



Fondo Social para la Vivienda

**Informe
de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2018
Enero-Marzo 2018**



San Salvador, 26 de abril de 2018
JD-074/2018

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-155 del 01 de diciembre de 2017, 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 2018”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2018 correspondiente al período enero-marzo 2018.



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

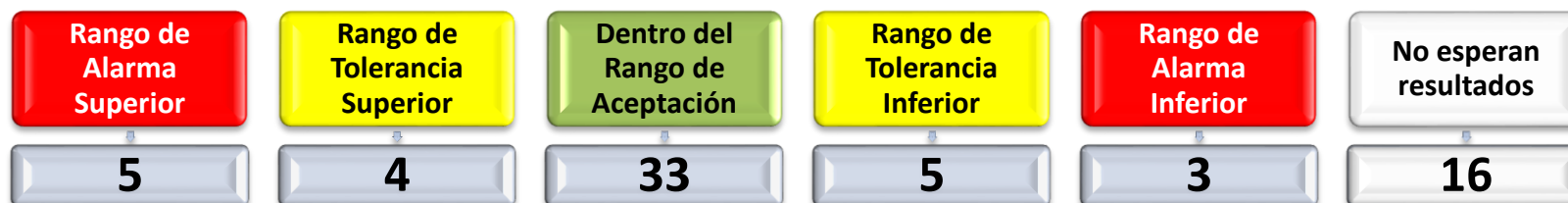
REFERENCIA

	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE TOLERANCIA <ul style="list-style-type: none">• Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación.• Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.
	RANGO DE ALARMA <ul style="list-style-type: none">• Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior.• Superior: arriba del rango de tolerancia superior.

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2018

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%	24.71%
2. Servicio al Cliente	8	9	25.0%	22.97%
3. Fortalecimiento Financiero	12	15	25.0%	24.00%
4. Desarrollo Institucional	20	26	20.0%	17.25%
	49	66	100.0%	93.93%

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





Fondo Social para la Vivienda

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos.	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	991.00	1,301.00	131.28%	En el período que se informa se realizó una colocación mayor a lo programado, producto de los esfuerzos institucionales de las gerencias que participan en el proceso crediticio según detalle por línea financiera: Vivienda Nueva 139 (10.68%), Vivienda Usada 804 (61.80%) y Otras Líneas 358 (27.52%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre de marzo de 2018 asciende a más de 1,900 solicitudes por \$31.32 millones. Causa: el sobrecumplimiento responde principalmente al otorgamiento de un mayor número de solicitudes de crédito con desembolso, especialmente vivienda usada, cuyo financiamiento es menor, lo que generó mayor número de casos para alcanzar el monto previsto de meta para el trimestre. Acción: se evaluará los resultados del trimestre para solicitar los ajustes correspondientes.
			Monto de créditos otorgados (SGC).	Millones \$	\$20.72	\$21.01	101.40%	Los resultados alcanzados durante el período reflejan los esfuerzos institucionales en la colocación de créditos, según detalle por línea financiera: Vivienda Nueva \$4.31 (20.51%), Vivienda Usada \$12.77 (60.78%) y Otras Líneas \$3.93 (18.71%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre de marzo de 2018 asciende a más de 1,900 solicitudes por \$31.32 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC).	Días Hábles	24.00	25.49	94.15%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 139 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	86.00	65.47	131.36%	Los tiempo reportados en el período que se informa corresponden a un total de 804 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. El tiempo ejecutado se ve influenciado por la atención y depuración del alto inventario del período anterior, por lo que la mayor rotación del inventario de solicitudes en trámite ha mejorado los tiempos de respuesta en relación a la meta. Como acción se realizará un ajuste a la meta.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	87.00	78.17	111.30%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 358 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos.	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC).	Días Hábles	13.50	15.05	89.70%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 139 créditos y refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al vendedor. El inventario de solicitudes en trámite, al cierre del mes de marzo de 2018 asciende a más de 105 solicitudes por \$3.44 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 Hábles	10.50	10.44	100.57%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 139 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 25.49 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-MARZO			
					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	65.50	49.83	131.45%	<p>En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 804 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas desde la originación hasta la aprobación de las gerencias responsables 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 marzo de 2018 asciende a más de 980 solicitudes por \$17.47 millones.</p> <p>Causa: los resultados, se han visto disminuidos especialmente por la rotación del inventario de expedientes en la etapa de análisis, lo que ha agilizado el proceso para lograr un mayor número de casos reduciendo los tiempos previstos.</p> <p>Acción: se evaluará los resultados del trimestre para solicitar los ajustes correspondientes.</p>
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	20.50	15.64	131.07%	<p>En el período se escrituraron 804 solicitudes.</p> <p>Causa: Se ha agilizado el proceso de documentación post-aprobación, para lograr un mayor número de casos a escriturar, reduciendo los tiempos previstos</p> <p>Acción: Se analizaron resultados y proyecciones y se realizarán ajustes en caso aplique.</p>

