



Fondo Social para la Vivienda

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



25 de enero de 2018
JD-017/2018

Gerencia de Planificación – Área de Planeación

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

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-Diciembre 2017.



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

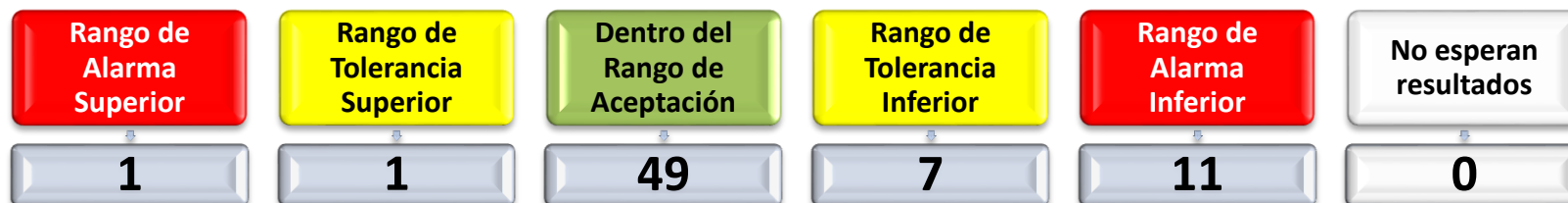
REFERENCIA

	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 DICIEMBRE 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%	22.82%
2. Servicio al Cliente	7	9	25.0%	22.06%
3. Fortalecimiento Financiero	10	16	25.0%	22.26%
4. Desarrollo Institucional	19	28	20.0%	17.38%
	45	69	100.0%	89.52%

* Los resultados de la valoración consideran 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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	5,400.00	5,713.00	105.80%	En el período que se informa el resultado se encuentra en el rango de aceptación, de los 5,713 créditos otorgados 1,177 (20.60%) son de Vivienda Nueva, 3,426 (59.97%) son de Vivienda Usada y 1,110 (19.43%) son de Otras Líneas. El inventario de solicitudes en trámite al cierre de diciembre de 2017 asciende a más de 2,700 solicitudes por \$41.27 millones.
			Monto de créditos otorgados(SGC)	Millones \$	\$100.00	\$97.18	97.18%	Durante el periodo informado la colocación de créditos fue de \$97.18 millones de acuerdo al siguiente detalle: \$31.27 (32.18%) son de Vivienda Nueva, \$53.84 (55.40%) son de Vivienda Usada y \$12.07 (12.42%) son de Otras Líneas. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes de diciembre de 2017 asciende a más de 2,700 solicitudes por \$41.27 millones.



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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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 Hábles	21.00	25.05	83.83%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,177 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 Hábles	110.00	115.60	95.16%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 3,426 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 Hábles	60.00	85.92	69.83%	Los tiempos reportados corresponden a un total acumulado de 1,110 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas. 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; además en el resultado ha afectado el incremento del tiempo para atender activos extraordinarios, considerando la implementación de aspectos operativos posteriores al lanzamiento del Programa Vivienda Social. Se hará monitoreo con Gerencias Responsables de tomar acción.



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			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	12.00	13.97	85.90%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponden a un total de 1,177 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 resultado se encuentra en el rango de aceptación. El inventario de solicitudes en trámite, al cierre del mes de diciembre de 2017 asciende a 130 solicitudes por \$3.87 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	9.00	11.08	81.23%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,177 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 25.05 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			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 Hábles	85.00	91.61	92.78%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 3,426 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; se está escriturando conforme a programación financiera, considerando el desembolso de recursos externos y la recaudación de cartera, el resultado se encuentra en el rango de aceptación. El inventario de solicitudes en trámite, al cierre del mes de diciembre de 2017 asciende a más de 1,330 solicitudes por \$23.81 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	23.99	104.21%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 3,426 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 115.60 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			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	44.00	65.53	67.14%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 1,110 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 al incremento del tiempo requerido para la línea de activos extraordinarios en atención a la implementación de aspectos operativos posteriores al lanzamiento del Programa Vivienda Social; además de otros factores externos fuera del control del FSV, 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 períodos, razón por la cual se mantuvo una escrituración conforme a programación financiera, considerando el desembolso de recursos externos y la recaudación de cartera. El inventario al cierre del mes de diciembre de 2017 ascendía a más de 1,235 solicitudes por \$13.40 millones. Acciones: Se realizará ajuste de meta del tiempo de aprobación según autorización de Junta Directiva.
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	20.39	78.47%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,110 solicitudes de crédito. Causa: El resultado es debido principalmente al incremento del tiempo requerido para la línea de activos extraordinarios en atención a la implementación de aspectos operativos posteriores al lanzamiento del Programa Vivienda Social. Acciones: Se revisará el comportamiento de la colocación y los factores incidentes y se realizarán ajustes a las metas en caso aplique para el año 2018.

