Fondo Social para la Vivienda". Se recibieron ofertas para el proceso, llevando a cabo el proceso de revisión de las mismas, adjudicando el proceso el 28/09/2017, proyectándose dar orden de inicio en las primeras semanas del próximo mes.</p> <p>Para la sexta recomendación la cual está orientada al análisis de vulnerabilidad y pruebas de intrusión que año con año se ejecuta como un proceso rutinario, se proyecta inicie el proceso de contratación el próximo mes.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana	Unidad de Acceso a la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	En el marco de fortalecimiento y participación ciudadana se han realizado las actividades programadas para el periodo que se informa: a) Solicitud del manual de gestión integral de quejas y avisos; b) Identificación mecanismos actuales del uso de tecnologías de la información. c) Definición de las partes interesadas en relación con la institución. d) Definición de espacios y mecanismos de participación ciudadana. e) Definición de la Unidad organizativa encargada de la gestión de Quejas y Avisos f) Realización de actividades de promoción con las partes interesadas para impulsar los espacios y mecanismos de participación ciudadana. g) La divulgación del uso de tecnología a través de diferentes medios. h) Fortalecimiento de la disponibilidad de la información actualizada. i) Identificar y definir cambios a los mecanismos actuales del uso de tecnologías de la información. j) Divulgar en diferentes medios para promover el uso de tecnologías. k) Implementar y divulgar en la institución el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS). l) Elaborar plan de información y divulgación de avances de inversión del financiamiento de créditos por los diferentes programas o líneas. m) Informar y divulgar entre la población los avances de inversión. n) Actualización de normativa de la Unidad.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO ENERO-SEPTIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo (N)	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	15.00	15.00	100.00%	<p>Se realizó la revisión de los procesos, producto de las cuales se elaboraron propuestas de mejora y actualización de normativa aplicable, conforme lo programado:</p> <p>1. Primer Trimestre: 4 procesos (Planeamiento Institucional, Gestión de Procesos, Gestión de la Calidad y Garantías Hipotecarias).</p> <p>2. Segundo Trimestre: 6 procesos (Seguros, Recursos Humanos, Recursos Logísticos, Archivo, Origenación de Créditos y Auditoría Interna).</p> <p>3. Tercer Trimestre: 5 procesos (Activos Extraordinarios, Recuperación Judicial, Registro de Documentos, Formalización de Créditos y Gestión de la Comunicación).</p>
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	25.00	25.00	100.00%	<p>Actividades realizadas por medio de boletines, divulgaciones en correo, inspecciones y que se refiere a los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Cambio Climático y Gestión de Riesgos, Recursos Hídricos, Fomentar conciencia, Cultura y responsabilidad ambiental; según detalle:</p> <p>Abril: 5 mecanismos con 16 actividades Mayo: 4 mecanismos con 24 actividades. Junio: 5 mecanismos con 14 actividades. Julio: 4 mecanismo con 9 actividades Agosto: 4 mecanismos con 11 actividades Septiembre: 3 mecanismos con 15 actividades.</p> <p>En el período enero-marzo/2017 el proyecto estaba asignado a las actividades irreductibles del Área de Recursos Logísticos, habiéndose ejecutado 11 mecanismos con 34 actividades.</p>

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

7 proyectos con algunos indicadores sin programación en el 3er. Trimestre 2017.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta autorizada
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV	Propuesta autorizada
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Propuesta autorizada
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta autorizada
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Recomendaciones autorizadas implementadas
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV (N) PEI	Propuesta autorizada

Informe de Evaluación

EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2017

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Rubro	Número de Casos			Monto (En millones \$)		
	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
CRÉDITOS	3,795.00	4,247.00	111.91%	\$71.91	\$73.24	101.85%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número es superior a la meta establecida y responde a los siguientes factores:

- 1) En términos generales, el FSV mantiene una tendencia inferior a las tasas de interés establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usada que representa un 57.8% del total de créditos escriturados.
- 2) Se contó con una disponibilidad de recursos financieros que permitió cumplir los indicadores de créditos otorgados, puesto que se recibieron desembolsos del préstamo con el BCIE por \$11.5 millones, los fondos de una emisión de CDVISFSV por \$7.15 millones y de BANDESAL: \$4.06 millones; sin embargo, dado el inventario de solicitudes de crédito se prevé la necesidad de gestionar mas fondos.
- 3) El programa Casa Joven representa un impulso a la colocación, en el período se han escriturado 993 casos, lo cual representa un 23.4% del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron 196, lo cual representa un 4.6% del total de créditos escriturados.

Acciones propuestas:

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



EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2017

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	22.00	24.14	2.14	91.14%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	110.00	128.81	18.81	85.40%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	60.00	82.79	22.79	72.47%

Factores incidentes:

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

- En el caso de la línea financiera de vivienda nueva se mantiene como línea prioritaria de acción, por tanto se desarrollan esfuerzos en todos los procesos involucrados en el otorgamiento para monitorear y mejorar el estándar institucional.
- En el caso de las líneas financieras de vivienda usada y otras líneas los factores externos del mercado de hipotecas y el incremento en la demanda de solicitudes han generado la necesidad de gestionar una mayor cantidad de recursos financieros externos, lo cual impacta en decisiones de atención con base a una programación financiera lo que incide en los tiempos de respuesta. En el caso de otras líneas ha tenido repercusión en los resultados aspectos de la línea activos extraordinarios.
- En general, se mantiene un inventario promedio de 3,025 solicitudes en trámite.