Total tiempo Vivienda Usada: 65.47 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos.	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	67.00	61.23	109.42%	<p>En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 358 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.</p> <p>El inventario de solicitudes en trámite, que al cierre del mes de marzo de 2018 ascendía a más de 810 solicitudes por \$10.41 millones.</p>
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	20.00	16.94	118.06%	<p>Los tiempos reportados corresponden a un total de 358 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.</p>

Total tiempo Otras Líneas: 78.17 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-MARZO			
					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	4.40%	3.97%	110.83%	<p>El resultado del período informado es superior a la meta establecida, la cartera hipotecaria de balance al cierre de marzo quedo conformada por 98,618 préstamos con un saldo de \$960.87 millones, de los cuales 3,831 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$38.18 millones.</p> <p>Causas: Comportamiento atípico relacionado con el número de días del mes de febrero que se mantiene aún durante el mes de marzo.</p> <p>Acción: No se requiere acciones correctivas, por ser una causa excepcional.</p>
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC).	Millones \$	\$37.10	\$36.42	98.17%	<p>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.</p>





Fondo Social para la Vivienda

PROYECTOS Y ACCIONES

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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	4,162.00	5,465.00	131.31%	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 sobrecumplimiento se debe al número de créditos colocados durante el primer trimestre de 2018, específicamente la línea de vivienda usada, dada la disponibilidad de recursos para la colocación se atendieron más solicitudes de las previstas, considerando el alto inventario producto del período anterior. Se hará monitoreo al Plan de Inversión con Gerencias Responsables para determinar acciones que correspondan.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$13.00	\$26.30	202.31%	Durante el 1er. trimestre de 2018, se tenía previsto captar \$13.00 millones, sin embargo el BCIE brindó acceso y autorizó una cuantía mayor a la esperada, recibándose desembolsos por US\$26.30 millones, de los cuales US\$18.96 millones son bajo la modalidad de redescuento y \$7.34 millones bajo la modalidad de anticipo.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.6	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N) (PEI).	Gerencia de Planificación	Auditoria para 3a. recertificación del SGC realizada.	Porcentaje	75.00%	100.00%	133.33%	Se ejecutó Auditoría Externa de Calidad del 20 al 21 de marzo de 2018 y el Informe de Auditoría de Recertificación fue presentado el 21 de marzo de 2018. El sobrecumplimiento obedece a la finalización de la auditoría previo a la programación, situación derivada del proceso administrativo propio del ente certificador para la emisión del nuevo certificado previo al vencimiento del actual.
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada.	Porcentaje	2.00%	0.00%	0.00%	No se presenta avance en el período debido a que se encuentra en proceso de evaluación la herramienta SIGA, que se está desarrollando por ITIGES-CAPRES. Acción. Se analizará un reenfoque del proyecto con base en la situación actual y se solicitará ajustar meta en caso aplique.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV.	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	No se ha avanzado debido a que la Gerencia Técnica continua negociación con CNR; una vez se finalice, se programará la presentación a Junta Directiva para aprobación, nivelando el desfase.
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada.	Porcentaje	25.00%	12.50%	50.00%	Los TDR's fueron elaborados en febrero, sin embargo no fueron remitidos para las revisiones consiguientes con la UACI, en atención a que estaban pendientes algunas gestiones internas de asignación de partidas presupuestarias, lo cual se realizará en abril/2018. Se espera nivelar el cumplimiento en meses posteriores.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo. (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	12.00%	24.00%	200.00%	<p>Estatus de requerimientos de sistemas que forman parte del desarrollo del sistema:</p> <p>1) BCU2018_02 Crear nueva funcionalidad que permita al usuario registrar y almacenar la fecha en que se digitaliza un documento, posterior a la realización de pruebas técnicas y funcionales; se puso en producción en fecha 08/03/2018.</p> <p>2) BCU2018_03 Extracción de los números préstamo de los expedientes digitalizados en Lasefiche al cierre de diciembre 2017 y comparar esa información con los préstamos escriturados a fin de identificar los expedientes de crédito que han sido digitalizados, con el objetivo de definir la carga de datos que se hará al Sistema; se encuentra en proceso.</p> <p>En este proyecto, dado el impacto positivo para la operativa del usuario funcional, y al trabajo de los analistas, se ha avanzado significativamente, viéndose reflejado en la programación definida del requerimiento BCU2018_02, ya que se finalizó antes del tiempo programado debido a que las pruebas realizadas por el usuario fueron exitosas, no se requirió de acciones de corrección y/o reprogramación, dado que los requerimientos formulados, desarrollados y probados que comprenden el proyecto, son independientes entre sí. No aplican acciones, considerando la connotación positiva del avance.</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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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 implementada.	Porcentaje	30.00%	25.00%	83.33%	<p>En el período que se informa los avances realizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de funcionalidad de la APP (Segunda fase de la APP FSV). <p>Con fecha 09/03/2018, la UACI publicó en COMPRASAL el proceso Libre Gestión "Servicio para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en la FSV APP".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob. Durante enero y febrero se avanzó en la elaboración del documento con especificaciones técnicas; sin embargo no pudo finalizarse en marzo. <p>Causa: No se reporta el avance esperado por período vacacional y por orientar los esfuerzos al proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.</p> <p>Acción: Evaluar solicitar ajuste para redistribuir meta dado que son dos componentes en el proyecto.