Total tiempo Otras Líneas: 85.92 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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	3.90%	3.91%	99.74%	La cartera de balance al cierre de Diciembre de 2017 quedó conformada con un total de 98,796 préstamos con un saldo de \$958.82 Millones, de los cuales se encuentran vencidos un total de 3,850 préstamos por un monto de \$37.50 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Millones \$	\$142.00	\$146.79	103.37%	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: 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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	0.00%	0.00%	Para el período que se informa, no se ha iniciado el proceso de elaboración de los Términos de Referencia, debido a que, producto de las investigaciones realizadas para este tipo de financiamiento, se consideró relevante esperar hasta el mes de enero 2018, en donde se estima la autorización de las Normas Técnicas para el inicio de operaciones de Fondo de Inversiones Inmobiliaria, la cual podría tener repercusión directa en la propuesta. Acción: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.

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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación Ejecutada	Porcentaje	100.00%	20.00%	20.00%	<p>A la fecha del informe se ha finalizado la adecuación de la propuesta del proyecto. El proceso se planeó bajo el mecanismo de BOLPROS; sin embargo, al no tener respuesta concreta si en la base de proveedores de BOLPROS existen empresas para participar en el proceso, se adecuó la propuesta del proyecto por trámite LACAP, la cual se publicó el 15/12/2017 para iniciar el proceso de Libre Gestión No. FSV-554/2017 "Servicios de consultoría para la formulación del Plan de Mercadeo del FSV".</p> <p>Acción: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.</p>

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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$110,000.00	\$147,258.85	133.87%	En el periodo que se informa se ha vendido \$108,055.02 de inmuebles gestionados por promotores internos, \$15,910.88 en Agencia San 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 2018 de meta y monto promedio, adecuados conforme a resultados de monto.
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	5.00%	16.67%	El 5 de octubre se enviaron los Términos de Referencia a la UACI y con fecha 27 de octubre se sostuvo reunión con la Jefe y Técnico de la Unidad Técnica Legal para revisar los requerimientos mínimos que se están solicitando. En el mes de diciembre 2017, se sostuvo reuniones con expertos para revisar los requerimientos mínimos, así como también el documento de términos de referencia de dicha consultoría, queda pendiente obtener retroalimentación de los mismos. Acción: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	69.50%	12.00%	17.27%	El avance que se reporta es el siguiente: 1- Se exploró con la Casa Corredora de Bolsa, la posibilidad de vender cartera hipotecaria. 2- Se solicitó a Servicios Generales Bursátiles, opinión sobre la factibilidad para realizar este tipo de operaciones, quien a su vez se elevará la consulta a la Bolsa de Valores. El retraso se debe a que se orientaron esfuerzos a la gestión de recursos financieros, dado que es una prioridad institucional. Acción: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.