Acciones propuestas:

- Evaluación del inventario y recursos disponibles para atender las solicitudes en trámite de manera de incidir en lo posible en los tiempos de respuesta.



EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2017

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Vencida		3,822			\$37.59	
	ÍNDICE DE MORA			3.92%	3.92%	100.00%

Factores incidentes:

- La colocación de \$7.54 millones en saldos nuevos a la cartera hipotecaria, correspondientes al plan de inversión institucional, contribuyen a incrementar la sanidad de la cartera.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, facilita a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora; durante el mes de septiembre de 2017 la captación en efectivo fue de \$11.82 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$3.89 millones.
- La gestión de cobro interna y externa, permite promover las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora, durante el mes de septiembre de 2017 la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue de \$659.96 miles por medio de daciones en pago, \$593.61 miles por medio de venta de viviendas, \$176.50 miles refinanciamientos de deuda y \$1.05 millones saldos reestructurados.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 1,244 préstamos por un monto total de \$11.87 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 490 préstamos por un monto de 3.35 millones.

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 SEPTIEMBRE 2017

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$106.00	\$109.24	\$3.24	103.06%

Factores incidentes:

- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 7 bancos del Sistema Financiero y en 1 institución de recaudación; además del Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, Pago Electrónico Gobierno de El Salvador y puntos de pago autorizados.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.

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





Solicitudes de Ajuste

GERENCIA ADMINISTRATIVA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada	Porcentaje	30.00%	Incrementar meta anual a 32%	En atención a que se ha avanzado más de lo esperado en el 2017 en la implementación, puesto que todas las actividades relacionadas al desarrollo de las semanas temáticas se estima que serán finalizadas en el 2017.
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	27.50%	Disminuir meta anual a 8.75% y reprogramar el 18.75% restante al 2018.	Debido a cambios en consideraciones del alcance y mejor aprovechamiento del espacio que surgieron en el proceso de elaboración de los términos de referencia, las cuales están relacionadas en la realización de la construcción en 2 segmentos diferentes, se estima que no se lograrán realizar todas las actividades planificadas por lo que se hace necesario disminuir meta anual 2017 y programar las actividades de Supervisión y Construcción al 2018.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	21.25%	Disminuir meta anual a 2.50% y reprogramar el 18.75% restante al 2018.	
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo PESTI (N)	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Incorporar al plan de trabajo 2017 nuevo indicador denominado Sistema diseñado (Meta 100.00%) y eliminar el indicador Propuesta autorizada	Como parte de las revisiones de alcance del proyecto se determino que el proyecto se desarrollará mediante un desarrollo informático interno, por lo cual no aplica la estructura estandarizada de los indicadores que se habían registrado originalmente, ya que estos están enfocados a una contratación externa.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Fortalecimiento ejecutado (2017)	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2017 con meta anual de 50.00%	Considerando que se ha finalizado la fase de Propuesta autorizada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende la ejecución de las actividades establecidas en la propuesta.

GERENCIA TÉCNICA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva PESTI (N)	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Disminuir meta anual por 50.00% y reprogramar el 50.00% restante al 2018.	Debido a que se priorizaron esfuerzos en otras actividades relacionadas con los cambios de la estructura organizativa de la Gerencia Técnica, se estima que no se lograrán realizar todas las actividades planificadas por lo que se hace necesario disminuir meta anual 2017 y programar las actividades de seguimiento del proceso de contratación al 2018.

GERENCIA DE FINANZAS

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Recursos obtenidos (SGC).	Millones	\$67.70	Disminuir meta anual a \$32.20	Se estima que no se alcanzarán a obtener la totalidad de los recursos financieros previstos para el 2017, debido a políticas internas para el otorgamiento de préstamos de los proveedores de recursos por la baja en la calificación de Riesgos en El Salvador, por parte Moody la cual se mantuvo en el tercer trimestre del año.
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	Disminuir meta anual por 30.00% y reprogramar el 50.00% restante al 2018.	En atención a priorizar los proyectos que pretenden presentar alternativas para nuevos productos para el fondeo institucional, los cuales han tenido desfase en su ejecución.

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Disminuir meta anual por 30.00% y reprogramar el 70.00% restante al 2018.	En atención a priorizar el proyecto de la definición de la estrategia comercial, el cual ha tenido desfase en su ejecución, que a su vez podría orientar algunas de las acciones enmarcadas en este proyecto.

GERENCIA LEGAL

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2017		
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	Incorporar al plan de trabajo 2017 nuevo indicador denominado Propuesta formulada (Meta 100.00%) y eliminar el indicador Propuesta autorizada	Como parte de las revisiones de alcance del proyecto se determinó que el proyecto se desarrollará mediante un estudio interno elaborado por un equipo multidisciplinario, por lo cual no aplica la estructura estandarizada de los indicadores que se habían registrado originalmente, ya que estos están enfocados a una contratación externa.



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a septiembre 2017.
- Autorizar los ajustes al PAO 2017, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.