</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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación Ejecutada.	Porcentaje	80.00%	60.00%	75.00%	<p>En el período que se informa se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se prepararon términos de referencia. • Se publicó en COMPRASAL el proceso de Libre Gestión “Servicios de Consultoría para la formulación del Plan de Mercadeo del FSV”. • Se remitió copias de las ofertas presentas por las sociedades, para elaborar un análisis Técnico – Económico. <p>Causa: El desfase es debido a que en el mes de enero/2018, el proceso previo de contratación fue cerrado sin selección de ofertante, ya que no hubo presentación de ofertas, teniendo que reiniciar el proceso. Acción: Se nivelará el cumplimiento en meses posteriores.</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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT (N).	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	35.00%	70.00%	<p>Para el período que se informa se desarrollaron las actividades relacionadas con la autorización de la consultoría, entre las cuales destacan: análisis costo beneficio, sondeo de mercado, definición y revisión de los requerimientos generales y específicos, productos esperados y entregables.</p> <p>El resultado corresponde a que queda pendiente la incorporación de las especificaciones en los formularios de BOLPROS correspondientes, en atención a que los mismos aún se encuentran en proceso de actualización según lineamientos de entes externos. Se solicitará ajuste a plan de trabajo según aplique.</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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada.	Porcentaje	14.90%	12.50%	83.89%	<p>La estrategia se implementa según los temas así:</p> <p>1. Sistema de clasificación y valoración de puesto. Los días 11 y 18 de enero/2018, se realizaron visitas técnicas a dos instituciones, con el objetivo de conocer los sistemas de escalas salariales y establecer cuáles pueden ser aplicados al sistema del FSV; en el mes de marzo la actividad no avanzó debido a que se dio prioridad a otras actividades.</p> <p>2. Semanas temáticas de valores institucionales. Se ha finalizado esta actividad en enero 2018 con las siguientes acciones: - El 11/01/2018 se realizó el sorteo de los temas a desarrollar en las semanas temáticas “Valores de Acción”. - El 31/01/2018 se capacitaron en el tema de: a) Valores Institucionales. b) Elementos Básicos de una Campaña de Valores, al grupo de enlace de las Gerencias para su desarrollo.</p> <p>3. Rediseño del sistema de evaluación del desempeño. El 09/01/2018 se presentó plan de trabajo a desarrollar por el consultor y el 31/01/2018 se validó los Indicadores de gestión con el Administrador del Contrato y en la misma fecha se presentó el diseño del aplicativo; en febrero se realizaron 3 talleres grupales de identificación de Indicadores individuales de desempeño; el 23/03/2018 se recibió el rediseño del sistema de evaluación del desempeño incluyendo indicadores individuales de desempeño. Acción: Se realizaran esfuerzos para nivelar el avance 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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2).	Porcentaje	15.00%	12.50%	83.33%	<p>El 28 de febrero 2018 se recibieron 3 ofertas técnicas y económicas, las cuales se evaluaron determinándose que 2 no cumplían con los aspectos técnicos y 1 sobrepasaba el monto presupuestado, por lo que el proceso fue declarado desierto en Junta Directiva N° 057/2018, Punto XI) del 22 de marzo 2018.</p> <p>No se obtuvo el avance esperado, debido a la declaratoria de desierto, considerando que el proceso de contratación deberá reiniciarse, posterior a la revisión de la carpeta técnica y otros aspectos técnicos que se realizará en los próximos meses. Se solicitará ajuste a meta.</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			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	13.73	94.68%	En el período que se informa se ha dado trámite a 6 solicitudes de factibilidad y 2 solicitudes de pre factibilidad.
1.5	Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito.	Gerencia General	Propuesta implementada.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se efectuaron las actividades establecidas conforme plan de implementación, lo que incluyó la preparación del espacio físico para el proyecto, equipamiento informático y mobiliario, la designación de personal de operaciones titular y suplentes y la revisión inicial de formularios y registros necesarios para el proyecto.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Plan de Publicidad y Comunicación Externa informado.	Informes	1.00	1.00	100.00%	Se elaboró y envió a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en el cuarto trimestre 2017 presentado a Junta Directiva el 25 de enero, JD-017/2018.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC informado.	Informes	3.00	3.00	100.00%	El 8 de enero, 19 de febrero y 23 de marzo se presentaron los informes correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas.
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Consultoría desarrollada	Porcentaje	48.00%	48.00%	100.00%	En enero inició la ejecución de la consultoría con la metodología aprobada para el desarrollo del Reenfoque de la Estrategia Comunicacional; en febrero el consultor finalizó las acciones de la metodología aprobada para el desarrollo del Reenfoque de la Estrategia Comunicacional; en marzo el consultor finalizó la fase I, entregando el informe de Diagnóstico de la Estrategia actual e iniciando la fase II para el desarrollo de una propuesta estratégica de comunicación integral.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos.	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC).	Porcentaje	93.00%	89.50%	96.24%	Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores: - Amabilidad del personal que le atendió 90.91% - Servicios y trato de vigilancia 95.96% - Facilidad para realizar pagos u otros trámites 91.49%.
2.14	Medición del grado de Satisfacción del Cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades.	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo.	Porcentaje	90.00%	95.00%	105.56%	Mediante la ejecución de encuestas, se ha determinado el grado de satisfacción de nuestros clientes externos que han realizado trámites de Pre calificación y Factibilidad en el cuarto trimestre del 2017 (octubre-diciembre). Se formularon 6 preguntas a 6 empresas constructoras que tramitaron sus solicitudes, obteniendo respuesta solo de 2 de las empresas, datos con los que se trabajó para obtener el índice de satisfacción.