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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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 consideró 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 y en el último trimestre no pudo nivelarse el desfase en atención a la prioridad de gestionar recursos financieros.</p> <p>Acciones: Se reprogramará meta en el 2018.</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-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	34.00%	15.00%	44.12%	<p>Los Términos de Referencia fueron aprobados en JD-018/2017 del 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 realizó 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>En noviembre se sostuvo reunión con la GTI, quien apoyará para realizar mejoras al módulo actual de mantenimiento</p> <p>En diciembre se determinó que no se ingresarán por el momento los TDR'S a la UACI, ya que se evaluará con la GTI el SIGA (Sistema de Integración de Gestión Administrativa), de acuerdo a recomendación de la Administración Superior.</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 se reprogramara meta para el 2018.</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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	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. Se presentó en octubre 2017 a la Administración Superior la propuesta dando como resultado observaciones que están siendo solventadas. El retraso se debe al tiempo adicional requerido para darle un nuevo enfoque al proyecto. Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.50%	55.50%	68.94%	El avance que se reporta es el siguiente: 1- Se presentó la propuesta de definición general del proyecto con fecha 30/06/2017. 2- Se han realizado reuniones con GTI y diversos entes relacionados: el 29/05/2017 con Banco Cuscatlán, 23/08/17 con el Ministerio de Hacienda, 18/10/2017 y 06/11/2017 con el Banco Promerica, 24/10/2017 con Mobile Money y el 25/10/2017 con el ISSS, todas a fin de conocer el manejo o experiencia con el NPE y revisar el requerimiento técnico para la impresión del NPE y código de barras para los préstamos del FSV. 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 presentarán en 2018. 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. Acciones: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción.	Porcentaje	8.75%	2.50%	28.57%	Se elaboraron las bases de licitación, las cuales fueron aprobadas en JD-224/2017 del 7 de diciembre 2017. Dichas bases corresponden al Módulo 2. 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 programará meta en 2018.
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva PESTI (N)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	12.50%	25.00%	Los términos de referencia fueron revisados por GTI, ADO y Gerencia Técnica, quedando observaciones que fueron solventadas y se enviaron de nuevo a GTI para su revisión final. El proyecto presenta desfase debido a que se priorizaron esfuerzos en otras actividades relacionadas con la estructura organizativa de la Gerencia Técnica. Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo PESTI (N)	Gerencia Administrativa	Sistema diseñado	Porcentaje	100.00%	35.00%	35.00%	Se desarrolló en noviembre el requerimiento base BCU-2017-007 relacionado con el envío masivo de expedientes de crédito hacia el Área de Archivo para llevar el control de ingresos y egresos y se concluyeron las pruebas funcionales en el mes de diciembre. No se logró la elaboración de los requerimientos complementarios relevantes debido al tiempo que requirió la ejecución de las pruebas del requerimiento base y la atención de otras prioridades del Área de Gestión Documental y Archivos, aunado al desfase acumulado de meses anteriores. Se realizará reunión en el mes de enero con la GTI, incorporando al Área de Desarrollo Organizacional en las mismas para finalizar la definición de los requerimientos y gestionar su aprobación y se reprogramará meta para el 2018.

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	80.00%	80.00%	<p>Se logró la integración de 49 presupuestos recibidos en las nuevas matrices bajo el enfoque de resultados, quedando 1 presupuesta pendiente de integrar.</p> <p>Se está trabajando en las modificaciones a las cifras con base al presupuesto 2018 aprobadas por Asamblea de Gobernadores en AG-135 del 01/12/2017.</p> <p>Aún no se ha concluido la integración del ejercicio de presupuesto 2018-2021 debido que se dio prioridad a las consultas solicitadas por el técnico de la Dirección General de Presupuesto sobre el Proyecto de presupuesto Institucional por Áreas de Gestión 2018, además a la fecha aún no se ha recibido de un área la proyección del rubro de remuneraciones para los 4 años. Acción: Se solicitará ajuste para retomarlo en 2018.</p>
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	20.00	23.00	115.00%	<p>En el periodo que se informa se han vendido 19 inmuebles gestionados por promotores internos, 2 en Agencia San Miguel y 2 en Agencia Santa Ana. Causa: El resultado es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados. Acción: Se realizará ajuste 2018 de meta en caso aplique y se adecuará conforme a resultados del Programa Vivienda Social.</p>