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios.	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas.	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	Se concluyó con la integración del rubro "51 Remuneraciones" en las diferentes categorías presupuestarias. Pendiente de informar a la Gerencia General el próximo mes.
3.2	Actualización de Estudio Actuarial.	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado en marzo 2018. En punto VIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-047/2018 del 8 de marzo de 2018, se presentó como se han atendido e implementado las recomendaciones del Estudio Actuarial para la Devolución de Cotizaciones.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	5.00	5.00	100.00%	En el período que se informa se han vendido 3 activos en Oficina Central, 1 en Agencia San Miguel y 1 en Agencia Santa Ana, siendo gestionados por promotores internos.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$29,500.00	\$29,500.83	100.00%	En el período que se informa se ha vendido 3 activos en Oficina Central por \$16,146.78, 1 en Agencia Santa Ana por \$6,302.01 y Agencia San Miguel \$7,052.04, siendo gestionados por promotores internos.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	11.00%	11.26%	102.36%	En el periodo que se informa, se superó con la meta en un 2.36%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe de Evaluación Técnica de Riesgos presentado a Junta Directiva No. JD-032/2018 punto XI de fecha 15 de febrero de 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo.	Gerencia Legal	Propuesta formulada.	Porcentaje	1.50%	1.50%	100.00%	Se han realizado gestiones para la revisión de la propuesta.
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe elaborado y remitido el 28/02/2018 a conocimiento de Administración Superior conforme a los proyectos al cierre del año 2017 y los proyectos programados para el año 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2017) (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada (2017).	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Indicador finalizado en febrero/2018. El proyecto lo conformaban los siguientes procesos de contratación: 1. Suministro, Instalación, Configuración y Migración de Datos de Equipo de Almacenamiento para ambientes de Desarrollo/Pruebas, finalizado en el año 2017, cuyo contrato fue suscrito el 24/Julio/2017. 2. Fortalecimiento de la Plataforma de Infraestructura TI con la Actualización de los Equipos de Seguridad Perimetral Sonicwall, se suscribió contrato el 13/febrero/2018.
			Fortalecimiento ejecutado (2017).	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	La ejecución del fortalecimiento de la plataforma de infraestructura TI con la actualización de los equipos de seguridad perimetral sonicwall, se realizará hasta en un plazo máximo de noventa (90) días calendarios, contados a partir del 13/febrero/2018, es decir que el proveedor cuenta hasta 14/mayo/2018 para la entrega de los equipos, sin embargo se han iniciado las actividades previas que deben realizarse a los equipos que serán sustituidos, y coordinar la logística con el proveedor para cuando se tenga disponibilidad del nuevo equipo.