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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 recibieron 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 evaluará meta para el 2018, considerando la situación del mercado financiero.</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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	12.50%	9.00%	72.00%	<p>En el período se han implementado/justificado 5 recomendaciones de la consultoría relacionadas a los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Licitación de los modelos de riesgo crediticio. 2. Revisión del Plan de Continuidad de Negocios. 3. Revisión de Políticas de Tasas de Interés. 4. Diseño del Plan de Trabajo y Cronograma para definir Apetito de Riesgo. 5. Dotación al Comité ALCO del apoyo informático que necesite. <p>Quedan pendientes para 2018 las 3 recomendaciones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de Credit Scoring como herramienta de otorgamiento de créditos – En Proceso. 2. Automatización del Modelo de Proyecciones Financieras – En Proceso. 3. Revisión del Plan de Contingencia de Liquidez y ponerlo bajo Comité ALCO – Pendiente de iniciar. <p>No se logró concluir la actividad en el período en atención a que como gerencia se han enfocado los esfuerzos para atender la prioridad institucional de gestionar recursos financieros, considerando las recientes reformas al SAP. En el 2018 se retomará la coordinación y finalización de estas recomendaciones.</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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada (2017)	Porcentaje	100.00%	75.00%	75.00%	<p>Como parte del proyecto se han definido los siguientes procesos de contratación:</p> <p>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.</p> <p>2. Fortalecimiento de la Plataforma de Infraestructura TI con la Actualización de los Equipos de Seguridad Perimetral Sonicwall, aprobado en Sesión de Junta Directiva JD-195/2017 del 26/octubre/2017, punto de acta XII), se recibió una única oferta la cual se encuentra dentro de la disponibilidad presupuestaria, y con ello se inicia el proceso de revisión y evaluación de la oferta recibida.</p> <p>Se presenta retraso en este proyecto debido a que este último proceso de compra aún se está pendiente de formalizar contrato.</p> <p>Se harán los ajustes correspondientes a fin de incorporar el proyecto en el Plan de Trabajo 2018.</p>

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	22,680.00	23,995.00	105.80%	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: 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-DICIEMBRE			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 Hábiles	13.00	13.29	97.82%	En el período enero - diciembre se han tramitado 41 solicitudes para Factibilidad y 3 solicitudes de Pre calificación
1.5	Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito (N) PEI	Gerencia General	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	El proyecto fue autorizado en fases. La fase I comprende la línea financiera de vivienda nueva, la cual fue autorizada el 29/09/2017 y a partir de esa fecha los meses de octubre y noviembre se ejecutaron actividades relacionadas con el proyecto piloto
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	Se ha iniciado con la coordinación del taller y se ha elaborado propuesta borrador de temas a llevar a cabo para fortalecer el programa Vivienda Cercana, entre los que se ha considerado: La expansión de puntos de servicios actuales y definición de estrategias de marketing para salvadoreños en el exterior. Se ha elaborado plan de trabajo, el cual está compuesto por actividades como: Reunión de requerimiento de taller, entrega y presentación de documentación e insumos requeridos, integración del documento, definición de participantes al taller, desarrollo de pre-taller (interno) y realización del taller, las cuales se ha proyectado finalizar en el mes de febrero 2018.

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-DICIEMBRE			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	4.00	4.00	100.00%	Indicador finalizado el mes de octubre. 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; d) JD-195/2017, correspondiente al tercer trimestre 2017, presentado a Junta Directiva el 26 de octubre.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12.00	12.00	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, 5 de septiembre, 16 de octubre, 7 de noviembre y 13 de diciembre.
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se presentó la propuesta de realizar la contratación a través del mecanismo de BOLPROS, obteniendo aprobación de Junta Directiva N° JD-195/2017, del 26 de octubre. Se desarrolló el proceso de contratación durante los meses de noviembre y diciembre; realizándose la rueda de negociación a través de BOLPROS el 18 de diciembre, firmándose contrato con Lemusimún Publicidad, S.A. de C.V.; el día 20 de diciembre, se emitió Orden de Inicio.

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-DICIEMBRE			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	100.00%	100.00%	100.00%	Indicador finalizado en octubre. Propuesta del proyecto elaborada, según detalle: 1. Ampliación de funcionalidad de la APP (Segunda fase de la APP FSV), que incluye Pago con NPE, Histórico de pagos, Calculadora financiera, Reclamo de seguro, Marketing móvil. 2. Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob. La propuesta se autorizó el 31 de octubre/2017.
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	93.00%	90.54%	97.35%	Con respecto al mes anterior se obtuvo un aumento de 2.37%, esto como resultado de una variación en 7 factores que son: Amabilidad del personal, asesoría y opciones brindadas por parte de quien la atendió, requisitos y condiciones de crédito, servicio y trato de la vigilancia, facilidad para realizar pagos en el FSV, satisfacción de servicios recibidos y si recomendaría los servicios del FSV a un familiar o amigo. La cantidad de clientes encuestados en el mes fueron de 100.



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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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%	88.33%	98.14%	<p>Indicador finalizado en octubre.</p> <p>Mediante la ejecución de encuestas, se ha determinado el grado de satisfacción de nuestros clientes externos que han realizado trámites de Pre calificación o factibilidad según detalle: En el tercer trimestre 2017 (julio - septiembre) se consultó a 6 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción del 88.33%. En el segundo trimestre 2017 (abril-junio) se consultó a 6 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción de 91.25%. En el primer trimestre 2017 (enero-marzo) fueron consultadas 9 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción de 92.50%. En el cuarto trimestre 2016 (octubre-diciembre) fueron consultadas 9 empresas constructoras obteniéndose un índice de satisfacción de 87.50%.</p> <p>Nota: Se envía encuesta a todos los constructores que han gestionado trámite, sin embargo se presentan resultados solo de aquellos que completaron la encuesta</p>



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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.2	Actualización de Estudio Actuarial (N) PEI	Gerencia de Finanzas	Desarrollo Ejecutado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Indicador finalizado en octubre 2017. En JD-195/2017 del 26 de octubre/2017, se presentó a Junta directiva el Estudio actuarial para la devolución de depósitos por cotizaciones, quienes acordaron dar por recibido el estudio y que Gerencia de Finanzas evalué las recomendaciones, lo cual se programará para el 2018.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.50%	8.21%	109.47%	En el periodo que se informa, se superó con la meta en un 9.47%, 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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					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, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Sanearamiento 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	92.00%	92.00%	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, 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, revisión de compras al contado de AEX y revisión de primas/complementos.
		Unidad de Riesgos	Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4.00	4.00	100.00%	Indicador finalizado en el mes de noviembre. 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, JD-209/2017 de fecha 16 de noviembre 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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Gerencia Legal	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	97.00%	97.00%	Propuesta del proyecto concluida a través de un diagnóstico, que comprende la revisión de los artículos que impactan actualmente en las reformas legales aprobadas por la Asamblea Legislativa, el cual fue presentado a la Gerencia General el 19/12/2017. Queda pendiente la autorización respectiva, para proceder a la elaboración de anteproyecto de reforma.
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%	Indicador finalizado en noviembre. Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle así: <ul style="list-style-type: none"> • El 31/03/2017 los proyectos al cierre del año 2016 y los proyectos programados para el año 2017. • El 12/06/2017 los proyectos del período Enero-Marzo/2017. • El 31/08/2017 los proyectos del período Abril-Junio/2017. • El 28/11/2017 los proyectos del período Julio-Septiembre/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-DICIEMBRE			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%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado en el mes de noviembre. Se ha brindado apoyo de parte de las áreas de Servicios TI, Sistemas de Información TI e Infraestructura TI para la instalación del sistema en ambiente de producción en fecha 30/11/2017.
		Oficialía de Cumplimiento	Sistema implementado	Porcentaje	95.50%	95.50%	100.00%	Durante el periodo que se informa se realizaron las actividades programadas, según detalle: - Se concluyó la supervisión del desarrollo e implementación del sistema. - Se concluyeron las pruebas funcionales relacionadas con la validación de aspectos técnicos y estructurales para la carga de datos, bloqueo y desbloqueo de préstamos, y homologación de tablas en el Datawarehouse. - Se finalizó la carga de datos. - Se concluyó con la divulgación del sistema realizándose demos en las agencias y oficina central entre los meses de septiembre y diciembre.
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	80.50%	80.50%	100.00%	Indicador finalizado en el mes de noviembre. Se realizaron las actividades establecidas en el contrato, entre ellas la carga y extracción 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, desfasaron el traslado a producción, y se autorizó una segunda prórroga, cumpliéndose con el plazo establecido. El sistema entro en operación en el mes de octubre, realizándose la primera corrida del modelo el 19/10/2017.