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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta implementada.	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Proyecto finalizado en febrero 2018. Comprende 6 recomendaciones: 5 orientadas a cambios en algunos documentos normativos y publicados el 13/02/2018 (1 Instructivo y 6 Procedimientos). 1 recomendación orientada al análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión que año con año se ejecuta como un proceso rutinario, adjudicado y emitiéndose la Orden de Compra N° 000670 autorizada por Gerente General 19/02/2018; con ello queda formalmente autorizado el servicio.
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	6.00%	6.00%	100.00%	Durante el período se presentó y revisó conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información la situación actual, las deficiencias, oportunidades y propuestas por tipo de captación del pago individual y planilla, según los canales de pago utilizados. Derivado de este análisis, se estableció un plan de implementación que conlleva atender en los próximos meses requerimientos y adecuaciones internas previo a licitar el servicio de captación y aplicación de pagos usando NPE. Por tanto, en sesión No. JD-047/2018 de fecha 8 de marzo de 2018, se presentó un informe sobre el mismo y se solicitó la autorización de prórroga de los contratos vigentes, a fin de contar con el tiempo suficiente para el desarrollo e implementación de la propuesta; luego de conocer lo expuesto Junta Directiva autorizó la prórroga de los contratos vigentes por el periodo de 8 meses a partir del 01 de mayo de 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2).	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	El 9 de febrero 2018, se recibieron ofertas técnicas y económicas. Dado que el proceso de supervisión está supeditado a que se dé el proceso de construcción, al declararse desierto ese último en JD-057/2018 del 22/03/2018, el proceso de Supervisión se declaró sin efecto mediante resolución razonada en JD-057/2018 del 22 de marzo 2018.
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo. (PESTI).	Gerencia Administrativa	Sistema diseñado.	Porcentaje	65.00%	65.00%	100.00%	Indicador finalizado en enero/2018 Requerimientos elaborados y aprobados el 16/01/2018 (BCU-2018-002) y el 18/01/2018 (BCU-2018-003)
			Sistema implementado.	Porcentaje	6.00%	6.00%	100.00%	Pruebas realizadas ingresando los expedientes de créditos escriturados de enero y febrero 2018
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional.	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados.	Número	13.00	13.00	100.00%	Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos, y Fomentar Conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental, según detalle: Enero: 4 Mecanismos con 13 actividades. Febrero: 4 Mecanismos con 8 actividades. Marzo: 5 Mecanismos con 12 actividades.
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP) (N).	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada.	Porcentaje	21.00%	21.00%	100.00%	Se dio inicio al estudio de factibilidad, el cual se finalizará el próximo mes.

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

Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 1er. Trimestre 2018.

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.
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV.	Propuesta autorizada
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV.	Propuesta autorizada.
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo.	Propuesta autorizada.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.	Propuesta autorizada.
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional (N).	Propuesta autorizada.
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo.	Propuesta implementada
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.	Convenios formalizados
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo.	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI) (N).	Propuesta autorizada.
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI) (N).	Propuesta formulada.
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP) (N).	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1).
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1).



Fondo Social para la Vivienda

INFORME DE EVALUACIÓN DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS INSTITUCIONALES A MARZO 2018

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Número de Casos			Monto (En millones US\$)		
Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
991	1,301	131.28%	\$20.72	\$21.01	101.40%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra en el rango de alarma superior y en monto se encuentra dentro del rango de aceptación, lo cual 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 **62%** del total de créditos escriturados y cuyo crédito promedio es menor al de la línea vivienda nueva, lo que incidió en el sobrecumplimiento en número pero no en monto.
- 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 **US\$23.6 millones**.
- 3) El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **322** casos, lo cual representa un **24.8%** del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **61**, lo cual representa un **4.7%** del total de créditos escriturados.

Acciones propuestas:

- El sobrecumplimiento es positivo, por tanto se monitoreará la tendencia en próximo trimestre y de continuar se solicitará ajuste al número de la meta prevista del plan de inversión 2018.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A MARZO 2018

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	24.00	25.49	1.49	94.15%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	86.00	65.47	-20.53	131.36%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	87.00	78.17	-8.83	111.30%

Factores incidentes:

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

- En el caso de la 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 la vivienda usada, al contraerse la oferta de vivienda nueva, se ha propiciado que un mayor número de solicitudes de vivienda usada se escrituren, lo cual por mayor rotación del inventario resulta una reducción en los tiempos de respuesta.
- En el caso de otras líneas, los activos extraordinarios se han considerado como segunda prioridad institucional, por tanto se realizan gestiones para mejorar los tiempos de respuesta.
- Al mes de marzo se tiene un inventario de más de 1,900 solicitudes en trámite.

Acciones propuestas:

- Implementación del expediente digital y mejora al proceso.
- 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 en esta última.
- Ajuste de meta anual en vivienda usada y otras líneas.



3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	3,831	\$38.18		
ÍNDICE DE MORA		META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.40%	3.97%	110.83%

Factores incidentes:

- La colocación de \$5.73 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 \$11.71 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$4.27 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 \$383.27 miles por medio de daciones en pago, \$347.03 miles por medio de venta de viviendas, \$143.11 miles refinanciamientos de deuda y \$943.41 miles por adjudicaciones y \$1.31 millones saldos reestructurados.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 912 préstamos por un monto total de \$9.09 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 475 préstamos por un monto de \$3.49 millones.



4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$37.10	\$36.42	\$4.79	98.17%

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



CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2018

Se solicitan ajustes en la distribución de los créditos por zona geográfica y por línea financiera, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, de acuerdo a los cambios en el entorno como la oferta de vivienda nueva y la demanda de la vivienda usada.

ZONA GEOGRÁFICA	AUTORIZADO EN PAO 2018				AJUSTE DE META ABRIL 2018			
	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Occidental	672	12.00%	\$13.01	11.83%	560	10.00%	\$12.69	11.54%
Zona Central*	4,648	83.00%	\$90.76	82.51%	4,760	85.00%	\$91.38	83.07%
Zona Oriental	280	5.00%	\$6.23	5.66%	280	5.00%	\$5.93	5.39%
TOTAL	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%

*Nota: Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2018 de 280 créditos por US\$8.96 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2018 el 5% y 8.15% respectivamente.



CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2018

Se solicitan ajustes en la distribución de los créditos por zona geográfica y por línea financiera, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, de acuerdo a los cambios en el entorno como la oferta de vivienda nueva y la demanda de la vivienda usada.

LÍNEA FINANCIERA	AUTORIZADO EN PAO 2018				AJUSTE DE META ABRIL 2018			
	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
CRÉDITOS CON DESEMBOLSO	4,430	79.11%	\$100.00	90.91%	4,430	79.11%	\$100.00	90.91%
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,199	74.98%	\$97.89	88.99%	4,208	75.14%	\$97.27	88.43%
VIVIENDA NUEVA	1,069	19.09%	\$44.78	40.71%	657	11.73%	\$21.70	19.73%
PÚBLICO	108	1.93%	\$2.31	2.10%	97	1.73%	\$2.08	1.89%
PRIVADO	961	17.16%	\$42.47	38.61%	560	10.00%	\$19.62	17.84%
VIVIENDA USADA	3,130	55.89%	\$53.11	48.28%	3,551	63.41%	\$75.57	68.70%
CONSTRUCCIÓN	12	0.21%	\$0.36	0.33%	3	0.05%	\$0.09	0.08%
RAM	40	0.71%	\$0.40	0.36%	40	0.71%	\$0.36	0.33%
FINANCIAMIENTO DE DEUDA	30	0.54%	\$0.60	0.55%	30	0.54%	\$0.69	0.63%
LOTES C. SERVICIO	149	2.66%	\$0.75	0.68%	149	2.66%	\$1.59	1.45%
CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO	1,170	20.89%	\$ 10.00	9.09%	1,170	20.89%	\$10.00	9.09%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,050	18.75%	\$8.92	8.11%	1,050	18.75%	\$8.92	8.11%
REFINANCIAMIENTO	120	2.14%	\$1.08	0.98%	120	2.14%	\$1.08	0.98%
TOTAL	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%

GERENCIA DE CRÉDITOS

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	61.00	Pasar meta anual a 44.50 días hábiles	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer trimestre 2018, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras a implementarse en los próximos meses a los procesos de trabajo.
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábles	61.00	Pasar meta anual a 58.00 días hábiles	

GERENCIA GENERAL

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	80.00	Pasar meta anual a 60 días hábiles	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer trimestre 2018, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras a implementarse en los próximos meses a los procesos de trabajo.
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	78.00	Pasar meta anual a 74 días hábiles.	

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	19.00	Pasar meta anual a 15.50 días hábiles	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer trimestre 2018, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras a implementarse en los próximos meses a los procesos de trabajo.
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	17.00	Pasar meta anual a 16.00 días hábiles	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.	Desarrollo ejecutado	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2018 con meta anual de 100.00%.	Considerando que está por finalizar la fase de Contratación Ejecutada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende el desarrollo de la consultoría.

GERENCIA ADMINISTRATIVA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV– Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	75.00%	Disminuir meta anual a 18.75% y reprogramar el 56.25% restante al 2019.	No se alcanzará la meta establecida para 2018, debido a que el proceso fue declarado desierto en Junta Directiva N° 057/2018, Punto XI del 22 de marzo 2018, el proceso de contratación deberá reiniciarse, posterior a la revisión de la carpeta técnica y otros aspectos técnicos que se realizará en los próximos meses del 2018.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	75.00%	Disminuir meta anual a 18.75% y reprogramar el 56.25% restante al 2019.	
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP) (N).	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1).	Porcentaje	50.00%	Disminuir meta anual a 25.00% y reprogramar el 75.00% restante al 2019.	No se alcanzará la meta establecida para 2018, debido a que la declaratoria de desierto del proyecto <i>Ampliación de las oficinas centrales del FSV– Módulo 2</i> , conllevará la revisión de la carpeta técnica y otros aspectos técnicos de todos los proyectos asociados a la ampliación de oficinas centrales.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1).	Porcentaje	50.00%	Disminuir meta anual a 25.00% y reprogramar el 75.00% restante al 2019.	



SOLICITUD

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