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	32.00%	29.10%	90.94%	<p>La estrategia se implementa según los temas así:</p> <p>1. Semanas temáticas de valores institucionales. Se elaboró propuesta para desarrollarlas, la cual estará basada en la participación de diferentes gerencias en la difusión de los valores institucionales. Dicha propuesta se autorizó por la Gerencia General en octubre 2017. En octubre y noviembre se envió por correo electrónico a todo el personal el mecanismo por medio del cual se desarrollaran las semanas temáticas 2018.</p> <p>2. Instructivo para la Administración de Salarios. En septiembre se preparó borrador del documento y se remitió el 29 de septiembre a la Gerencia Administrativa. Se revisó en noviembre con la Administración Superior, incorporando parte de las observaciones en diciembre. Además se realizaron visitas técnicas al BCR y a CEL.</p> <p>3. Rediseño del sistema de evaluación del desempeño: Se desarrollará con apoyo externo y se ha avanzado en: a) Se aprobaron los Términos de Referencia el 31/10/2017, "ELABORACION DE ESTUDIO PARA REDISEÑAR EL SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO" b) El 23 de noviembre se entregó la orden de compra al proveedor. c) El 11 de diciembre se entregaron los insumos para el desarrollo de la consultoría.</p> <p>Se solicitará ajuste para retomar el proyecto en 2018; ya que debido a que se priorizaron esfuerzos en otras actividades relacionadas con la entrega de prestaciones y revisión de formularios de contratos y renunciaciones, no fue posible concluir lo programado.</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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Fortalecimiento ejecutado (2017)	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Indicador finalizado en Octubre. Se da por finalizada la implementación del Suministro, Instalación, Configuración y Migración de Datos de Equipo de Almacenamiento para ambientes de Desarrollo/Pruebas, con un tiempo de implementación menor al programado, dada la diligencia de los proveedores para cumplir en un tiempo menor al estipulado la entrega, instalación y/o configuración del suministro contratado.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	74.25%	74.25%	100.00%	Indicador finalizado en Octubre/2017 En fecha 31/08/2017 se certificó el Requerimiento MAD-2016-018, que respalda el análisis, desarrollo, pruebas y certificación de los alcances y funcionalidades que conforman el Módulo Seguro Médico Hospitalario, el cual pasa a formar parte como un módulo más del Sistema de Administración de Recursos Humanos.
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	Indicador finalizado en noviembre de 2017. Se han certificado la totalidad de funcionalidades del módulo de Seguro médico Hospitalario, los cuales son: 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, 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 seguro de vida y administrativo de seguro médico. Se capacitó al personal involucrado en el uso del mismo.

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	<p>Se continúan realizando actividades definidas en plan de acción para atender 6 recomendaciones identificadas en Comité de Informática N° 2017_01.</p> <p>- Las 5 recomendaciones relacionadas con normativa se están desarrollando mediante la ejecución de la 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", cuya orden de inicio fue emitida el 16/10/2017.</p> <p>El proceso llevará más tiempo del previsto, pues por motivos de vacación no fue viable reunirse con los involucrados, a fin de alinear las actividades y hacer los cambios respectivos; razón por la cual el Contratista solicitará una ampliación del plazo para concluir las propuestas de reformas normativas.</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 encuesta bajo la requisición N° 576/2017, siendo la fecha prevista para la recepción de ofertas para el 12/01/2018.</p>
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV (N) PEI	Gerencia de Planificación	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Propuesta autorizada en diciembre de 2017, su alcance se enfoca a convenios con universidades, a efecto de potenciar investigación y aprendizajes mutuos, en temas de Inteligencia de Negocios, Análisis de Negocios, Pronósticos y proyecciones, entre otros.</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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV	Gerencia Administrativa	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Porcentaje	2.50%	2.50%	100.00%	Se elaboraron las bases de licitación, las cuales fueron aprobadas en JD-224/2017 del 7 de diciembre 2017. Dichas bases corresponden al módulo 2.
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo (N)	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	22.00	22.00	100.00%	Se realizó la revisión de los procesos programados, producto de las cuales se elaboraron propuestas de mejora y actualización de normativa aplicable, así: 1. Primer Trimestre: 4 procesos (Planeamiento Institucional, Gestión de Procesos, Gestión de la Calidad y Garantías Hipotecarias). 2. Segundo Trimestre: 6 procesos (Seguros, Recursos Humanos, Recursos Logísticos, Archivo, Originación de Créditos y Auditoría Interna). 3. Tercer Trimestre: 5 procesos (Activos Extraordinarios, Recuperación Judicial, Registro de Documentos, Formalización de Créditos y Gestión de la Comunicación). 4. Cuarto Trimestre: 7 procesos, (Servicios Informáticos, Gestión Financiera, Recuperación de Préstamos, Aprobación de Créditos, Préstamos, Compras y Riesgos).

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-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	37.00	37.00	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 Octubre: 5 Mecanismos con 10 actividades Noviembre: 4 Mecanismos con 13 Actividades Diciembre : 3 Mecanismos con 9 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>

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2017

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Número de Casos			Monto (En millones \$)		
Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
5,400.00	5,713.00	105.80%	\$100.00	\$97.18	97.18%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra en el rango de aceptación 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 aproximadamente el 60% 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 refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado 1,379 casos, lo cual representa un 24.1% del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron 276, lo cual representa un 4.8% del total de créditos escriturados.

Acciones propuestas:

- Implementación del proyecto de expediente electrónico a partir de febrero, a fin de mejorar el proceso de otorgamiento de crédito.





EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 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	21.00	25.05	4.05	83.83%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	110.00	115.60	5.60	95.16%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	60.00	85.92	25.92	69.83%

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 generó 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.
- Al cierre 2017 se mantiene un inventario de más de 2,700 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.
- Considerando que la demanda de vivienda nueva está disminuyendo, impulsar la colocación de vivienda usada para que los tiempos de trámite sigan disminuyendo.
- Revisar los tiempos de la línea de activos extraordinarios como parte de los aspectos a revisarse en los talleres a ejecutarse el primer trimestre del 2018.



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2017

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES \$)		
Cartera Vencida	3,850	\$37.50		
ÍNDICE DE MORA		META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.90%	3.91%	99.74%

Factores incidentes:

- La colocación de \$7.03 millones en saldos a la cartera hipotecaria, correspondientes al plan de inversión institucional, los cuales han incrementado los montos de la cartera sana.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora; en el mes la captación en efectivo fue de \$12.78 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$4.30 millones.
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para el pago de la mora, durante el mes la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue de \$296.35 miles por medio de daciones en pago, \$607.87 miles por medio de venta de viviendas, \$410.97 miles refinanciamientos de deuda y \$893.01 miles saldos reestructurados.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 1,080 préstamos por un monto total de \$11.01 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 416 préstamos por un monto de \$2.86 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 DICIEMBRE 2017

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$142.00	\$146.79	\$4.79	103.37%

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.



Modificación de PAO 2018 por cierre de PAO 2017

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2018 POR CIERRE DE PAO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2018 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2018
Gerencia General			
1.10 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	110 días hábiles	80 días hábiles
	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)	60 días hábiles	78 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)	25 días hábiles	19 días hábiles
	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	16 días hábiles	17 días hábiles
2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.	Contratación Ejecutada	Finalizaba en 2017	80.00%
	Desarrollo ejecutado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
3.4 Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	20.00 viviendas	27.00 viviendas
	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	\$110,000.00 dólares	\$159,300.00 dólares
Gerencia Técnica			
4.13 Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2017	10.00%
	Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.29 Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Propuesta autorizada	50.00%	87.50%

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2018 POR CIERRE DE PAO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2018 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2018
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 Usada (SGC)	85 días hábiles	61 días hábiles
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	44 días hábiles	61 días hábiles
3.3 Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Índice de morosidad reducido. (SGC)	4.00%	3.90%
3.6 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	\$147.00 millones	\$149.00 millones
Gerencia Administrativa			
4.5 Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada	33.00%	35.90%
4.11 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2017	19.00%
	Sistema implementado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.27 Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	68.75%	75.00%
4.30 Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo (PESTI)	Sistema diseñado	Finalizaba en 2017	65.00%

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2018 POR CIERRE DE PAO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2018 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2018
Gerencia de Finanzas			
1.7 Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta autorizada	50.00%	80.00%
3.1 Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios	Recomendaciones autorizadas implementadas	Finalizaba en 2017	20.00%
3.7 Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV	Propuesta autorizada	50.00%	75.00%
3.11 Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo.	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2017	57.50%
	Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
3.13 Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2017	60.50%
	Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.16 Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Finalizaba en 2017	3.50%
4.25 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2017	25.00%
	Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
Gerencia Legal			
4.1 Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo	Propuesta formulada	Finalizaba en 2017	3.00%

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2018 POR CIERRE DE PAO 2017

Proyecto	Indicador de resultados	Meta PAO 2018 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2018
Gerencia de Tecnología de la Información			
4.11 Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Sistema instalado	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.17 Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2017) (PESTI)	Propuesta autorizada (2017)	Finalizaba en 2017	25.00%
4.22 Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI)	Propuesta implementada	Finalizaba en 2017	10.00%



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a diciembre 2017.
- Autorizar los ajustes al PAO 2018, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.